

# Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad

Marta MARTOS MOLINA

Universidad de Jaén  
mmartos@ujaen.es

Recibido: 19 de marzo de 2012  
Enviado a evaluar: 4 de abril de 2012  
Aceptado: 24 de abril de 2012

## RESUMEN

La evolución de la ciudad es reflejo de la evolución de la mentalidad de su población. Actualmente, la concienciación social respecto a la discapacidad ha aumentado y nuestras ciudades se enfrentan al reto de adaptarse a todos los públicos. El artículo reflexiona sobre la atención a la discapacidad en el mercado turístico y aporta herramientas para aumentar la accesibilidad de los destinos.

**Palabras clave:** Turismo accesible, ciudades, discapacidad, barreras, destinos turísticos, gestión urbana.

## Accessible Tourist Destinations. Tools to Improve Accessibility

### ABSTRACT

The evolution of the city reflects the evolution of the mentality of its people. Currently, the social awareness of disability has increased and our cities face the challenge of adapting to all audiences. The article reflects on the attention to disability in the tourism market and provides tools to increase the accessibility of destinations.

**Key words:** Accesible Tourism, Cities, Disability, Barriers, Destinations, Urban Management.

## Destinations touristiques accessibles. Outils pour l'amélioration de l'accessibilité

### RÉSUMÉ

L'évolution de la ville reflète l'évolution de la mentalité de ses habitants. Actuellement, la prise de conscience sociale du handicap a augmenté et nos villes son confrontées au défi de s'adapter à tous les publics. L'article se penche sur l'attention à l'invalidité dans le marché du tourisme et fournit des outils pour augmenter l'accessibilité des destinations.

**Mots-clés:** Tourisme accessible, villes, handicap, obstacles, destinations, gestion urbaine.

## 1. INTRODUCCIÓN

Cada sociedad tiene unos valores que se plasman en la fisonomía de la ciudad. El plano de una ciudad es a veces la mejor fotografía de la mentalidad de su población. La ordenación del espacio y la aplicación de criterios propios a la disposición de los elementos de la ciudad son tan antiguas como el ser humano. De ahí que arqueólogos, historiadores, geógrafos y antropólogos se hayan ocupado del estudio de los planos de las ciudades intentando inferir de ellos conocimientos sobre las sociedades que les dieron forma, relativos a sus valores; su jerarquía social; sus aspiraciones; sus miedos; su concepto de la vida y de la muerte; sus creencias sobre la posición ocupada con respecto a otras comunidades; etc. Nosotros también dejaremos nuestra huella en el plano de las ciudades en las que nos ha tocado vivir. Una huella congruente con nuestras prioridades y valores.

En los últimos años, nuestras ciudades han empezado a reflejar una mayor concienciación social con la discapacidad, inimaginable en otros momentos históricos. Actualmente, es fácil encontrar en la ciudad servicios y elementos que la hacen más accesible. Como señalan diversos autores en la literatura científica (Fernández, 2008; Ferreira, 2010; Rodríguez, 1999), la consideración social de las personas con discapacidad ha ido evolucionando. En la prehistoria, la discapacidad se entendía y se explicaba por medio de la magia. Se consideraba que era un mal provocado por los dioses o por los espíritus. En la Antigüedad, las personas con discapacidad no gozaron de mejor posición en la sociedad. Aristóteles defendió que una ley prohibiera criar a alguien que estuviera *lisiado* y Platón consideró necesario eliminar a los débiles, entre los que se incluía a quienes mostraban alguna limitación. El cristianismo trajo consigo un mejor trato a las personas con discapacidad, puesto que aumentó la sensibilidad hacia ellas, si bien es cierto que la Iglesia católica utilizaría la demonología para explicar la causa de la deficiencia. Hasta la Edad Moderna, el cristianismo lleva a hacerse cargo de las personas con discapacidad, aunque se las margina socialmente. Con motivo de las múltiples guerras, cruzadas y epidemias, aumentó el número de discapacitados, que sobrevivían gracias a las limosnas. En la Edad Moderna, las personas con discapacidad no se libran del sufrimiento. Lutero y Calvino las llaman *seres habitados por Satanás*, aunque otros personajes, como Vives, defendieron la educación y el trabajo como elemento de rehabilitación social de los discapacitados. En este periodo, tuvieron algún rol en la sociedad, como bufones, siendo menos rechazados que en otros momentos de la historia. El siglo XIX es testigo de grandes avances en la medicina. En 1812, se funda el primer hospital para personas con discapacidad. La teoría de la evolución de Darwin, en 1859, influyó en que se considerara a estas personas genéticamente inferiores. En el siglo XX, se produjeron importantes avances científicos y se potenció la educación especial, a lo que se sumaron las conquistas sociales y legislativas de este colectivo.

Algunos autores (Barton, 1998; Ferreira, 2008; Palacios, 2008; Puga, 2005) sugieren la existencia de dos modelos para explicar la discapacidad: el modelo médico y el modelo social. Según el modelo médico, la discapacidad es una cuestión individual, de la persona que la padece, mientras que el modelo social propone contemplar la

discapacidad desde un punto de vista colectivo, haciendo hincapié en las múltiples diferencias que se dan entre los individuos y la necesidad de adecuar los espacios y los productos a un público heterogéneo. Así, como señala Barton (1998), el modelo tradicional o médico sitúa el origen del problema en el individuo, que se ve discapacitado como consecuencia de su deficiencia, mientras que el modelo social entiende la discapacidad como un fracaso de la sociedad, que no ha sabido adaptarse a las necesidades de todos sus miembros.

