

DISCURSO DE INGRESO EN LA ACADEMIA ANDALUZA DE CIENCIA REGIONAL

Huelva, 27 de septiembre de 2012



EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y PORTUGAL

José Manuel Jurado Almonte
Departamento de Historia II y Geografía
Universidad de Huelva
jurado@uhu.es

Índice de la exposición:

0. PRESENTACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

1. EL TURISMO ACCESIBLE: ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN

2. EL ESTUDIO DE “EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y PORTUGAL”

3. EL TURISMO ACCESIBLE. CONCEPTUALIZACIÓN Y VENTAJAS

3.1. Conceptualización

3.2. Ventajas del turismo accesible

4. ANÁLISIS DE ALGUNAS EXPERIENCIAS DE TURISMO ACCESIBLE

4.1. Actuaciones en favor de la promoción de la accesibilidad y el T.A.

4.2. Actuaciones en favor de la accesibilidad de entornos y destinos turísticos.

4.3. Actuaciones en favor de la concienciación y la formación en T.A.

4.4. Actuaciones de carácter empresarial: alojamientos, agencias de viaje y otros servicios turísticos.

4.5. Accesibilidad y nuevas tecnologías.

5. CONCLUSIONES

1. EL TURISMO ACCESIBLE: ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN.

Es mucha, e incluso inmensa, la literatura investigadora sobre el turismo, bien en España, Portugal o Andalucía, bien abordado de forma territorial o sectorial. Igualmente, encontramos estadísticas de cualquier variable turística y para la mayoría de las escalas territoriales, permitiendo contrastes espaciales y temporales. No obstante, esta abundante bibliografía y bagaje estadístico no se genera de igual manera con el llamado *turismo accesible* (T.A.), quizás, como veremos, por la indefinición existente aún de este modelo turístico que es aún más transversal que el propio turismo.

Por tanto, encarar el estudio de “*El Turismo Accesible en Andalucía y Portugal*”, ha sido todo un reto investigador. Particularmente, ha supuesto el descubrimiento de nuevos organismos generadores de información turística y, sobre todo, social; la comprensión de nuevos marcos

legislativos; ratificarme en la enorme interdisciplinariedad y transversalidad de este tipo de investigaciones, independientemente de la procedencia académica de sus investigadores; la importancia de este tema como objeto de investigación; la necesidad y el derecho del turismo accesible para amplias capas sociales; y las enormes oportunidades económicas, formativas y de empleo que tienen nuestro sector turístico y nuestros territorios ibéricos de potenciarse la accesibilidad turística.

El término “*Turismo accesible*” (o “*Turismo para todos*”) es relativamente reciente. Fue utilizado por primera vez en el Informe Baker publicado en el Reino Unido en 1989, y hace referencia a la cuestión de la accesibilidad a través de la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas así como a la integración social a través del turismo de las personas con algún tipo de discapacidad. Sin duda, abordar el *turismo accesible* debe hacerse también contando con la *Accesibilidad* y la *discapacidad o dependencia*. Por tanto, entran en juego conocimientos y experiencias de otros campos del saber: arquitectura, urbanismo, sociología, economía, etc. No basta sólo con consultar trabajos e investigadores de la geografía, sino muchas otras investigaciones, de autoría particular o institucional. Precisamente, y es lo que se quiere recalcar en primer lugar, encontramos mayor profusión bibliográfica en la investigación de esta temática entre otras disciplinas y ciencias que en geografía.

Repasando la bibliografía de Geografía, para el caso de España, sólo se ha hallado un interesante trabajo realizado por geógrafos que analizan específicamente esta temática. Me refiero a Mónica Molina Hoyo y Gemma Cánoves Valiente (2010), de la Universidad Autónoma de Barcelona, publicado en el nº 25 de la Revista “Cuadernos de Turismo”, y en el que abordan la situación del turismo accesible en Cataluña y España.

Algo más numerosos son los trabajos procedentes de la rama de Económicas. En este sentido, una interesante aportación es la de María Teresa Fernández Alles, de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cádiz, quien después de defender su Tesis Doctoral titulada “*Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*” (2007) ha publicado diversos artículos en revistas del campo de la economía. En uno de sus artículos (2009), la autora, además de destacar la relevancia del tema, hace hincapié en la bibliografía en España en materia de accesibilidad turística. Concluye que “*en España, la investigación en materia de accesibilidad turística ha sido escasa hasta hace pocos años y que queda mucho camino por recorrer* (pág. 150).

Muy parecido por su temática y por la bibliografía y fuentes utilizadas es el trabajo de Tesis Doctoral de Trinidad Domínguez (2009): “*Marketing turístico para personas con discapacidad. El producto turístico accesible*”, de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de Vigo, quien realiza otros diversos artículos sobre esta temática firmados también por Fraiz, J.A. y Alén, M^a L. (2011).

Estas tres fuentes referenciadas se asemejan por ser muy recientes en el tiempo, con publicaciones de hace escasos años, lo que es muestra de lo reciente que es esta línea de investigación, y porque utilizan unas mismas fuentes documentales, legislativas y estadísticas. De esta manera, pocas diferencias hay por la temática y bibliografía, independientemente de la procedencia académica de estas investigadoras. Es ilustrativo, pues, que no hallamos en estas autoras ninguna referencia bibliográfica a geógrafos españoles de la Geografía del Turismo.

Con mayor antelación cronológica a los anteriores autores, y que suelen ser muy citados, destacan los trabajos en inglés de Brown F. (1991), Burnett, J.J. (1996 y 2001), Darcy, S. (1998); Brinckmann, W. E. y Wildgen, J. S. (2003), Centi, S. y otros (2004); Buhalis, D. y otros (2005) o en francés: Furnion, L. (2001).

No obstante, las investigaciones -en español- más referenciadas proceden del ámbito de la *arquitectura y el urbanismo*: Grünewald, L.A. (1996), Franco, P. (1995), Godoy, A., y Franco, P. (1999), Sanchiz Pons, N. (1998 y 2000). Alonso López, F. (1999 y 2002), Marcos Pérez, D. (2002), Marcos Pérez, D. y González Velasco, D. (2003), Sala Mozos y Alonso López, F. (2006) y Alonso, F. y Dinarès, M. (2006). También encontramos interesantes aportaciones desde el campo de la *sociología turística*: Rubio, Ángeles (2000), Delgado, J.I. (2004), Huesca, A. y Ortega, E. (2005),

Soret Lafraya, P. (2005) y Sánchez, M. J.; Santiago, G., y Soret, P. (2007). Y en lo que se refiere a bibliografía referente a Portugal destaca las aportaciones de Devile, E. I. (2003 y 2009).

Frente a esta escasa bibliografía sobre turismo accesible, destacan las aportaciones de diversos organismos especializados en accesibilidad y/o discapacidad que en sus páginas webs podemos encontrar notable información sobre legislación, guías, monografías y estudios, en muchos casos desplegados, realizados por diferentes autores y consultoras especialmente sobre cuestiones técnicas de discapacidad y accesibilidad turística.

A escala internacional sobresale la Organización Mundial de Personas con Discapacidad y la Organización Internacional de Turismo Social. Para el ámbito más concreto de la Unión Europea destaca el Foro Europeo de la Discapacidad (EDF) y, recientemente, en 2006, se creó la Red ENAT (European Network for Accessible Tourism - Red Europea de Turismo Accesible)¹

Para el caso de España sobresalen: el Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) el Centro Estatal de Autonomía, Personas y Ayudas Técnicas (CEAPAT), el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), el Observatorio Estatal de la Discapacidad (OED), el Real Patronato sobre Discapacidad (RPD), el Servicio de Información sobre Discapacidad (SID), el Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD) y el Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC).

A su vez, la llamada sociedad civil tiene un notable protagonismo a través de numerosísimas federaciones, fundaciones y asociaciones, ramificadas desde la escala estatal a la regional y provincial, que realizan actividades de protección y promoción de las personas discapacitadas, mayores o consumidores y que luchan a favor de la mejora de la accesibilidad universal y, en consecuencia, del turismo accesible. Todas ellas cuentan con potentes webs, muy interrelacionadas, y en las que podemos obtener una variada información sobre la accesibilidad, la discapacidad y el turismo accesible. Estas asociaciones juegan un papel importante en la defensa de los intereses de las personas con discapacidad. Entre éstas destacan: la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), la Fundación ONCE y el Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC).

Esta estructura institucional y asociativa para la escala estatal se repite de alguna manera en cada comunidad autónoma española, las cuales tienen competencias en materia de accesibilidad, discapacidad, dependencia, formación y políticas turísticas, entre otras. Por otra parte, es necesario recalcar la transversalidad de las políticas de accesibilidad y discapacidad, pudiendo tener protagonismo distintas consejerías, además de las de Asuntos Sociales. Para el ámbito de Andalucía y en estas temáticas destacan las Consejerías de Salud y Bienestar Social, Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y la de Turismo y Comercio. Esta última consejería ha publicado la obra "*Turismo accesible. Dossier*" (2008)² que recoge un amplio conjunto de referencias bibliográficas, principalmente en español, de monografías y legislaciones referentes directa o transversalmente al turismo accesible y que sirve no sólo para el estudio de este fenómeno en Andalucía, sino también para otros ámbitos territoriales, aunque especialmente de España.