En las últimas décadas, se está produciendo el paso desde el primer modelo hacia el segundo en la mayor parte de las sociedades, siendo cada vez más los agentes sociales que conciben la accesibilidad universal como un derecho y como una cuestión que debe ser asumida por toda la sociedad. Nuestras ciudades dan muestra de ello. Se produce así el paso de la exclusión a la inclusión. Ello explica los esfuerzos acometidos para incrementar la accesibilidad de todo tipo de establecimientos y espacios públicos y privados, que persiguen facilitar la plena integración de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida, desde el ámbito laboral hasta las actividades de ocio, de las que se ocupa este trabajo. Se acepta la idea de que todos tenemos derecho al ocio y al tiempo libre y, pese a la falta de conciencia social de algunos sectores, se están desarrollando acciones específicas para alcanzar la accesibilidad universal en el turismo.

Uno de los grandes *hándicaps* es la adaptación del patrimonio cultural a las necesidades de las personas con discapacidad. Y es que, de la misma manera que nuestra sociedad está interiorizando la importancia de la atención a la discapacidad, también ha avanzado hacia una visión más conservacionista de nuestro patrimonio, que nos hace reticentes a cualquier intervención sobre los bienes culturales que pudiera comprometer su conservación. Las nuevas tecnologías están facilitando la difusión del patrimonio cultural entre el colectivo con discapacidad, pues, en muchas ocasiones, resulta imposible incrementar la accesibilidad de los monumentos y sitios de interés cultural. Así, la nuestra es una sociedad con valores a veces enfrentados que se reflejan en la ciudad. Disciplinas como la geografía urbana o la geografía del turismo y el ocio seguirán arrojando luz al respecto.

## 2. TURISMO ACCESIBLE: ALGUNOS DATOS

Según los datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>1</sup> y los derivados de la Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (2008)<sup>2</sup> las personas con problemas de visión en España son 1.032.104; las personas con problemas de audición en España son 1.117.080; y las personas con movilidad reducida en España son 2.790.965 –la consulta de datos se ha limitado al análisis de las cifras sobre discapacidad visual, discapacidad auditiva y movilidad reducida porque éstas son las discapacidades con las que se operó en

<sup>1</sup> www.ine.es

<sup>2</sup> Los datos de la encuesta EDAD 2008 han sido difundidos por el Observatorio Estatal de la Discapacidad (2010) a través del *Informe Olivenza*.

posteriores etapas de la investigación, como reflejan los apartados posteriores-. Es decir, casi cinco millones de personas en España padecen una deficiencia que no supondría un problema en su vida cotidiana si se apostara por el diseño universal. Se trata de discapacidades sobre las que se puede incidir con una adecuada gestión de los servicios y los espacios.

Las acciones orientadas a la consecución de productos, servicios y espacios más accesibles pueden resultar muy beneficiosas, también en el plano económico, para las empresas turísticas y los destinos. Diversos autores señalan los beneficios que se derivan de fomentar un turismo accesible. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2005) considera que son cuatro los motivos para trabajar en favor del turismo accesible: 1) el turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, además de un derecho conquistado por nuestra sociedad; 2) es un factor de integración social; 3) supone una oportunidad de negocio; y 4) constituye un elemento básico de la calidad de la oferta turística.

Fernández (2007:68) destaca los siguientes beneficios para empresas y destinos turísticos:

1. Resulta beneficiada la economía regional, en general, y el sector turístico, en particular, ya que se reduce el efecto de la estacionalidad. Una parte importante de las personas discapacitadas disponen de tiempo libre y de ocio en momentos del año en los que otros segmentos no pueden viajar debido a motivos laborales o por tener hijos a su cargo en edad escolar. De hecho, tienden a viajar fuera de temporada alta para evitar, fundamentalmente, el congestionamiento de los destinos turísticos. Por ello, en caso de atender sus necesidades, el destino podría recibir a estos turistas en las temporadas media y baja, evitando así algunos de los efectos negativos de la estacionalidad, como el cierre de las empresas y las reducciones de plantilla -así como la precariedad laboral que, en ocasiones, conlleva la falta de continuidad de los negocios-. A la vez, todo ello influiría positivamente en la revitalización económica de la zona.
2. Los turistas discapacitados son *multiclientes*, ya que, generalmente, no acuden solos al destino turístico, sino acompañados. Sus limitaciones, y las del entorno, les llevan a viajar acompañados de familiares o amigos, pues requieren su asistencia.
3. Trabajar a favor de la accesibilidad llevaría a la obtención de beneficios sociales, ya que contribuiría a la eliminación de desigualdades en el acceso a la actividad turística.
4. Como consecuencia de lo anterior, la adopción de medidas para posibilitar un turismo accesible conllevaría una mejora en la imagen social del destino turístico, que sería percibido como un espacio que no limita el acceso a sus productos y servicios turísticos a ningún tipo de cliente, que asume una cierta responsabilidad social. Por ello, el destino turístico alcanzaría un mejor posicionamiento, no sólo desde el punto de vista de la calidad, sino también desde el punto de vista social.
5. Se mejoraría la calidad de vida de estas personas, que encontrarían menores dificultades para realizar sus actividades turísticas.

FEJIDIF (2009), que coincide con Fernández (2007) en las ventajas señaladas, añade que las personas con discapacidad son clientes bastante rentables, que, generalmente, realizan un mayor gasto. No seleccionan su alojamiento en el destino en

función del nivel adquisitivo, sino en función de la accesibilidad que ofrece. El alojamiento más utilizado son los hoteles, concretamente, los de 4 o 5 estrellas, que, según parece, son más accesibles que otros establecimientos. Existe cierto consenso en la literatura científica a este respecto, pues la idea de que los turistas con discapacidad gastan más goza de gran aceptación.

Pero no se debe concebir el acondicionamiento del entorno como algo que sólo beneficia a las personas con discapacidad o a las empresas. A este respecto, cabe recoger la reflexión de Fernández (2007:90) que defiende que el *Diseño Universal* incluye como beneficiarios del turismo accesible y turismo para todos tanto a las personas con discapacidad como a todos los posibles usuarios (como pueden ser otros turistas o, incluso, la población residente en el destino), mejorando las condiciones de uso y la calidad de vida de toda la población y del conjunto de los turistas, no sólo de un segmento de mercado concreto. Así, la mejora de la accesibilidad tiene como objetivo favorecer a toda la sociedad.

Es importante destacar que los espacios y productos adaptados no son utilizados solamente por las personas con discapacidad y la apuesta por la accesibilidad universal se debería concebir como una inversión en la calidad de vida de la población, más aún si tenemos en cuenta que, en pocos años, una parte importante de la población del mundo desarrollado será mayor de sesenta y cinco años. Según datos de la Organización de Naciones Unidas (ONU)<sup>3</sup>, en el año 2050, el 21% de la población mundial superará los sesenta años de edad. En la Unión Europea, la cifra será mayor, pues el 40% de la población tendrá más de sesenta años y un 10% más de ochenta. Así, optar por el diseño universal no sólo beneficia a las personas con discapacidad, sino que aumenta la calidad de vida de todas las personas.

Gráfico 1. Barreras para los turistas con discapacidad.



Fuente: Molina y Cánoves (2010).

<sup>3</sup> <http://www.un.org/es/>

Pese a lo indicado, todavía son muchas las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad a la hora de viajar. Entre las aportaciones científicas relativas a las barreras existentes en las actividades de ocio, destaca la contribución de Molina y Cánoves (2010), que señalan las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad en el transcurso de sus viajes turísticos. Según defienden las autoras, los primeros problemas aparecen en la fase de reserva, pues todas las páginas web no son accesibles; y, en ocasiones, las agencias de viajes se sitúan en entornos inaccesibles y no cuentan con personal formado en el trato con personas discapacitadas. A continuación, surgen las dificultades en el transporte (las surgidas en el desplazamiento hasta el punto de partida desde el domicilio; en el acceso a las terminales de transporte y al interior del medio de transporte; y aquellas ocasionadas por la ausencia de servicios adaptados en el medio de transporte en cuestión). Ya en el destino, el turista con discapacidad sigue encontrando problemas en el interior de los establecimientos turísticos (habitaciones; zonas comunes; zonas de ocio y deportivas); en sus desplazamientos por el destino; y en el acceso a los recursos turísticos, tiendas y a las actividades de ocio y culturales (ver gráfico 1).

### **3. HACIA UNA CERTIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS**

Todo lo expuesto, invita a desarrollar una certificación española de la accesibilidad de los destinos turísticos, que permitiera su evaluación, señalara los aspectos susceptibles de mejora, redujera la incertidumbre de los turistas con discapacidad e incentivara a los gestores de destinos a apostar por el diseño universal. En el marco de la investigación a la que se refiere este artículo, se propuso una metodología de intervención, que se validó con su aplicación en tres ciudades andaluzas, como muestran los apartados posteriores.

#### **3.1. POR QUÉ UNA CERTIFICACIÓN ESPAÑOLA DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO**

La industria turística es una industria peculiar. Los servicios turísticos son consumidos y producidos simultáneamente; son intangibles; y requieren que el cliente se desplace hasta el *lugar de producción*, el destino turístico, para que se pueda producir su consumo. A diferencia de otros productos, no es posible que nos regalen una muestra para que conozcamos los servicios antes de comprarlos. Ni siquiera podemos examinarlos detenidamente antes de adquirirlos. Todo ello, conlleva que la incertidumbre sea algo inherente al consumo turístico y que las certificaciones que la reducen y que acreditan la calidad de los servicios que estamos comprando se conviertan en marcas relevantes en el mercado turístico. Ejemplo de ello es la *Q* de la calidad turística, que concede el Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE). Todos los turistas necesitamos ciertas garantías a la hora de viajar, pero no todos nos encontramos

igual de desprotegidos y limitados cuando la oferta turística contratada no es lo que esperábamos. Ello justifica que se haya propuesto un sistema de evaluación de la accesibilidad de los destinos turísticos en el marco de la investigación a la que se refiere este artículo, que podría constituir la base de un posible sistema de certificación de la accesibilidad y disipar algunas de las dudas en las que se encuentran inmersos los turistas con discapacidad cuando eligen su lugar de vacaciones. Esta aportación realizada desde el ámbito científico se reduce a la propuesta del *aparataje metodológico*, es decir, se ha ideado una metodología de evaluación que permitiría conocer el grado de accesibilidad del destino e identificar los aspectos susceptibles de mejora.

### 3.2. PRECEDENTES EN LA CERTIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

Existen antecedentes en lo que a los sistemas de certificación de la accesibilidad se refiere. En Francia, la asociación *Tourism & Handicaps*<sup>4</sup> certifica la accesibilidad de diversos establecimientos turísticos. En España, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)<sup>5</sup>, un ente que acredita el cumplimiento de diversas normas de adhesión voluntaria, elaboró una norma relativa a la accesibilidad universal que está permitiendo a muchas organizaciones distinguirse por su compromiso con las personas con discapacidad.