De igual manera, en Portugal encontramos una pléyade de organismos públicos y asociativos similar a España, si bien en el país luso no existen estructuras administrativas regionales consolidadas. Existe un organismo homólogo al IMSERSO español que es el Instituto Nacional o Aproveitamento dos Tempos Livres dos Trabalhadores (INATEL). Dependiente también del Ministerio de Solidaridade e Salud, se halla el Instituto Nacional para a Reabilitação (INR). También es notable en Portugal el protagonismo en materia de accesibilidad y discapacidad que

¹ Con esta Red ENAT se pretende dar una información más precisa sobre la accesibilidad en el turismo. La información que posee su web puede ser muy determinante en lo que se refiere al turismo accesible, con una potencial población con discapacidad de 80 millones de personas en la UE. No obstante, su campo de acción se extiende más allá de la UE. De esta manera, según refleja su web, la red ENAT incluye más de 430 miembros en 52 países y cinco continentes. <http://www.accessibletourism.org/>

² Ver on line en: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/31604.pdf>

adquieren los municipios. Precisamente, el Decreto-Lei 163/2006 confiere a los mismos la obligatoriedad de incorporar la accesibilidad en los Planes Directores Municipales (PDM), en los que se planifica el urbanismo. Igualmente, Portugal posee un amplio y complejo entramado de asociaciones y ONGs, con sus correspondientes webs, volcadas en temas de accesibilidad, discapacidad y turismo accesible (ver tabla que sigue).

Como señalábamos, no existen aún estadísticas que recojan específicamente el fenómeno del turismo accesible. En consecuencia, hemos de conformarnos, transversalmente, con las estadísticas sobre población con discapacidad. Para el caso de España, tenemos la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de salud (EDDES-1999) y, más reciente, la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD-2008), ambas del Instituto Nacional de Estadística y disponibles en su web. A su vez, de ésta última, el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía (IECA) ha realizado una versión con mayor profusión informativa. Y en lo que se refiere a Portugal no hemos encontrado nada al respecto, por lo que hemos de recurrir a las Encuestas sobre Discapacidad realizadas por Eurostat para todos los países de la Unión Europea, las cuales se han quedado ya desfasadas, pues son de 1996.

Por tanto, sumergirse en el estudio del turismo accesible, independientemente del ámbito territorial y de la rama del conocimiento de procedencia del investigador, conlleva en primer lugar un gran esfuerzo, dada la enorme transversalidad, por conocer todo lo que lleva parejo la accesibilidad y la discapacidad, en sus vertientes sociales, económicas y técnicas. Para ello es imprescindible manejar una bibliografía sobre estos temas, así como estadísticas, legislaciones, normativas y planes estratégicos y de actuación. A ello se une un imprescindible trabajo de campo para conocer experiencias en turismo accesible y, por último, tener en cuenta las numerosas administraciones, asociaciones, fundaciones y empresas que intervienen en esta compleja y transversal temática.

Algunas instituciones y web en España y Portugal destacables por su información con respecto a la discapacidad y la accesibilidad	
Instituciones	Web
- ACNOD. Confederação Nacional dos Organismos de Deficientes	http://www.cantic.org.pt
- CEAPAT. Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	www.ceapat.es
- CEDD. Centro Español de Documentación sobre Discapacidad	http://www.cedd.net/es/
- CENTAC. Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad	http://www.centac.es/
- CERMI. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad	www.cermi.es
- CNSE. Confederación Estatal de Personas Sordas.	www.cnse.es
- COCEMFE. Confederación Coordinadora Estatal de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de España.	www.cocemfe.es
- CRID. Centro de Recursos para a Inclusão Digital	http://www.crid.esecs.ipleiria.pt/
- FEAPS. Federación Española de Asociaciones con discapacidades psíquicas	http://www.feaps.org/
- FIAPAS. Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos.	www.fiapas.es
- IMSERSO. Instituto de Mayores y Servicios Sociales	www.imserso.es
- INATEL. Instituto Nacional o Aproveitamento dos Tempos Livres dos Trabalhadores	www.inatel.pt
- INR. Instituto Nacional para a Reabilitação (Portugal)	http://www.inr.pt .
- OED. Observatorio Estatal de la Discapacidad	http://www.observatoriodeladiscapacidad.es/
- ONCE. Organización Nacional de Ciegos de España	www.once.es
- POLIBEA. Turismo sin barreras. Agencia de Viajes.	www.polibeaturismo.com
- PORTAL de cidadão com Deficiência	http://www.pcd.pt/
- PREDIF. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados	http://www.predif.org/

Físicos	
- REAL Patronato sobre Discapacidad.	www.rpd.es
- REDE Solidária en Portugal	http://www.redesolidaria.org.pt/
- SID. Servicio de Información sobre Discapacidad	http://sid.usal.es/
- SNRIPD. Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência	http://www.snripd.pt/
Fuente: Elaboración propia (2012)	

2. EL ESTUDIO DE “EL TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y PORTUGAL” (2012)

Al hilo de lo anterior, esta investigación en concreto, “*El turismo accesible en Andalucía y Portugal*” (2012), acrecienta su dificultad por el ámbito territorial de estudio, al abordarse dos escalas diferentes: una comunidad autónoma española y un estado, dos estructuras administrativas diferentes, entramados asociativos distintos y, lógicamente, dos idiomas diferentes. La particularidad de elegir Portugal se debe al objetivo transfronterizo del proyecto inicial del que surge este estudio.

El Estudio original tuvo como principal **OBJETIVO** conocer mejor el segmento del Turismo Accesible y su interrelación con el empleo, tanto a nivel de formación como de nuevos yacimientos de empleo.

Dicho estudio partió de la hipótesis que el turismo accesible además de su vertiente social, también es una actividad económica que se puede convertir en una oportunidad de formación y trabajo para personas (con y sin discapacidad) que realizan su actividad en el sector turístico (hotelería, hostelería, etc.). Al mismo tiempo, representa una ocasión para que los equipamientos públicos y privados, sujetos a la visita de viajeros y turistas, mejoren y logren una accesibilidad universal, atendiendo precisamente a una legislación, proveniente de diversas escalas, que exigen una igualdad e integración social en la prestación de servicios.

La importancia del turismo accesible se justifica porque:

- Existe un segmento poblacional y social (un 9% en España -3,7 millones de personas-, un 9,6% en Andalucía -0,7 millones-, un 18,4% en Portugal y un 14,7% en la UE -50 millones³), con capacidad de movimiento y sensorial reducido; luego, con distintos márgenes de dependencia, que, al margen de las legislaciones, tienen unas necesidades de ocio y turismo crecientes, como también de otros tipos de prestaciones y que, por tanto, exigen una mayor atención pública y privada a sus necesidades de consumo de ese ocio. Además, este segmento, convertido en demandante turístico, va en aumento en las sociedades desarrolladas, variando desde personas de la tercera edad, generalmente más propensas a tener alguna dependencia, a personas de otras diversas edades. A su vez, no sólo hay que contar con este segmento demográfico en sí, sino también con las personas sin discapacidad que les puedan acompañar. Por tanto, la potencial incidencia del turismo accesible se duplica o triplica si se tienen en cuenta estas circunstancias.

- Este tipo de demanda sigue sin hallar una plena accesibilidad (espacios urbanos, medios de transportes, arquitectura, etc.) para los distintos tipos de discapacidades. Y ello es más grave en edificaciones de neta vocación turística (hoteles restaurantes, centros de visitantes, etc.). Las últimas normativas y legislaciones en torno a la accesibilidad han mejorado el panorama pero resta mucho que hacer: bien en obras de adaptación, bien en ampliar los mínimos que obliga la legislación.

- A pesar también de los avances, este tipo de demanda turística tampoco encuentra con frecuencia un servicio y una formación que especialmente contemplen y atiendan sus

³ Las estadísticas de España y Andalucía corresponden a la EDAD-2008 y las de Portugal y la UE a datos de Eurostat de 1996.

necesidades. Así, trabajar en el sector turístico en general no es lo mismo que hacerlo particularmente para el turismo accesible y/o social. Las peculiaridades físicas y sensoriales de este colectivo social y, a su vez, potencial clientela, conllevan un plus de formación para esos mismos profesionales que prestan también un servicio turístico para población sin discapacidad. Es por lo que resulta necesario que se profundice en la formación de todas aquellas personas activas (ocupadas y paradas) y en formación (grados de turismo) que tengan o puedan tener en su trabajo una atención con el público (turismo y comercio).

- El turismo accesible se convierte también en una potencial fuente de trabajo para personas con discapacidad, especialmente en empleos y empresas ordinarias. Precisamente, en general, este colectivo presenta peores indicadores de ocupación laboral con respecto al resto de la población, como consecuencia de una histórica marginación social y peores niveles formativos, a lo que se une las propias dificultades físicas para determinadas labores profesionales. Por ello, la mayor incorporación al mercado laboral de este colectivo no sólo es una exigencia social, potenciada por que las actuales legislativas, sino que es una buena forma de incluirlos en el mercado laboral, sacándolos de las meras prestaciones sociales de dependencia.

- El turismo accesible es transversal a otras tipologías y modelos turísticos (sol y playa, rural, de naturaleza, etc.). No obstante, con la tipología que está más cercana en su concepto es con el llamado turismo social, muy volcado hacia personas mayores con o sin discapacidades. Cada vez son más los destinos y equipamientos turísticos que tienen como objetivo en sus marketing comerciales a este colectivo. Su presencia e incidencia económica permite, sin duda, la viabilidad de una oferta hotelera, especialmente en meses de temporada baja. Es conocida en España la tradicional política de turismo social del IMSERSO o de la Fundación INATEL para el caso de Portugal, para pensionistas y jubilados que permite en esos meses la supervivencia económica de muchas empresas y servicios turísticos.

- Existe un número reducido por ahora, aunque creciente, de la oferta turística constituida por hoteles, agencias y otros servicios turísticos que se vuelcan empresarialmente en esta creciente demanda de ocio de personas con discapacidad. Para ello se valen muy especialmente de la información y la gestión telemática dirigida a este colectivo. Por ello, no suelen quedarse sólo en el mínimo cumplimiento de las legislaciones de accesibilidad.