El conocimiento de estos referentes ha resultado fundamental para la elaboración de la propuesta que se presenta a continuación, que apuesta por una visión integral de la actividad turística. Ese enfoque holístico es lo que ha conducido a la formulación de un modelo de evaluación que se aplica al conjunto del destino, comprendiendo la valoración de los diversos equipamientos y servicios que están presentes en la experiencia turística. Pese a que las acreditaciones existentes se limitan a certificar establecimientos o equipamientos específicos, se cree oportuno plantear un sistema de evaluación para el conjunto del destino. Los destinos turísticos son productos que resultan de la combinación de múltiples servicios (Ejarque, 2005; Valls, 2004). Por tanto, sería necesario valorar la accesibilidad del conjunto y no limitarse a unos pocos elementos del destino. Si bien es cierto que los esfuerzos individuales acometidos para incrementar la accesibilidad de museos, hoteles o restaurantes resultan loables, es preciso asumir que los turistas con discapacidad requieren un compendio de instalaciones adaptadas para poder viajar de forma más autónoma. Es necesario configurar destinos turísticos accesibles, sin que sea suficiente con que el destino cuente con algunas *islas* para personas con discapacidad, pues esto queda lejos del concepto de la accesibilidad universal.

---

<sup>4</sup> <http://www.tourisme-handicaps.org/>

<sup>5</sup> <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>

### 3.3. PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN

Con esta propuesta de modelo de evaluación, se pretende ofrecer un instrumento eficaz para valorar la accesibilidad de los destinos turísticos y para recopilar información sobre las cuestiones con mayor incidencia en la calidad de la experiencia turística del visitante con discapacidad (ver anexo 1). Como se observa en el anexo 1, existen ítems referidos a diferentes tipos de discapacidad. El objetivo es traducir las prestaciones que requieren las personas con discapacidad visual, las personas con discapacidad auditiva y las personas con movilidad reducida en ítems de valoración, de forma que el modelo permita comprobar si la oferta turística se adapta a sus necesidades.

En cuanto a la puntuación de los destinos, cabe señalar que cada una de las respuestas afirmativas supone un punto. Se obtendría un 10 si se alcanzara la máxima puntuación en todos los ítems, es decir, si se obtuviera 48 puntos. Para conocer la nota alcanzada, sólo es preciso saber cuántos puntos ha conseguido en destino en total y aplicar una sencilla regla de tres.

Ejemplo: La ciudad obtiene 28,5. Si 48 supone una nota de 10, 28,5 puntos suponen la nota X.  $X = 28,5 \times 10 / 48$ . La nota obtenida sería 5,93.

En el caso de los ítems a los que no se responde con *sí* o *no*, sino con un porcentaje, se concederá el número de décimas que corresponda según el porcentaje obtenido, otorgándose un punto en el caso de que sea 100% (ejemplo: se otorgará 0,1 si es 10%; 0,5 si es 50%; 0,8 si es 80%, etc.).

A continuación, se presentan los criterios de evaluación, que responden a las necesidades de la población con discapacidad detectadas en la revisión de la literatura científica y a la normativa vigente.

#### 3.3.1. INFORMACIÓN

En este apartado se valora la accesibilidad de los folletos promocionales, las páginas web publicitarias y los demás medios informativos que el destino pone a disposición del usuario. Se propone valorar positivamente la existencia de versiones adaptadas para las personas que presentan distintas discapacidades. Un ejemplo de ello lo encontramos en los folletos en *braille* o las páginas web que cuentan con una versión accesible, añadiéndole sonido o permitiendo la variación de los colores para facilitar su percepción. También se considera conveniente puntuar positivamente el uso de simbología fácilmente reconocible y el empleo de materiales fáciles de manejar, de forma que se facilite su utilización y comprensión por parte de todos los posibles usuarios.

### 3.3.2. COMPRA

En el marco de este proyecto, se han considerado más accesibles los destinos turísticos que cuentan con sistemas de compra que responden a las necesidades de diferentes tipos de usuarios. Por ello, en el modelo de evaluación diseñado, puntúa que los destinos turísticos cuenten con sistemas de compra adaptados a las necesidades de todos los públicos, incluidas las personas que presentan alguna discapacidad. De cara a la aplicación real de este modelo de evaluación, se valorará positivamente que los sistemas permitan a las personas discapacitadas comprar de forma autónoma. Teniendo en cuenta que existen diferentes vías para contratar los viajes (unas *online*, es decir, a través de Internet; y otras *off-line*, es decir, que no emplean medios telemáticos), se puede afirmar que la mayoría de los destinos turísticos cuentan con sistemas de reserva y compra accesibles, existiendo casi siempre al menos una vía que permite al usuario con discapacidad contratar su viaje.

### 3.3.3. ACCESO AL DESTINO

Este apartado se refiere a los medios de transporte que llevan al turista con discapacidad hasta su destino de vacaciones. El apartado comprende tres ítems, que se refieren a la adaptación de los medios de transporte a las necesidades de las personas con movilidad reducida y a los sistemas de aviso –que según sus características pueden o no ser utilizados por las personas con discapacidad visual y auditiva–. Comprobar la existencia de los dispositivos de aviso adaptados a las personas con problemas de visión y audición es fácil. En cuanto a las personas con movilidad reducida, en la fase de diseño se estableció que se considerarían accesibles para ellas los medios de transporte que les permitieran acceder, acomodarse y utilizar los sistemas de aviso de forma autónoma.

### 3.3.4. ALOJAMIENTO

En el apartado dedicado al alojamiento se valora la accesibilidad de diversos elementos. Los distintos ítems que componen el apartado se refieren a los establecimientos hoteleros que cuentan con habitaciones polivalentes en el conjunto del destino; a los alojamientos que presentan itinerarios internos accesibles; a los establecimientos que ofrecen la documentación en *braille*; sistemas auditivos y visuales de aviso; señalización identificativa de las instalaciones; ascensores accesibles; sistemas de detección que faciliten la apertura y cierre de grifos o puertas; sistema de evacuación adaptado; etc. Comprobar la presencia o ausencia de muchos de esos elementos no entraña demasiada dificultad, pero para valorar el grado de accesibilidad de ciertos elementos se requiere establecer criterios. Los criterios empleados proceden de la normativa vigente.

Según la normativa (Real Decreto 173/2010, por el que se modifica el Código Técnico de Edificación en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad), las puertas deben tener una anchura mínima libre de 0,8 metros; las dimensiones y disposición del mobiliario deben permitir un espacio de giro de 1,5 metros de diámetro como mínimo; los espacios de aproximación lateral a la cama, armarios y resto de mobiliario deben ser de, al menos, 0,8 metros; la altura de la cama desde el suelo debe ser de 0,45-0,5 metros; los mecanismos de accionamiento se deben encontrar a una altura no superior a 1,4 metros ni inferior a 0,4 metros; y estas habitaciones, además, deben constar de avisador luminoso tanto de llamada como de emergencia.

Así, la normativa vigente señala de forma clara y precisa las condiciones que deben reunir las habitaciones polivalentes. De cara a la aplicación del modelo de evaluación propuesto, se cree conveniente y necesario regirse por lo establecido en la normativa y considerar accesibles exclusivamente aquellas habitaciones que cumplen con todos esos requisitos. Se atiende a la normativa evitando así la arbitrariedad en el establecimiento de los criterios de evaluación.

Otro aspecto peliagudo dentro del apartado dedicado al alojamiento es la accesibilidad de los itinerarios internos –que permiten a las personas discapacitadas moverse libremente dentro del establecimiento–. Por ello, también se cree necesario preestablecer qué se va a entender por itinerario accesible. De nuevo, se atendió a lo establecido en la normativa vigente. Conforme a lo indicado en la normativa, se han considerado accesibles los itinerarios en los que no existen pendientes superiores al 8% en tramos inferiores a 3 metros, ni al 6% en tramos de 3 o más metros; aquellos que comprenden rampas con una anchura libre mínima de 1,5 metros, pavimentos duros e indeformables, libres de obstáculos, pasamanos a dos alturas, y pendiente no superior al 10% en recorridos de menos de 3 metros, del 8% en recorridos de menos de 6 metros, y del 6% en el resto de los casos; aquellos que comprenden vestíbulos cuyas dimensiones permitan inscribir una circunferencia de 1,5 metros de diámetro, y pasillos de, al menos, 1,2 metros de ancho; con huecos de paso de, al menos, 0,8 metros; y que incluyen ascensores con un ancho mínimo de 1 metro, un fondo mínimo de 1,25 metros, con puertas automáticas que dejan un hueco libre de, al menos, 0,8 metros, con pasamanos situados a una altura comprendida entre 0,8 y 0,9 metros; y con botones situados a una altura máxima de 1,2 metros. En cuanto a la forma de calcular a pendiente, ésta se obtiene dividiendo los metros ascendidos entre los metros recorridos. Si el resultado se multiplica por 100 se obtiene el porcentaje de pendiente.

Ejemplo: se instala una rampa de 4 metros de largo para salvar una altura de 0,6 metros. La pendiente de la rampa será del 15% ( $0,6 / 4 \times 100 = 15\%$ ). La pendiente excede lo permitido.

### 3.3.5. RESTAURACIÓN

En cuanto al apartado dedicado a la restauración, se creyó oportuno incluir ítems referidos a varios aspectos: acceso al restaurante; aseos accesibles; documentación

en *braille*; y adaptación de menús a necesidades específicas. En el marco de esta propuesta de modelo de evaluación, y atendiendo a la normativa vigente, se considerarán accesibles los aseos que dejan un espacio libre suficiente para poder inscribir una circunferencia de 1,5 metros de diámetro; cuyo lavabo se encuentra a una altura de 0,7-0,8 metros sin que existan obstáculos en la parte inferior; cuyo inodoro se sitúa a una altura de 0,45-0,5 metros; con grifería fácilmente accesible; con barras laterales situadas a 0,7-0,75 metros del suelo; con secadores, jaboneras, toalleros y demás elementos del mobiliario situados a 0,8-1,2 metros de altura; y con espejos cuyo borde inferior no se encuentra por encima de los 0,9 metros de altura. Por tanto, no añadirán puntos aquellos aseos que no reúnan todas estas características. Con respecto a los accesos a los establecimientos de restauración, se estará a lo dispuesto en el apartado anterior para los itinerarios accesibles.

### 3.3.6. RECURSOS TURÍSTICOS

Se considerarán accesibles aquellos recursos turísticos a los que las personas con discapacidad puedan acceder de forma autónoma, por contar con diversos dispositivos, como rampas y mecanismos de señalización adecuados. Igualmente, deberán estar acondicionados para permitir que los usuarios, al margen de sus capacidades, puedan recorrerlos o disfrutar de la oferta de ocio que ofrezcan. Así, para que puedan ser considerados accesibles, será necesario que dispongan de itinerarios accesibles –ya se indicó qué se entiende por itinerario accesible en apartados anteriores–. Por otra parte, y siendo conscientes de que no siempre es posible acceder físicamente a todas las estancias de los recursos turísticos –como ocurre en muchas ocasiones con el patrimonio histórico-artístico–, se valorará positivamente la existencia de dispositivos que empleen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para, al menos, mostrar al turista con discapacidad aquellas zonas que le quedan restringidas. Por tanto, si la mayor parte del atractivo turístico es accesible salvo alguna estancia que se muestra utilizando medios tecnológicos se considerará accesible también.

### 3.3.7. TRANSPORTE DENTRO DEL DESTINO

Se valorarán los mismos aspectos que fueron sugeridos en el apartado *acceso al destino*.