- El colectivo de personas con alguna discapacidad es cada vez más amplio, al son del incremento general de la esperanza de vida. Tienen derechos y desean disfrutar del ocio, una vida cotidiana sin barreras y una mayor formación de las personas que les presten diferentes servicios públicos y privados.

- Por último, apostar por la eliminación de barreras (arquitectónicas y sociales) y la mejor formación en discapacidad y accesibilidad puede ser también un nicho laboral o yacimiento de empleo que beneficiaría a múltiples trabajadores (con o sin discapacidad) y ocupaciones que de alguna manera intervienen en la prestación de servicios turísticos y de ocio.

En lo que se refiere a la metodología del Estudio, destaca la confección de:

- Un análisis del fenómeno del T.A. en el ámbito territorial preferente de Andalucía y Portugal aunque sin olvidar la escala de España. Para ello fue básico hacer una descripción conceptual del T.A., analizar el marco institucional y legal de la accesibilidad, la discapacidad y la formación, la población con discapacidad y conocer experiencias tanto públicas como privadas en T.A.
- Teniendo en cuenta esta amplia memoria informativa, se pasó a una fase de Diagnóstico, en el cual se recopilaban y detectaban los principales problemas y, por el contrario, los factores positivos a potenciar del T.A.
- Finalmente, en la fase de Propuestas, se recogieron estrategias y actuaciones que pueden servir de referentes para mejorar el actual segmento del T.A. y su interrelación con aspectos sociales y laborales.

En consecuencia, este estudio, en sus 140 páginas, jalonado también de material gráfico, tuvo el siguiente índice de contenido:

1. INTRODUCCIÓN
2. EL TURISMO ACCESIBLE. CONCEPTUALIZACIÓN.
3. LA ACCESIBILIDAD DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD
4. LA ACCESIBILIDAD INTEGRAL O UNIVERSAL
5. LEGISLACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD Y LA DISCAPACIDAD
6. MARCO INSTITUCIONAL DE LA ACCESIBILIDAD Y LA DISCAPACIDAD.
7. MUNICIPIO Y ACCESIBILIDAD
8. CONCIENCIACIÓN, FORMACIÓN Y EMPLEO EN CUANTO A LA ACCESIBILIDAD Y LA DISCAPACIDAD
9. LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD EN ESPAÑA, ANDALUCÍA Y PORTUGAL
10. EXPERIENCIAS EN TURISMO ACCESIBLE EN ANDALUCÍA Y PORTUGAL
11. DIAGNÓSTICO
12. PROPUESTAS
13. CONCLUSIONES Y ÚLTIMAS REFLEXIONES
14. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES

Este estudio nace con un objetivo y una voluntad de difundirse a un amplio espectro público y privado, siendo de interés para otros ámbitos territoriales, además de Portugal y Andalucía. De ahí que la publicación sea gratuita y, a su vez, se haya colgado en la red⁴. Asimismo, se ha querido conscientemente que este estudio cuente con numerosos hipervínculos web que dan como resultado la posibilidad al lector de contar con una mayor información y documentación sobre múltiples aspectos bibliográficos y marcos legales de esta temática.

3. EL TURISMO ACCESIBLE. CONCEPTUALIZACIÓN Y VENTAJAS

3.1. Conceptualización

Según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD-2008) del INE, existen en España aproximadamente 3.900.000 personas con alguna discapacidad física, sensorial o mental. De ellas más de 1.500.000 se consideran como muy dependientes por su necesidad de ayuda externa para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria. A su vez, se estima que algo más de 2 millones tienen capacidad económica para hacer consumos turísticos convencionales, que para el caso de Europa se eleva a más de 35 millones de potenciales turistas. Además, a esta población con alguna discapacidad, hay que añadir sus familiares que suelen ir de acompañantes, con lo que la posible repercusión social y económica del turismo accesible se multiplica.

Esta población demanda un entorno urbano y social más integrador en el que poder desarrollarse como ciudadanos de pleno derecho. En este sentido, se ha avanzado en lo que se refiere a la accesibilidad integral o universal, principalmente porque lo fuerzan las leyes y disposiciones, pero no es suficiente. De esta manera, este segmento demográfico y también potencial demandante turístico, no encuentra siempre un viario urbano y una arquitectura adaptada a las distintas discapacidades. Pero no todo es accesibilidad arquitectónica, puesto que este tipo de demanda, a pesar también de algunos avances, tampoco encuentra con frecuencia un servicio y una formación que especialmente contemplen y atiendan sus discapacidades físicas y sensoriales. Así,

⁴ On line en: http://www.actuan.es/index.php/documentacion/publicaciones/doc_details/33-libro-de-buenas-practicas-y-trabajos-desarrollados.html

trabajar en el sector turístico convencional no es lo mismo que hacerlo particularmente para el llamado turismo social y accesible. Las necesidades de este colectivo social y, a su vez, potencial clientela, exigen un plus de formación para los profesionales, que prestan también un servicio turístico a la población sin discapacidades.

Una justa forma de inclusión social, además de otras, es también el ocio y el turismo. De esta manera, el tejido empresarial vinculado al turismo es consciente cada vez más de la importancia también económica de este colectivo, además de las obligaciones y recomendaciones de las legislaciones de cara a una plena accesibilidad e integración social.

Especialmente desde los países desarrollados de la Unión Europea, que son también las principales áreas emisoras y receptoras de turistas, se está experimentado en los últimos años un inusitado interés por el segmento poblacional de mayores y personas con discapacidades. No obstante, y a pesar del marco jurídico de la UE, existen diferentes sensibilidades y niveles de desarrollo en cuanto a la accesibilidad. En este sentido, en territorios eminentemente turísticos como Portugal, España y, dentro de la misma, Andalucía, a pesar de su indudable avance, quedan aún muchas cosas que hacer y nichos de mercados turísticos que potenciar, como es el caso del turismo accesible, especialmente pensado para este tipo de demanda.

Los cambios son tan rápidos que, a la vuelta de pocos años, el propio concepto de *turismo accesible*, entendido como aquel que persigue la supresión de barreras a la accesibilidad, va transformándose en *turismo para todos*, en un deseo de extender el turismo y la accesibilidad para toda la sociedad, todas las edades, en personas con o sin discapacidad, en todo tipo de contextos vitales (medios de transportes, espacios públicos, áreas residenciales y equipamientos públicos y privados) y que las posibilidades de ocio y turismo lleguen también a grupos sociales menos favorecidos.

Turismo Social + Turismo Accesible = Turismo para Todos
--

La competencia es casi inherente a la oferta de las empresas y territorios turísticos. Todos intentan vender sus bondades en un mercado muy competitivo, con una demanda turística muy cambiante y exigente y con una globalidad e inmediatez de la información y las reservas turísticas. Ya no vale vender sólo los atractivos naturales y patrimoniales de un territorio, así como las excelencias en confort de un alojamiento hotelero o de un restaurante, sino también es importante vender el concepto de la *accesibilidad integral* aplicada, en este caso, al turismo.

Esta actividad turística ofrece unos espacios y servicios turísticos en los que se desenvuelve el turista. Entre éstos, cabe hacer una primera distinción entre:

- *Edificios, servicios y espacios públicos* como museos, patrimonio artístico, áreas recreativas, centros de visitantes, playas, etc. Estos, cada vez más recogen algunas soluciones técnicas que eliminan barreras y que mejoran su uso a personas con movilidad reducida.
- *Edificios y servicios privados*, principalmente hoteles, restaurantes y otros (aquapark, recintos deportivos, campos de golf, puertos deportivos, etc.). Se trata de espacios de uso público y gestión privada, donde se generan servicios o actividades turísticas de una manera más manifiesta. Entre éstos, se halla una variada gama de situaciones en lo que se refiere a la accesibilidad y al turismo accesible:
 - o Edificios y servicios turísticos que recogen muy sucintamente las obligaciones legales en lo que se refiere a la eliminación de barreras arquitectónicas. Dentro de esta oferta, llamémosla convencional, se hallan ahora la mayor parte de los establecimientos de vocación turística.
 - o Edificios y servicios turísticos que especialmente están volcados, por intereses empresariales y sociales, al segmento de población con capacidades físicas y sensoriales reducidas. De esta manera, sus establecimientos y empresas van más allá de lo que es el obligado y mínimo cumplimiento de las legislaciones. A las mayores prestaciones arquitectónicas y técnicas, se les une una mayor formación de su personal laboral para prestar óptimos servicios a este segmento poblacional.

Por tanto, en un intento de conceptualizar, no es lo mismo hablar de la *Accesibilidad en el turismo* que hacerlo sobre *turismo accesible*, propiamente dicho.

El concepto de *accesibilidad turística* hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva.

Con el concepto de *turismo accesible*, nos deberíamos referir estrictamente a las actividades de un grupo de establecimientos y empresas turísticas que venden y promocionan también la accesibilidad integral y, especialmente, están volcados a una clientela de personas (y familiares) con discapacidades. Representan un porcentaje muy reducido todavía en comparación con el conjunto de la oferta turística convencional.

No obstante, el concepto de *turismo accesible* tiende a generalizarse y confundirse con el de *accesibilidad turística*, para definir aquella tipología turística que persigue la supresión de barreras a las personas con discapacidad. En este sentido, va más allá de los equipamientos turísticos de carácter empresarial (hoteles y restaurantes, principalmente), y se amplía también a equipamientos públicos (museos y centros de recepción), a elementos naturales (playas y espacios protegidos y de recreo) y a destinos turísticos (cascos históricos).

Sin duda, a los atractivos que puedan tener los equipamientos y destinos turísticos se añade cada vez más la *accesibilidad integral*: una consistente ventaja que puede hacer decantar sus reservas a una potencial clientela desde sus lugares de residencia, aprovechando las nuevas tecnologías de información y comunicación.