### 3.3.8. OTROS SERVICIOS

Se creyó oportuno añadir un último apartado dedicado a otros aspectos no contemplados en apartados anteriores. Así, el modelo evalúa también la accesibilidad de las oficinas de turismo; los informadores turísticos; los teléfonos públicos; los comercios y los aparcamientos públicos.

#### 4. APLICANDO EL MODELO. ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA DE TRES CIUDADES ANDALUZAS

Como se indicó en apartados anteriores, el modelo de evaluación fue aplicado a tres ciudades andaluzas –Córdoba, Sevilla y Úbeda–. Se creyó indispensable la aplicación del modelo para su validación. Se trata de una experiencia piloto que arrojó luz sobre el propio modelo y sobre la accesibilidad de las ciudades objeto de estudio.

##### 4.1. METODOLOGÍA

Antes de presentar los resultados obtenidos a través de esta experiencia piloto, se estima conveniente destacar algunos aspectos de la metodología aplicada. Antes de emprender el estudio de casos, fue preciso seleccionar los destinos turísticos a los que se aplicaría el modelo de evaluación de la accesibilidad. El modelo ha sido concebido como una herramienta para medir la accesibilidad de los destinos turísticos, por lo que el conjunto formado por todos ellos constituía la población de la cual se debía extraer una muestra. Cabe indicar que se pretendía basar la investigación en el trabajo de campo, de forma que existiera conocimiento sobre el terreno detrás de la puntuación dada a cada ítem. Por ello, las opciones se reducían, dadas las limitaciones presupuestarias y de otra índole que condicionaron el desarrollo del estudio. Así, finalmente, se optó por analizar tres ciudades monumentales andaluzas, Córdoba, Sevilla y Úbeda. Desde el principio, se consideró necesario analizar varios destinos turísticos, pues ello permitiría ganar mayor perspectiva de lo que sería posible en un estudio de caso único, establecer comparaciones y observar la variación de la puntuación según las diversas circunstancias de cada lugar.

Se trata de tres destinos turísticos destacados en Andalucía. Las tres ciudades han sido señaladas por el Plan General de Turismo Sostenible vigente en Andalucía como destinos prioritarios dentro de la tipología turística cultural, y el turismo representa una importante fuente de riqueza dentro de sus economías. Además, todas ellas cuentan con declaraciones patrimoniales que las hacen atractivas para los turistas. La mezquita de Córdoba fue declarada Patrimonio Mundial por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en 1984, extendiéndose la declaración a todo el centro histórico diez años después. La catedral, el alcázar y el archivo de Indias de Sevilla fueron inscritos en la lista de esta organización en 1987. Por su parte, los conjuntos renacentistas de Úbeda y Baeza fueron declarados Patrimonio Mundial en el año 2003.

El estudio de casos se realizó en el segundo semestre de 2011, por lo que se podría haber producido alguna pequeña modificación en las variables analizadas con posterioridad a esas fechas. En cuanto a las fuentes de información utilizadas, se debe destacar que primó la observación directa, la comprobación *in situ*, lo que convierte a las propias ciudades objeto de estudio en la fuente de información principal, si bien es cierto que, para responder a algunos ítems, se tuvo que recurrir a los responsables de la provisión de diversos servicios turísticos, que fueron quienes aportaron datos

sobre aquellas estancias, instalaciones y prestaciones de las cuales no era posible saber por otros medios. Ello introduce un sesgo en la investigación que se cree oportuno señalar, pues la única información que se tiene sobre esos equipamientos es la ofrecida por personas directamente interesadas en procurarle una buena imagen, que, quizás, podrían no haber sido completamente objetivas y podrían haber transmitido una visión demasiado agradecida de la realidad.

También se contó con la colaboración del personal de las Oficinas de Información Turística de las ciudades seleccionadas y de las diversas áreas de turismo involucradas en su gestión y promoción; y se consultó la información disponible en Internet sobre los servicios turísticos, públicos y privados, que se prestan en ellas. Por último, cabe indicar que, para controlar tanto el número de empresas turísticas como su categoría, se consultó el listado de establecimientos turísticos situados en las ciudades elegidas que se encuentran inscritos en el Registro del Turismo de Andalucía, que este ente facilitó para la realización del estudio. La inscripción en este registro (dependiente de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de Andalucía) es obligatoria para todas aquellas empresas que prestan servicios turísticos en la región, considerándose clandestinas aquellas que ejercen su actividad profesional sin gozar de dicha inscripción. El citado listado sirvió para contrastar la información disponible en los folletos y guías turísticos facilitados por otras organizaciones.

Así, se pueden señalar tres niveles de comprobación en el estudio desarrollado: 1) obtención de información a través de diversos medios publicitarios y del Registro del Turismo de Andalucía; 2) obtención de información por parte de los proveedores de servicios turísticos, a través de consultas telefónicas o vía *online*; y 3) comprobación *in situ*, gracias al trabajo de campo. En los pocos casos en los que la información obtenida por diferentes vías no fue coincidente, siempre primó lo que figuraba en el Registro del Turismo de Andalucía –ya que existe obligación legal de notificar a este registro cambios como, por ejemplo, los relativos a la categoría– y lo comprobado *in situ*.

## 4.2. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.2.1. INFORMACIÓN

Las tres ciudades obtuvieron resultados bastante similares en el apartado de información. Tras conocer el material publicitario suministrado por las diversas áreas de turismo encargadas de la promoción de las tres ciudades, se puede afirmar que todas ellas cuentan con folletos fáciles de abrir y manejar, en los que se emplean un lenguaje y una simbología claros. No obstante, cabe señalar que ninguna de las ciudades cuenta con folletos en *braille* para las personas con discapacidad visual. En cuanto a las páginas web promocionales, ofrecen contenidos de fácil comprensión, si bien es cierto que sólo la de Sevilla ha sido programada para adaptarse a los dispositivos que descodifican los contenidos para las personas invidentes. Córdoba y Úbeda consiguieron 4 puntos de este apartado, mientras que Sevilla logró hacerse con 5 puntos.

Tabla 1. Información.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
1.1.	No	0	No	0	No	0
1.2.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
1.3.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
1.4.	No	0	Sí	1	No	0
1.5.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
1.6.	Sí	1	Sí	1	Sí	1

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.2. COMPRA

En cuanto a la compra, curiosamente es uno de los apartados menos problemáticos. Las tres ciudades sometidas al modelo de evaluación cuentan con diferentes vías para contratar y pagar los servicios turísticos, de forma que siempre es posible realizar estas gestiones. La contratación se puede realizar por medio de agencias de viajes, que permiten la compra en persona, vía online y por teléfono. Al respecto de la distribución directa, cabe señalar que también es posible contactar directamente con el proveedor del servicio turístico en cuestión por diversas vías, pudiendo incluso pagar al llegar al destino, lo que facilita la operación. Las tres ciudades evaluadas han obtenido la máxima puntuación en este apartado, es decir, 4 puntos.

Pero no todos los elementos analizados dentro de este apartado nos llevan a ser optimistas. La compra a través de Internet podría resultar problemática para las personas con discapacidad. Muchas páginas web que permiten comprar billetes de avión, de autobús y estancias de hotel resultan bastante aparatosas, a lo que se suma la necesidad de prestar demasiada atención para desactivar opciones que pudieran no ser de nuestro agrado y que se activan por defecto. Todos esos inconvenientes dificultan que personas con problemas de comprensión u otras deficiencias puedan realizar sus compras de forma autónoma.

Tabla 2. Compra.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
2.1.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
2.2.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
2.3.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
2.4.	Sí	1	Sí	1	Sí	1

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.3. ACCESO AL DESTINO

Llegar a cada uno de los destinos que constituyen la muestra de este estudio requiere reservar con una cierta antelación, pero tanto las compañías aéreas, como la red de transporte ferroviario, como las empresas de autobuses interurbanos ofrecen servicios adaptados. La Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (RENFE) recomienda avisar de la llegada del turista con movilidad reducida con un día de antelación, mientras que en los aeropuertos andaluces se sugiere que sean dos. Esto lleva a pensar que, pese a la existencia de dispositivos que facilitan el acogimiento de este tipo de turista, como plataformas móviles y otros elementos no estables, la adaptación a este tipo de público es insuficiente. Las infraestructuras de transporte deberían estar adaptadas de forma permanente, de forma que no fuera necesario acometer tantos esfuerzos logísticos.

Pese a todo, en los últimos años se han producido algunos avances en la materia. RENFE ha puesto en marcha un plan de accesibilidad en recientes fechas, de forma que los viajeros con discapacidad cuentan con un servicio de atención específica en el 75% de las rutas. Por otra parte, no todos los medios de transporte que llevan a los turistas a las ciudades evaluadas están provistos de mecanismos de aviso que emitan señales ópticas y auditivas que permitan viajar de forma autónoma y segura a personas con discapacidad visual y auditiva, lo que supone una asignatura pendiente, aunque se debe reconocer que el porcentaje de medios de transporte que cuentan con sistemas de aviso auditivos es bastante elevado en los tres casos analizados.

Tabla 3. Acceso al destino.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
3.1.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
3.2.	75%	0,75	65%	0,65	45%	0,45
3.3.	80%	0,8	75%	0,75	85%	0,85

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.4. ALOJAMIENTO

Cada vez son más los alojamientos que cuentan con habitaciones polivalentes para personas con movilidad reducida. En las ciudades analizadas, los establecimientos hoteleros que cuentan con habitaciones accesibles también suelen disponer de varias plazas de aparcamiento adaptadas y de itinerarios accesibles que permiten moverse de forma autónoma o casi autónoma dentro del recinto. Para facilitar que en el itinerario no aparezcan obstáculos, se tiende a acortarlo, situando las plazas de aparcamiento en la zona más próxima a la salida del mismo y las habitaciones polivalentes en las plantas más bajas. Por otra parte, cabe indicar que la mayor parte de los alojamientos

que resultan accesibles son de gama alta, principalmente de cuatro estrellas, tendencia que se repite en las tres ciudades analizadas.

No fue posible ver las habitaciones adaptadas de todos los establecimientos que las ofrecen –sólo las de algunos de ellos–, lo que, como se indicaba en apartados anteriores, supone un sesgo en la investigación. Se preguntó a los responsables por las características de las habitaciones adaptadas y sólo se consideró accesibles a aquellas cuyas puertas tienen una anchura mínima libre de 0,8 metros; las dimensiones y disposición del mobiliario permiten un espacio de giro de 1,5 metros de diámetro como mínimo; los espacios de aproximación lateral a la cama, armarios y resto de mobiliario son de, al menos, 0,8 metros; la altura de la cama desde el suelo es de 0,45-0,5 metros; los mecanismos de accionamiento se encuentran a una altura no superior a 1,4 metros ni inferior a 0,4 metros; y constan de avisador luminoso tanto de llamada como de emergencia.

En las ciudades analizadas, son pocos los establecimientos hoteleros que cuentan con documentación en *braille* y con sistemas que emitan señales acústicas que indiquen en qué estancia nos encontramos. Una asignatura pendiente es lograr la implantación generalizada de ascensores adaptados a personas invidentes y de sistemas de detección que activen automáticamente puertas, grifos y luces, reduciendo al mínimo los esfuerzos necesarios. Seguro que estas medidas no sólo resultarían positivas para los usuarios con discapacidad, sino para todo el conjunto de los usuarios turísticos.