En realidad, esta tipología de turismo accesible no debería existir como tal, de haber una plena accesibilidad en todos los espacios turísticos públicos y privados y en los diferentes modelos y tipologías turísticas (modelo de sol y playa, turismo rural, turismo cultural, de naturaleza, etc.). Todos estos modelos pueden y deberían llevar también la etiqueta de "*accesible*". De ser así, hablaríamos de un turismo de sol y playa accesible o de un turismo rural accesible, etc. Pero la realidad es que todavía no se ha alcanzado esa deseada situación, de ahí que el turismo accesible, con sus imprecisiones conceptuales si lo entendemos de forma general o concreta, se convierta por ahora en un nuevo modelo especialmente volcado a personas con discapacidad.

Dada su naturaleza, es un fenómeno o modelo turístico difícil de medir, ya que no existen estadísticas específicas precisas que lo computen. No obstante, y a pesar de esta dificultad, es significativa la importancia que adquiere el turismo accesible, especialmente en los países desarrollados, como lo muestran:

- La proliferación de políticas y leyes en favor de la accesibilidad y la integración social provenientes de diferentes escalas.
- El aumento de servicios telemáticos de gestión de la oferta pensados especialmente para este segmento turístico.
- La aparición de redes, plataformas y asociaciones que aúnan voluntades públicas y sociales y objetivos empresariales en favor del turismo accesible.
- La proliferación de experiencias empresariales
- La multiplicación de foros, encuentros y jornadas

En este sentido, la información, a una escala global o mundial, se convierte en importante aliado de este turismo accesible, en cuanto a objetivos sociales y empresariales.

3.2. Ventajas del turismo accesible

En su vertiente reducida (empresas turísticas) o amplia (destinos turísticos), el turismo accesible ofrece una serie de ventajas respecto al convencional. No obstante, son las empresas y servicios turísticos, libremente, quienes tienen la potestad de apostar por cumplir sólo con las exigencias que obliga la legislación en materia de accesibilidad o por volcarse en la potencial clientela de personas con discapacidades y sus familiares.

En cualquier caso, el turismo accesible tiene una serie de ventajas generales a tener en cuenta (Consejería de Turismo, Comercio y Deportes, 2006):

- El ocio y el turismo es un derecho para todos. El turismo es un factor de integración social y el turismo accesible lo es aún más.
- La accesibilidad y la igualdad de oportunidades y no discriminación son derechos para las personas con discapacidad.
- El turismo accesible de personas con discapacidad y personas mayores es una oportunidad de negocio y aumento de la cuota de mercado. Así, en Europa hay millones de personas con discapacidad y mayores también con necesidades y niveles adquisitivos para disfrutar de servicios turísticos.
- Los colectivos sociales con discapacidad no eligen tanto un tipo de alojamiento y destino turístico específico en función de sus costes y diversos atractivos, sino en función del nivel de accesibilidad y servicios que ofrezcan.
- Es un segmento “multicliente”, en el sentido de que buena parte de los turistas con discapacidad vienen acompañados por otras personas (familiares y amigos) sin discapacidad, por lo que su repercusión económica se multiplica.
- Favorece la desestacionalidad ya que son muchas las personas con discapacidad que laboralmente son inactivas (pensionistas por discapacidad, jubilados, etc.), por lo que disponen de tiempo para viajar durante todo el año. La captación de este colectivo (turismo social) contribuye a mejorar la cuota de mercado y la rentabilidad de alojamientos y destinos turísticos accesibles, especialmente en meses de menor demanda.
- Mejora la imagen y competitividad del sector, a través de la incorporación de la accesibilidad turística en el contexto de la calidad y el marketing social. Sin duda, la accesibilidad es un valor diferenciador en la calidad de equipamientos y destinos turísticos.
- Como consecuencia de los especiales servicios que necesitan y del gasto que se realiza, el turismo accesible es generador de empleo. Se abre la posibilidad de nuevos yacimientos de empleo por la diversificación y mejora de la oferta turística (tratamientos corporales, actividades de ocio activo, asistencias personales, acompañamientos, peluquería, belleza, excursiones, etc.).
- El turismo accesible necesita una formación añadida a los profesionales (administración pública, empresarios y trabajadores) y estudiantes en general que se dedican a los servicios públicos, turísticos y comerciales. Sin duda, la formación es fundamental para el cambio sustancial en favor del modelo de la accesibilidad universal y la integración social. Sólo para el caso de Andalucía, de realizarse cursos de formación que refuercen los conocimientos de la accesibilidad, la discapacidad y, con ello, las posibilidades de mejorar sus actividades turísticas, podría ascender el número de potenciales personas a formar a no menos de 30.000 alumnos, incluyendo sólo a trabajadores de establecimientos turísticos⁵. Estas cifras ascenderían aún más de consignarse también el subsector comercial u otros servicios.
- El turismo accesible es idóneo para la contratación de personas o trabajadores con alguna discapacidad en el que precisamente la legislación promueve su contratación. Asimismo, la referida formación vendría bien que la impartiesen personas con discapacidad o vinculadas al referido asociacionismo.

4. ANÁLISIS DE ALGUNAS EXPERIENCIAS DE TURISMO ACCESIBLE

Como consecuencia del interés económico que suscita el potencial turístico de la población con discapacidad, junto a las imposiciones del conjunto de normativas y legislaciones procedentes de diferentes escalas, en los últimos años crecen las experiencias en turismo accesible.

⁵ Con datos de 2010 se ha tomado el número de establecimientos totales: 16.867. Se han barajado diferentes coeficientes de necesidades de formación según el tipo de establecimiento, llegándose al coeficiente medio de 1,68 trabajadores por establecimiento.

Si bien la mejora de la accesibilidad turística se acrecienta en la oferta y destinos convencionales, no son tan numerosas las experiencias en turismo accesible, en el sentido estricto que referíamos, es decir: equipamientos públicos y privados que otorgan a la accesibilidad un plus de atención por encima de los mínimos que confiere la legislación y, en segundo lugar, porque especialmente piensen o se dirijan a la demanda del colectivo de personas con discapacidades y familiares.

Cabe hacer una tipología de las experiencias según los diversos campos de acción, aunque siempre existen iniciativas con carácter transversal, que son difíciles de encuadrar en algunos de estos tipos:

- Actuaciones en favor de la promoción de la accesibilidad y el T.A.
- Actuaciones en favor de la accesibilidad de entornos y destinos turísticos.
- Actuaciones en favor de la concienciación y la formación en T.A.
- Actuaciones de carácter empresarial: alojamientos, agencias de viaje y otros servicios turísticos.
- Accesibilidad y nuevas tecnologías.

Recopilar todas y cada una de las experiencias de turismo accesible es un trabajo desbordante. Por ello, siguiendo la clasificación anterior, sólo vamos a recoger algunas valiosas experiencias, haciendo una muy breve semblanza descriptiva y valorativa de las mismas. A su vez, el ámbito prioritario será Andalucía y Portugal. No obstante, algunas de las mismas proceden originariamente de otras escalas, aunque también tienen su aplicación en estos territorios.

4.1. Actuaciones en favor de la promoción de la accesibilidad y el T.A.

Las actuaciones en torno a la promoción de la accesibilidad y el T.A. son muy numerosas, provenientes especialmente de las muchas asociaciones y plataformas de personas con discapacidades, empleando especialmente la información de sus webs.

- Página web especializada en turismo accesible de Jaén

La Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (<http://www.fejidif.org/> y <http://www.jaenaccesible.org/>) crea y mantiene este importante Portal de Turismo Accesible para personas con movilidad reducida. Tienen una guía de accesibilidad de los establecimientos tanto públicos, como privados. En una amplia base de datos, se analiza desde los establecimientos hoteleros hasta los edificios públicos, desde los centros de cultura y ocio hasta las instalaciones deportivas, desde las plazas y jardines hasta las rutas y senderos rurales, y un largo etcétera. Su web contiene una generosa documentación referente al turismo accesible (aspectos técnicos y sociales, legislación, planes, etc.) perfectamente descargables y consultables por la ciudadanía. Esta experiencia que arranca de una provincia interior como es Jaén, podría extenderse a otros territorios. El turismo interior, los valores naturales y el patrimonio cultural se sitúan como principales atractivos de este territorio y, en consecuencia, de esta página web.

- Guía de turismo accesible en la ciudad de Sevilla

El Consorcio de Turismo Ayto. Sevilla y la Asociación Andaluza para la Discapacidad (<http://www.valinet.org/apartado.php?idApartado=43>) editaron en 2005 esta Guía (http://discapacidadsevilla.org/gdas/turismo_accesible.html). Consta de una selección de hoteles, restaurantes, cines y teatros, parques y jardines, itinerarios, estacionamientos y otros servicios accesibles. Se completa la información con la dirección postal, teléfono de contacto, fax y sitio web además de la ubicación en un plano que acompaña la guía.

- Turismo accesible en el Puerto de Santa María (Cádiz)

La Guía de turismo accesible de El Puerto de Santa María (Guitur El Puerto) (<http://www.elpuertoaccesible.es/pages/home>) es también una base de datos que recoge el análisis de las condiciones de accesibilidad que presentan las instalaciones de uso público, con lo que supone una herramienta imprescindible tanto para los residentes de un territorio, como para los potenciales visitantes, que por diversas circunstancias tengan mermadas sus condiciones de movilidad. Está realizada por la Asociación de Discapacitados Físicos de El Puerto de Santa María "La Gaviota". <http://www.asociacionlagaviota.es/portal/5>

- *Estrategia de Turismo Accesible, "Linares para To2"*

Linares (Jaén) se convierte en otro municipio de interior que intenta revalorizar sus atractivos turísticos, especialmente pensando en el turismo accesible (<http://www.ciudaddelinares.es>). De ahí que hayan confeccionado una "Guía turística accesible de Linares", se ha instalado una señalización turística accesible en los principales monumentos de la ciudad, se han elaborados dos paquetes turísticos inclusivos -cultural y activo-, que están siendo promocionados en internet y redes sociales, se está reforzando la acción formativa de trabajadores del ayuntamiento vinculados directa o indirectamente con la atención al público y con el sector turístico y se está motivando a los empresarios para participar activamente en materia de accesibilidad.

- *Guía de turismo acessível no Alentejo e Estremadura "Rotas Sem Barreiras"*

Esta Guía de turismo accesible (<http://www.inr.pt/content/1/707/publicacao-de-maio>) es un proyecto transfronterizo entre el Alentejo Centro, Alentejo Sudoeste, Comarca de Olivenza e Comarca de Tentudía como resultado de los programas de varias asociaciones de desarrollo rural: Agência para o Desenvolvimento local sin Sudoeste Alentejo (ESDIME), Associação para o Desenvolvimento Integrado (Terras Dentro), Grupo de Desarrollo Rural de la Comarca de Olivenza (ADERCO) y Centro de Desarrollo Comarcal de Tentudía (CEDECO-TENTUDÍA).

- *Celebración de congresos, encuentros y foros*

En los últimos años se han multiplicado los foros, encuentros y jornadas sobre accesibilidad, discapacidad y turismo accesible, en los que se promocionan la accesibilidad como elemento muy importante para todas las tipologías turísticas. Recientemente, cabe destacar el Foro sobre accesibilidad, turismo y nuevas tecnologías, celebrado en febrero de 2012 en Marbella o el primer Congreso Internacional "Viajar con Discapacidad", celebrado en marzo de 2012 en Jaén.

- *Iniciativas municipales a favor del turismo accesible. La experiencia de Lousã.*

Lousã es pionera en Portugal en implementar de forma integral un proyecto de turismo accesible, dándole una prioridad absoluta dado el carácter transversal y estructurante de la accesibilidad. La Concejalía (Proveeduría) Municipal de Personas con Discapacidad creó en 2006 el Sello *Lousã Accesible*, con el objetivo de distinguir y reconocer los esfuerzos llevados a cabo por empresas privadas y servicios públicos para transformar sus instalaciones y servicios en accesibles a todas las personas. Actualmente, este número ya alcanza los 143 establecimientos reconocidos.

Después de varios años de trabajo centrados en la constitución de equipos, la búsqueda de colaboraciones y financiación, la emisión de propuestas y la divulgación del proyecto, se ha hecho un Plan de actividades (Plan de Soluciones Integradas de Accesibilidad para Todos –PSIAT–), con el objetivo de conseguir que Lousã se convierta en el primer destino turístico accesible de Portugal. Igualmente destacó en el panorama portugués, al convertirse en sede del I Congreso Nacional de Turismo Accesible en 2007. Sin duda, el Proyecto "*Lousã, Destino Turístico Accesible*" (L'DTA) (<http://www.cm-lousa.pt/>) es un ejemplo a seguir por otras administraciones locales, no sólo por su esfuerzo y constancia, sino también por la aplicación al territorio de un nuevo y potencial nicho de negocio.



Fuente: Câmara Municipal de Lousá http://www.cm-lousa.pt/turismo_acessivel?m=b83 y Lousã, Destino de Turismo Accesível" http://www.project-accessitourisme.eu/simposi/pdf/panells/3/simposium_panell3_Lousa.pdf

-Guía de accesibilidad de la Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF)

Esta institución (<http://www.predif.org/>), recientemente ha publicado una magna obra de más de 600 páginas con 167 monumentos y museos relevantes por las obras de acondicionamiento técnico, además de su importancia cultural y turística. Para el caso de Andalucía se destacan 27 de los mismos.

-Red Española de Turismo Accesible - Red Estable

Esta Red (<http://www.redestable.com/>) está constituida actualmente por empresas repartidas por 10 comunidades autónomas, con una larga y reconocida experiencia en el ámbito del desarrollo, implantación y prestación de servicios en el ámbito del turismo accesible. Tiene entre sus objetivos favorecer la integración social de personas con discapacidad. Por ello, el pasado mes de enero crearon el "*Manifiesto por un turismo accesible*" <http://manifiesto.redestable.com/Manifiesto-Turismo-Accesible.pdf>. A través del mismo, Red Estable quiere sensibilizar a todos los agentes del sector turístico (públicos y privados), sobre la necesidad de contemplar e integrar la accesibilidad en sus políticas y sistemas de gestión.

4.2. Actuaciones en favor de la accesibilidad de entornos y destinos turísticos

Bajo este epígrafe cabría englobar un conjunto numeroso de actuaciones en accesibilidad turística de diferentes administraciones públicas en los espacios urbanos, en edificios de interés turístico o en espacios de interés recreativo como playas, miradores, centro de visitantes, etc.

- El Portal de las Personas con Discapacidad –Discapnet-

El Portal Discapnet (<http://playasaccesibles.discapnet.es/>) detecta en España más de 600 playas accesibles. Así, los destinatarios de la guía de playas accesibles podrán buscar costas sin barreras por comunidades o provincias y saber qué servicios y recursos de accesibilidad ofrecen. La guía especifica los servicios adaptados con los que cuenta cada playa y si hay o no en ella personal de apoyo al baño. Recoge, además, comentarios o informaciones complementarias de interés

- Actuaciones del Ministerio de Medio Ambiente. Dirección General de Costas y Medio Marino

Desde 2001 la ahora llamada Dirección General de Costas y Medio Marino (<http://www.magrama.gob.es/es/costas/temas/default.aspx>) tiene un Plan de accesibilidad costero que ha permitido que las playas accesibles en España se multipliquen. Las actuaciones en las playas españolas tuvieron un horizonte temporal de tres años (2001-2003). El conjunto del plan abarcó 210 playas urbanas, 248 playas semiurbanas y 132 playas rústicas. La actuación directa afectó a un total de 770 kilómetros de playa de 10 comunidades autónomas, además de las ciudades de Ceuta y Melilla.

- Playas accesibles en Málaga

El protagonismo de los ayuntamientos también es fundamental para la mejora de la accesibilidad. En este sentido, el municipio de Málaga (<http://www.guiasocialmalaga.es/disfrutalaplaya.pdf>) se significa por el notable número de playas accesibles.

- Premios de Praias accessibels en Portugal

El proyecto “*Praias accesibles, praias para todos*”, creado en 2005 como consecuencia del Año Europeo de las Personas con Discapacidad, pretende dotar a las playas portuguesas de las condiciones de accesibilidad necesarias para su utilización por personas con movilidad condicionada. En este sentido, y desde entonces, el Instituto Nacional para a Reabilitação (INR-<http://www.inr.pt>) premia cada año a las “Playas más accesible”. Esta información de la accesibilidad se pone muy de manifiesto en las webs e instituciones turísticas regionales como *Turismo de Portugal*.

Praia de Comporta (Alcácer do Sal-Alentejo Litoral) galardonada en 2010 por su accesibilidad



Fuente: <http://www.turismo-litoral-alentejo.com/2011/03/la-playa-de-comporta-la-mas-accesible.html>

- Museo de Batalha

El Museo de la Comunidad del Concejo de Batalha (<http://www.museubatalha.com/&lang=ES>), en la Región Centro, es un museo para todo el mundo. Parte de la base de las nuevas tendencias en la Museología moderna y pretende ser un instrumento de proyección de la región donde se ubica y de sus gentes. Una referencia especial que caracteriza a este museo está relacionada con el área de accesibilidad. Pretende ser ‘El Museo de Todos’, con dispositivos diseñados para asegurar la aprehensión del conocimiento a todos los ciudadanos a pesar de las diferencias motivadas por las diversas formas de discapacidad.

- Museo Nacional del Azulejo

El Museo Nacional del Azulejo (<http://mnazulejo.imc-ip.pt/>) está situado en Lisboa, en el interior del Convento de Madre de Dios. Es una institución de referencia, tanto a nivel nacional e internacional, que documenta la historia del azulejo en Portugal. Se han hecho interesantes obras con el objetivo de proporcionar condiciones inclusivas para que una persona con discapacidad

pueda acceder al espacio y a la información, independientemente de la discapacidad que pueda tener (visual, física o auditiva).

- *Obras de accesibilidad en espacios naturales de Andalucía.*

La ahora Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente (<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/portalweb/>) de la Junta de Andalucía ha realizado múltiples obras de mejora de la accesibilidad en sus espacios naturales, en miradores, senderos, señalización y centros visitantes. A ello se une los programas de visitas que mantiene con colectivos, entre otros, de personas con discapacidad.

Obras de accesibilidad en espacios naturales de Andalucía. Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente



Fuente: Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente (2008). Guía de recursos didácticos de la provincia de Huelva. Junta de Andalucía; ver en: <http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/servtc5/ventana/publicacionesCategoria.do;jsessionid=E8745C76E6B11EBEF827C6B47A725D0?tipo=PR&sel=HUELVA>

4.3. Actuaciones en favor de la concienciación y la formación en T.A.

No se puede construir una accesibilidad integral en equipamientos y productos turísticos sin que se mejore la formación de las personas que trabajan o se vayan a dedicar al turismo. La formación de los profesionales que puedan prestar servicios turísticos aunque no debe variar mucho de turistas sin discapacidades, sí que ha de conocer algunas atenciones y tratos en razón a las discapacidades existentes. Asimismo, esta formación complementaria no debe extenderse sólo a los trabajadores y jóvenes estudiantes sino también a los empresarios y responsables de establecimientos turísticos para conocer aspectos técnicos y legales que surgen en torno al T.A. Así pues, se han multiplicado los cursos formativos en esta disciplina, auspiciados principalmente por asociaciones de personas con discapacidad. Entre estas experiencias, destacan:

- *La Asociación FEJIDIF*

La Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (<http://www.fejidif.org/> y <http://jaenaccesible.org/turismoac/>) también es pionera en este tipo de cursos que se realiza en régimen semipresencial. Los temas prioritarios dentro de los mismos son:

- Herramientas para la planificación y comercialización del turismo accesible.
- Primeros pasos para mejorar la accesibilidad en instalaciones.
- Los beneficios con inversiones ajustadas en turismo sostenible.
- Turismo accesible: mejorando la calidad y la competitividad de su negocio.
- Atención integral a clientes y turistas con discapacidad.
- Aprendiendo a evaluar la accesibilidad en las instalaciones turísticas.

- Clientes no estándar y necesidades especiales: productos de apoyo y específico en equipamiento instalaciones turísticas.
- Como hacer eventos y congresos para todos.
- Medidas de seguridad y emergencias para clientes con discapacidad en instalaciones turísticas.

- *Real Patronato de la Discapacidad*

El Real Patronato sobre la Discapacidad (www.rpd.es) pone a disposición de las Escuelas Universitarias de Turismo de toda España los Cursos de Formación en turismo accesible. Su finalidad es dotar a los estudiantes, futuros trabajadores y gestores de todos los eslabones de la cadena turística, de conocimientos y formación que potencien la equiparación de oportunidades en materia turística y que generen un incremento de la participación de las personas con discapacidad en todo tipo de actividades de ocio.



Fuente: www.rpd.es

- *Taller de Empleo “Turismo accesible” del Instituto Municipal de Desarrollo Económico y Empleo de Córdoba (IMDEEC)*

Los alumnos del Taller de Empleo “Turismo accesible” del Instituto Municipal de Desarrollo Económico y Empleo de Córdoba (IMDEEC) con la colaboración de la Oficina para la Accesibilidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU) han realizado una “Guía accesible de Córdoba” (<http://cordobaaccesible.org/>). Está disponible en dos formatos: publicación impresa y formato digital en Web. La guía permite consultar la información de manera flexible. Se ofrecen una serie de rutas preestablecidas a seguir, pero al mismo tiempo el usuario puede configurar su propia ruta y consultar la accesibilidad de las calles que haya seleccionado.

- *Acción formativa de ValSousa*

La Comunidad Urbana del Val de Sousa (5 municipios de la Región Norte de Portugal, cerca de Oporto) ejerce desde hace unos años una importante labor formativa y también de promoción del turismo accesible haciendo promoción del patrimonio histórico cultural (ruta del Románico; www.rotadoromanico.com). Sus destinatarios han sido técnicos, de todos los niveles de escolaridad, preocupados por la protección y valorización del patrimonio histórico; además de técnicos de la administración local y profesionales ligados a las áreas del transporte, el comercio, el turismo y la acción social, entre otros.

- *Fundación Salvador (Portugal)*

La Asociación Salvador es una entidad sin ánimo de lucro impulsada por Salvador Mendes de Almeida, quien, tras quedar discapacitado y vivir la experiencia de las personas con discapacidad en primera persona, se ha volcado en el impulso de esta asociación. Dentro de estos campos, se incluyen diversas áreas de actuación en su quehacer diario. Dentro de estos campos, se incluyen diversas áreas de actuación en su quehacer diario, aunque fundamentalmente destaca en la formación y la concienciación. Sus acciones han sido ampliamente premiadas.



4.4. Actuaciones con carácter empresarial: alojamientos, agencias de viajes y otros servicios turísticos.

Se trata de empresas y asociaciones que no se conforman sólo con lo que obliga las normativas en materia de accesibilidad turística sino que se vuelcan con el colectivo de personas con discapacidades en lo que concierne a sus necesidades de ocio y turismo. Por ello, sus establecimientos y sus distintos servicios son plenamente accesibles y los profesionales que trabajan en los mismos tienen una formación complementaria en lo que concierne a la accesibilidad y la discapacidad.

- *Hotel Confortel (Islantilla-Huelva).*

Cuando todavía no se hablaba de turismo accesible y la temática de la accesibilidad era embrionaria, la Fundación ONCE fue pionera en estas cuestiones. En 1990 apostó por la construcción de un hotel accesible en Islantilla (<http://www.confortelhoteles.com/>), pensado especialmente en personas con discapacidades, lo que no invalida acoger a otras personas. Estas prestaciones de accesibilidad son extensibles, en buena medida, a toda la cadena hotelera Confortel.

- *Hotel Sierra Luz (Cortegana-Huelva)*

Una de las grandes aportaciones de la Asociación Paz y Bien (<http://www.pazbien.es>) a este nuevo turismo accesible es el Hotel Rural “Sierra Luz”, completamente adaptado para permitir el alojamiento a personas con discapacidad y dependencia y para ofrecerles actividades de ocio, conocimiento y entretenimiento. Está ubicado en la localidad onubense de Cortegana, en el Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche, por lo que participa de los valores del turismo rural y de naturaleza.

Hotel Sierra Luz (Cortegana-Huelva)



Fuente: Fernández Tristancho, A. (2011) y Asociación Paz y Bien, en <http://www.pazbien.es>

- *Fundación Polibea y Viajes 2000*

La Fundación Polibea y Viajes 2000 (<http://www.polibeaturismo.com/>) forman una agencia de viajes especialmente volcadas al turismo accesible. En su web hay información sobre la "Guía accesible del viajero" (<http://www.polibeaturismo.com/archivos/guiaAccesibleDelViajero2007.pdf>) y "España: accesible" (<http://www.polibeaturismo.com/Comunidades/espanaAccesible.htm>).

- *Portugal acessivel*

Es una importante agencia de viajes (www.accessibleportugal.com), engendrada por la Fundación Salvador y gestionada por personas con discapacidad, que especialmente está volcada en paquetes turísticos de personas con discapacidad, bien de extranjeros hacia Portugal o viceversa. En todas las fases del circuito turístico (transporte, alojamiento, restauración, ocio, etc.), la accesibilidad es determinante a la hora de contratar esta agencia los servicios que requieran. El trabajo desarrollado por esta empresa innovadora ha sido reconocido a nivel nacional e internacional. *Portugal acessivel* también ha dedicado sus esfuerzos al campo de la formación en turismo accesible, tan importante en la mejora y la creación de empleo en este sector.

4.5. Accesibilidad y nuevas tecnologías

Decíamos que la inmensa mayoría de las experiencias en turismo accesible cuentan con páginas webs, dado el objetivo de difundir la información. A su vez, se han multiplicado los blogs, las redes sociales y los foros en los que se abordan principalmente la accesibilidad, la discapacidad y el turismo accesible. Asimismo, es significativo que en la mayoría de estos blogs y webs existe una visión global, que va más allá de los límites administrativos (estados, CCAA, etc.) donde se radiquen estas asociaciones y personas.

- *SIG sobre Accesibilidad*

La asociación FEJIDIF gestiona un Sistema Geográfico del Medio Accesible (<http://www.e-sig.info/fejidif/>), con la idea de relacionar los equipamientos y espacios accesibles de una ciudad y municipio. En el mismo, el usuario puede obtener información precisa sobre el sistema viario, transportes, lugares de interés, etc. de cara a la accesibilidad y el turismo accesible.

- *Red Social "Sí podemos"*

La Asociación Andaluza de Trabajadores, Autónomos y Empresarios con discapacidad "Sí Podemos" mantiene una interesante Red sobre temas de accesibilidad y turismo (<http://sipodemos.ideal.es/>). A su vez, también posee otro portal (<http://www.laciudadaccesible.com/privacidad.html>) especializado en temas de arquitectura y urbanismo accesible.

- Cine y teatro accesible en Almería

Es un buen ejemplo de que las manifestaciones artísticas también se pueden hacer accesibles a determinados tipos de discapacidad, especialmente la visual (<http://almeriaaccesible.wordpress.com/author/almeriaaccesible/>).

5. CONCLUSIONES

La mejora de la accesibilidad en todo tipo de servicios públicos y privados, entre otros en el sector turístico, tiene unas claras y positivas repercusiones:

- Supone el acceso en *igualdad de condiciones* de la totalidad de la población a los recursos turísticos, es decir que es un derecho fundamental del ciudadano y así está recogido por un amplio, aunque reciente, compendio legislativo.
- Es un factor de suma importancia para la plena integración de un *emergente y creciente segmento de mercado turístico*: el de las personas con discapacidad.

A estos aspectos hay que añadir la relevancia del número de personas con alguna discapacidad sensorial en Andalucía, Portugal, España o la Unión Europea, en torno al 10%. Se trata de una población en aumento como consecuencia del envejecimiento demográfico, que desea gozar del ocio, así como adquirir servicios turísticos. Por tanto, a la necesaria imposición legislativa sobre estos equipamientos habría que añadir la potencialidad económica de esta demanda turística, y que justifica también la adopción de medidas en materia de accesibilidad y formación por parte de las empresas y organismos ligados al turismo.

Los espacios turísticos de Portugal, España y, dentro de la misma, Andalucía, indudablemente, reúnen recursos patrimoniales y naturales que los hacen ser muy atractivos para la actividad turística y sus distintos modelos o tipologías. De hecho, buena parte de sus economías, y especialmente, de algunos de sus territorios, están influenciadas directa o indirectamente por el turismo, un sector, de por sí, de enorme transversalidad: infraestructuras, transportes, medio ambiente, economía, patrimonio natural y cultural, etc. Dentro de su amplia y diversa demanda turística, un colectivo creciente es el de personas mayores y el de personas con distintas discapacidades sensoriales y motrices que necesitan contar, además de otros atractivos, con el factor de la accesibilidad. Por tanto, cada vez más, se convierte en un elemento esencial que puede justificar la opción final de estos potenciales turistas y, por ende, tiene una repercusión en la rentabilidad de equipamientos y destinos turísticos.

Queda claro, y así lo demuestran las encuestas turísticas (Consejería de Turismo, 2010), que si se quiere apostar por la calidad del producto turístico, en cualquiera de sus tipologías, modelos y destinos, es necesario hacerlo también por la accesibilidad. De las enormes posibilidades económicas que brinda este segmento poblacional y turístico han de ser conscientes todas las administraciones, en cualquiera de sus escalas, y sobre todo el tejido empresarial volcado en actividades de la hotelería y hostelería, así como también los subsectores del transporte y el comercio.

Como consecuencia de ello, crece un modelo turístico que ha dado en llamarse "*turismo accesible*". No obstante, su conceptualización varía si se refiere genéricamente a todas las actuaciones públicas y privadas tendentes a eliminar las barreras y cumplir con las exigencias de las recientes legislaciones; o bien, en un sentido estricto, para hacer referencia a aquellos equipamientos y destinos turísticos que, además de cumplir con esas exigencias, especialmente se vuelcan en el colectivo de población con discapacidad (y familiares), sin rehusar a otro tipo de demandas.

En realidad, el turismo accesible no debería ser un modelo, frente a otros, de alcanzarse la accesibilidad en todos los equipamientos y espacios de uso público y atracción turística. Pero la realidad dista todavía de ese deseo. Por ello, se convierte, de alguna manera, en un nuevo modelo o tipología dada su mayor apuesta por la accesibilidad y la discapacidad frente a la oferta de otros modelos de turismo convencional (sol y playa, rural, etc.).

Al posible interés económico, se unen razones de integración y justicia social de la población con discapacidades, que la legislación intenta eliminar después de siglos de barreras físicas y mentales hacia la discapacidad. Por ello, el turismo accesible está íntimamente asociado a los conceptos de accesibilidad integral y discapacidad/integración social. Cada vez más se habla del concepto del “*entorno discapacitante*” que no tiene en cuenta la diversidad funcional de la población. Sin duda, para todo tipo de barreras siempre hay aspectos técnicos (arquitectónicos, urbanísticos, etc.) que mejoran la accesibilidad. Pero también están las barreras mentales, como decíamos, fruto de siglos de marginación, incompreensión social y desinterés hacia personas con alguna discapacidad. Para eliminar o reducir estos aspectos es necesario mucho trabajo de sensibilización, concienciación y formación. Y la competencia en ello no es tarea de nadie en particular, sino de muchas instituciones públicas y de la sociedad civil.

A pesar de los avances habidos en los últimos años, con una mayor sensibilización social, queda mucho por hacer o por hacer cumplir en cuanto a la accesibilidad integral o universal y con respecto a este importante colectivo con algún tipo discapacidad pero con los mismos derechos sociales y aspiraciones de ocio y turismo. Las medidas que se tomen para conseguir una accesibilidad idónea contribuirán a aumentar la calidad de vida de todos los usuarios.

Nuestras administraciones públicas, turísticas o de otro tipo, creadoras de un ingente maremágnum legislativo, son también responsables de hacer cumplir los requisitos legales. No obstante, no pocas veces suspenden en asegurar la accesibilidad de las infraestructuras y servicios públicos, en exigir el cumplimiento de normativas a los entes privados y en sancionar las infracciones.

El tejido empresarial turístico igualmente tiene muchos retos por delante. La accesibilidad no se resuelve sólo con incorporar una rampa en el acceso del comercio, restaurante u hotel. Es un concepto más amplio que conlleva también una concienciación e implicación personal, laboral y empresarial más amplia. Ello exige compromisos empresariales hacia el turismo accesible –en el sentido estricto que comentábamos- que todavía sólo en contadas iniciativas es palpable y manifiesto.

Pero no todo es cuestión de soluciones técnicas (“diseños para todos”). La accesibilidad, la integración social y el turismo accesible es fruto también de una formación que es necesario ampliar y mejorar. En este sentido, para el sector turístico es muy importante dado que sus profesionales actuales y futuros están volcados fundamentalmente en la prestación de servicios personales.

Es necesaria una *nueva cultura de lo accesible y la discapacidad*. Primero, por cuestiones sociales, pero también porque la supresión de barreras tiene implicaciones económicas, entre otras, en el turismo; en las que son un valor añadido. Si queremos un sector turístico de calidad no se puede dejar al margen a las personas con discapacidad y las numerosas barreras que siguen encontrando. Sin duda, el turismo accesible es el nexo o la llave, para alcanzar de forma real un turismo para “*Todas las personas*”. Precisamente, esta vertiente social es también esencial para considerar la actividad turística como verdaderamente “*sostenible*”.

A pesar de que resta mucho por hacer, el turismo accesible es un fenómeno creciente y de enormes potencialidades. Sin embargo, curiosamente, todavía está muy poco estudiado, especialmente desde el campo de la geografía. De cualquier ámbito territorial o modelo turístico, podrían realizarse múltiples estudios e investigaciones. Por tanto, sirva este trabajo para dar a conocer la especial naturaleza de este modelo o tipología turística que, como decíamos, es transversal a otros y que, al mismo tiempo, se puede fomentar en cualquier territorio, servicio público y empresa de vocación turística.

6. BIBLIOGRAFÍA

ACTUAN Programa Euroempleo (2012): El turismo accesible en Andalucía y Portugal. Buenas prácticas y potencialidades para el empleo. Proyecto Euroempleo “Turismo accesible: un nuevo yacimiento de empleo”. Consejería de Empleo, Junta de Andalucía. 265 págs. Online en:

http://www.actuan.es/index.php/documentacion/publicaciones/doc_details/33-libro-de-buenas-practicas-y-trabajos-desarrollados.html

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, F. (2002): *Libro Verde de la accesibilidad en España*. Imserso-Aceplan; en <http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/libroverdedelaaccesibilidadene.pdf>

ALONSO, F. y DINARÈS, M. (2006): *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. IMSERSO; en

<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>

ANTÓN I CLAVÉ, S.; LÓPEZ PALOMEQUE, F.; MARCHENA GÓMEZ, M.J.; VERA REBOLLO, J.F. (1996): “La investigación turística en España: Aportaciones de la geografía (1960-1995)”, en *Estudios Turísticos*, nº.129, pp.165-208. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo; en <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-129-1996-pag165-205-75316.pdf>

BOTE GÓMEZ, V. (1996): “La Investigación en España sobre Turismo y Desarrollo Económico”, en *Estudios Turísticos*, nº.129, pp. 9-22. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo; en <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-129-1996-pag9-22-75308.pdf>

BRINCKMANN, W. E. y WILDGEN, J. S. (2003): “Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible”, en *Cuadernos de Turismo*, nº 11, pp. 41-58. Universidad de Murcia; en <http://revistas.um.es/turismo/article/view/19621>

BROWN, F. (1991): “Tourism for All”, en *Tourism Management*, vol. 12, núm. 3, pp. 258-260.

BUHALIS, D.; EICHHORN, V.; MICHOPPOULOU, E.; MILLAR, G. (2005): *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. University of Surrey/One Stop Shop for Accesible Tourism in Europe (OSSATE).

BURNETT, J. J., y BAKER, B. H. (2001): “Assessing the Travel Related Bahaviours of the Mobility Disabled Consumer”, en *Journal of Travel Research*, 40 (1), 4-11.

BURNETT, J.J. (1996): “What services marketers need to know about the mobility-disabled consumer”, en *The Journal of Services Marketing*, Vol. 1º, nº 3, pp. 3-20.

CÁMARA Municipal Lousã (2011): Destino de Turismo Accesible" (Inédito); en http://www.project-accessitourisme.eu/simposi/pdf/panells/3/simposium_panell3_Lousa.pdf

CENTI, S.; MOSSONE, M.C.; BORGHETTI, J.; TRAMONTI, E. (2004): *Accesible Tourist Product*. (Proyecto Eu.For.Me financiado por la Unión Europea).

COMITÉ Económico y Social de la U.E. (2008): Dictamen sobre Turismo Social en Europa. Diario Oficial de la Unión Europea. 2006/C 318/12; en <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:318:0067:0077:ES:PDF>

COMITÉ Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2003): *Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para todas las Personas*. Madrid; en <http://www.cocemfeasturias.es/14/60/161/doc-1.htm>

CONSEJERÍA de MEDIO AMBIENTE (2008): Guía de recursos didácticos de la provincia de Huelva. Junta de Andalucía; en:

<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/servtc5/ventana/publicacionesCategoria.do;jsessionid=E8745C76EFB611EBEF827C6B47A725D0?tipo=PR&sel=HUELVA>

CONSEJERÍA de Turismo, Comercio y Deportes (2008): *Guía de accesibilidad en comunicación para alojamientos turísticos en Andalucía*. Empresa Pública Turismo Andaluz; en <http://www.turismoandaluz.com/sites/accesibilidad/archivos/guia.pdf>

CONSEJERÍA de Turismo, Comercio y Deportes (2010): *Encuesta II Plan de Calidad Turística de Andalucía*; en:

http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/export/sites/ctcd/archivos/prensa/Presentacixn_Plan_de_Calidad.pdf

CONSEJERÍA de Turismo, Comercio y Deportes (2011): *Turismo accesible. Dossier* [Recurso electrónico]. Centro de Documentación y Publicaciones; en: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/31604.pdf>

CONSEJERÍA para la Igualdad y Servicios Sociales (2003): *I Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía 2003-2006*. Junta de Andalucía; ver en: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO19001/plan_accion_ad.pdf

CONSEJERÍA para la Igualdad y Servicios Sociales (2008): *I Plan de Acción Integral para las Mujeres con Discapacidad en Andalucía (2008-2013)* Junta de Andalucía; en http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Personas_Discapacidad/HTML/pla_n_mujer/index.html

CONSEJERÍA para la Igualdad y Servicios Sociales (2011): *II Plan de Acción Integral para las personas con discapacidad en Andalucía 2011-2013*. Junta de Andalucía; en: http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/export/Personas_Discapacidad/HTML/pla_n_accion_integral/IIpaipda.html

DARCY, S. (1998): *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a physical Disability*. Sydney, NSW: Tourism New South Wales.

DELGADO, J. I. (2004): “Reflexiones sobre el Turismo Accesible”, en *Turismo@Polibea*, Núm. 6. Real Patronato sobre Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

DEVILE, E. L. (2003): *Necessidades de informação turística para pessoas com mobilidade reduzida: o caso dos deficientes físicos*. Tese de mestrado. Aveiro: Universidade de Aveiro; en: http://www.esec.pt/cdi/repositorio/teses_files/Devile_E.pdf

DEVILE, E. L.; (2009): “O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos Sociais aos argumentos de mercado”, en *Revista Turismo & Desenvolvimento, Journal of Tourism and Development*, nº 11, pp.39-46; en: <http://www.wook.pt/ficha/revista-turismo-desenvolvimento-n-11/a/id/2181246>

DOMÍNGUEZ, T., FRAIZ, J.A. y ALÉN, M^a L. (2011): “La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos”, en *VII Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Turitec, 2008*; en: http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2008/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L10_A09.pdf

DOMÍNGUEZ, T., FRAIZ, J.A. y ALÉN, M^a L. (2011): “Turismo y accesibilidad. una visión global sobre la situación de España”, en *Cuadernos de Turismo*, 28, pp. 23-45. Univ. de Murcia; en: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/147151>

ESTEBAN AGUEDA, A. (2000): “La investigación turística en la Universidad Española”, en *Estudios Turísticos*. Nº 144-145, pp. 155-180. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo; en: <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-144-145-2000-pag155-180-84462.pdf>

EUROSTAT (1996): *La discapacidad en cifras. Panel de Hogares de la Unión Europea*; en <http://usuarios.discapnet.es/AJimenez/Documentos/AJL/discapacidad-en-cifras.pdf>

FEIJID (2011): *Manual especializado de turismo accesible (META)*. Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén; en <http://jaenaccesible.org/turismoac/>

FEJIDIF (2011): “Trato adecuado a las personas con discapacidad”. Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén, Inédito, 17 págs; en: <http://www.turismoaccesible.org/images/documentos/manuales/trato.doc>

FERNÁNDEZ ALLES, M^a T. (2007): *Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral. Inédito; en: <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/mtfernandezalles.pdf>

FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2009): “Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación”, en *Estudios Turísticos*, nº 180, pp. 141-153. Secretaría de Estado de Turismo, Madrid; en: <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-180-2009-pag141-153.pdf>

- FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2009): “Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico”, en *Entelequia, Revista interdisciplinar*, nº 9, pp. 2.014-2.015; en <http://www.eumed.net/entelequia/>.
- FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2011): “El análisis del entorno político y legal en el marco de la planificación estratégica en el sector turístico y hotelero”, en *Cuadernos de Gestión*, Vol. 11, nº 2, pp. 37-52. Univ. del País Vasco, Bilbao; en: <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/100210mf.pdf>
- FERNÁNDEZ TRISTANCHO, A. (2011): “Turismo accesible en Andalucía: un fin social necesario y rentable”; en JURADO ALMONTE, J.M. (Dir.): *Recursos, potencialidades y modelos turísticos en Algarve, Baixo Alentejo y provincia de Huelva*. Universidad de Huelva, pp. 357-372.
- FRANCO, P. (1997): *Manual de accesibilidad a hoteles para personas con movilidad reducida*. Madrid: Dirección General de Turismo y Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalía y Federación Española de Hoteles.
- FURNION, L. (2001): *Le Tourisme des Personnes Handicapées: une adaptation nécessaire* (Collection Jeunes auteurs ed.). Lempdes: Centre National de Ressources du Tourisme en Espace Rural.
- FUTUEX (2009): *Capacidad Jurídica y Discapacidad: Portugal. Fundación para la Promoción y Apoyo a las Personas con Discapacidad*. Observatorio de la Discapacidad; en: <http://www.observatoriodeladiscapacidad.es/sites/default/files/PORTUGAL.pdf>
- GODOY, A., y FRANCO, P. (1999): *Curso de Turismo Accesible*. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías. Madrid; en: http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/import/ministerio_trabajo_y_asuntos_sociales/discapacitats/monografia/200406220017_24_0.pdf
- GRÜNEWALD, L.A. (1996): *Calidad turística: pautas para un turismo accesible. Turismo para todos*. Fundación Delia Lascano de Napp/Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos, Argentina; en: http://www.juntadeandalucia.es/igualdadybienestarsocial/opencms/system/modules/com.opencms.presentationCIBS/paginas/detalle.jsp?contenido=/Personas_Discapacidad/Planes/II_PAIPDA
- HUESCA, Ana. M.; ORTEGA, E. (2005): *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. PREDIF; en: <http://www.discapnet.es/Castellano/comunidad/websocial/Recursos/Documentos/Tecnica/Documentos/a5f19dfbac1a42d4867dfa899bd45354guiapredifhabitosturismo.pdf>
- IECA (2009): *Encuesta de Discapacidades, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia EDAD 2008. Avance de resultados para Andalucía*. Instituto de Estadística y Cartografía; en: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/dependencia/index.htm>
- IMSERSO (2002): *Libro Verde. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona; en: <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/docu/LibroVerdeAccesibilidad.pdf>
- IMSERSO (2004): *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 207 págs. Aprobado por el Consejo de Ministros de 25 de Julio de 2003; en: <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/lex/AccePlan2004-2012.pdf>
- IMSERSO (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; en: <http://www.turismoaccesible.org/images/documentos/manuales/preguntamecomo.pdf>
- INE (2011): *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD-2008)*. Instituto Nacional de Estadística; en: <http://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf>
- INR (2006): *Accesibilidade e Mobilidade para Todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de agosto*. Instituto Nacional para a Reabilitação; en: <http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAccessEmobi.pdf>

- MARCOS PÉREZ, D. (2002): *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Turismo. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía; en: http://www.fundaciononce.es/libros/Turismo%20para%20todos%20desde%20la%20accesibilidad%20a%20la%20excelencia/Word%20y%20Pdf/Turismo%20para%20Todos%20desde%20la%20Accesibilidad%20a%20la%20Excelencia_Parte%20V.pdf
- MARCOS PÉREZ, D. y GONZÁLEZ VELASCO, D. (2003): *Turismo accesible: hacia un turismo de todos*. CERMI, Mazars Turismo, Madrid; en: <http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/51/4TurismoAccesible.pdf>
- MINISTERIO de Industria, Comercio y Turismo (2008): *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Secretaría de Estado de Turismo; en: http://www.planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf
- MINISTERIO de Trabajo y Asuntos Sociales (2002): *La discapacidad en cifras*. DISCAPNET; en: <http://usuarios.discapnet.es/AJimenez/Documentos/AJL/discapacidad-en-cifras.pdf>
- MOLINA HOYO, M. y CÁNOVES VALIENTE, G. (2010): “Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España”, en *Cuadernos de Turismo*, nº 25, pp. 25-44, Univ. de Murcia; en: <http://revistas.um.es/turismo/issue/view/9441>
- MUÑOZ, María; GÓMEZ, Javier; ARIAS, Fernando (2007): *Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos* [Serie Manual 05-Manuales EUROPARC-España, Plan de acción para los espacios naturales protegidos del Estado español], Fundación Fernando González Bernáldez (ed.); en: <http://www.jaenaccesible.org/documentacion/documentacion/Medio%20ambiente/Catalogo%20de%20buenas%20practicass%20en%20espacios%20naturales.pdf>
- ONU (1948): *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 217 A del 10 de diciembre de 1948.
- ONU (2006): *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y ONU (2006): Protocolo Facultativo*; en <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- PREDIF (2004): *Hábitos y actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física*. Plataforma Representativa de Discapacitados Físicos, 103 pág.; en: <http://www.predif.org/sites/default/files/documents/H%C3%A1bitos%20y%20Actitudes%201%C2%AA%20edc.pdf>
- PREDIF (2009): *Espacios y actividades en la naturaleza; accesibles para todas las personas*”, Plataforma Representativa de Discapacitados Físicos, 761 pág.; en: http://www.spain.info/turismo-accesible/guias/Guia_Parques_Naturales.pdf
- PREDIF (2010): *Guía de monumentos, museos y otros puntos de interés accesibles para todos*. Plataforma Representativa de Discapacitados Físicos; en: http://www.spain.info/turismo-accesible/guias/Monumentos_Museos_Accesibles.pdf
- REAL Patronato sobre Discapacidad (2007): *Manual de Accesibilidad Universal para Hoteles*. IMSERSO; en: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20170/manual_accesibilidad_hoteles.pdf
- RUBIO, A. (2000): “Paradojas en el paraíso: la accesibilidad de los servicios de naturaleza turística en España. Por un turismo de calidad y para todos”, en *Estudios Turísticos*, Instituto de Estudios Turísticos. nº 143, pp.13-40. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía; en: <http://www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-143-2000-pag65-91-84422.pdf>
- SALA MOZOS, E. y ALONSO LÓPEZ, F. (2006): *La accesibilidad universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión*. Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales, nº 33003 IMSERSO; en: <http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/accunivmunicipios.pdf>
- 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 GENERAL DE TURISMO (2009): *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio; en: http://www.planaccesibilidadturistica.es/publicaciones.php?id_actual=39

SORET LAFRAYA, P. (2005): “Turismo Accesible para todas las personas”, en *Actas del Congreso Nacional de Discapacidad “Accesibilidad Universal en el siglo XXI”*. Ponferrada, 30 de noviembre de 2005.