De los alojamientos que tienen piscina, no todos están provistos de mecanismos que faciliten su uso por parte de los usuarios con discapacidad. En cuanto a la atención a las necesidades nutricionales especiales, cabe señalar que, según los profesionales consultados, es posible la completa adaptación a la demanda. De hecho, destaca que tanto el sistema de reserva como la documentación precisa para la admisión en el establecimiento consten de apartados en los que se pueden indicar requerimientos específicos de cualquier tipo, lo que facilita la satisfacción de necesidades especiales durante la estancia.

En cuanto a los medios dispuestos para combatir situaciones de emergencia, la gran mayoría de los establecimientos hoteleros tiene sistemas de alarma visuales y auditivos, tal y como exige la normativa vigente. Menos son los que cuentan con un sistema de evacuación adaptado a las personas con movilidad reducida. Algunos alojamientos tienen una escalera de emergencia para salir del establecimiento en caso de incendio, sin que esté muy claro el medio que emplearía el usuario con discapacidad en caso de producirse una situación de este tipo. Por otra parte, resulta alarmante que el personal de atención al público no haya sido informado específicamente sobre cómo actuar de encontrarse ante dichas circunstancias en una parte considerable de los establecimientos hoteleros de las ciudades analizadas.

Tabla 4. Alojamiento.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
4.1.	56%	0,56	37%	0,37	43,3%	0,43
4.2.	68%	0,68	95%	0,95	92%	0,92
4.3.	5%	0,05	5%	0,05	3%	0,03
4.4.	12%	0,12	3%	0,03	2%	0,02
4.5.	95%	0,95	95%	0,95	88%	0,88
4.6.	45%	0,45	42%	0,42	11%	0,11
4.7.	52%	0,52	33,5	0,33	6%	0,06
4.8.	34%	0,34	65%	0,65	87%	0,87
4.9.	89%	0,89	85%	0,85	86%	0,86
4.10.	95%	0,95	96%	0,96	96%	0,96
4.11.	33%	0,33	48%	0,48	32%	0,32
4.12.	58,3%	0,58	73%	0,73	25%	0,25
4.13.	100%	1	100%	1	95%	0,95

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.5. RESTAURACIÓN

Salvo en el caso de Córdoba, sólo la cuarta parte de los establecimientos dedicados a la restauración cuentan con accesos y aseos adaptados. Se han considerado accesibles los accesos que se ajustan a la inclinación y anchura exigidas por la normativa, y los aseos que dejan un espacio libre suficiente para poder inscribir una circunferencia de 1,5 metros de diámetro; cuyo lavabo se encuentra a una altura de 0,7-0,8 metros sin que existan obstáculos en la parte inferior; cuyo inodoro se sitúa a una altura de 0,45-0,5 metros; con grifería fácilmente accesible; con barras laterales situadas a 0,7-0,75 metros del suelo; con secadores, jaboneras, toalleros y demás elementos del mobiliario situados a 0,8-1,2 metros de altura; y con espejos cuyo borde inferior no se encuentra por encima de los 0,9 metros de altura.

Destacan también los ínfimos porcentajes referidos a los negocios que cuentan con carta en *braille*. Por otra parte, cabe señalar las dificultades indicadas por los empresarios hosteleros para adaptarse a las necesidades nutricionales específicas. Los restaurantes, especialmente los de gama alta, suelen ofrecer platos mucho más personalizados que otro tipo de establecimientos, como mesones o bares, en los que se cocinan grandes cantidades de comida sin introducir modificaciones para adaptarse a las necesidades concretas de la demanda. Así, la oferta gastronómica que mejor se adapta suele ser la más cara. En el caso concreto de Andalucía, el *tapeo* en los establecimientos populares es una de las actividades más características y definitorias de nuestra cultura, y la insuficiente atención a las restricciones nutricionales a las que se ven sometidas algunas personas podría privarlas de este componente fundamental

de la experiencia turística en Andalucía. Por último, cabe señalar que son muchos los profesionales de la hostelería que señalan que las típicas terrazas andaluzas facilitan la prestación de servicios a personas con movilidad reducida.

Tabla 5. Restauración.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
5.1.	66%	0,66	24,05%	0,24	25%	0,25
5.2.	66%	0,66	25,15%	0,25	22%	0,22
5.3.	3%	0,03	2,45%	0,02	2%	0,02
5.4.	39%	0,39	48%	0,48	68%	0,68

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.6. RECURSOS TURÍSTICOS

Mientras que en Úbeda sólo el 30,7% de los recursos turísticos son accesibles, en Córdoba y Sevilla, el porcentaje se sitúa en torno al 50%. Esperanzador resulta también que en todas las ciudades analizadas existan guías turísticos que conozcan el lenguaje de signos. La señalización de los recursos turísticos y la existencia de paneles informativos y folletos que favorezcan la comprensión del usuario son aspectos susceptibles de mejora, aunque es destacable la fuerte apuesta por parte de las administraciones involucradas para aumentar la calidad de las prestaciones. Muy reducidos son los porcentajes referidos a la presencia de paneles en *braille* y de elementos que permitan el reconocimiento mediante tacto.

Entre los aspectos positivos, cabe señalar la existencia en las ciudades monumentales analizadas de sistemas de iluminación que favorecen la contemplación de los bienes culturales –si bien es cierto que muchos son de pago, como es el caso de algunos elementos de ciertos edificios religiosos, en los es necesaria una moneda para encender puntualmente una estancia–; de bancos, apoyos isquiáticos y otros elementos destinados al descanso de los visitantes; de itinerarios accesibles para recorrer los espacios de especial interés turístico y cultural; de señalización en las calles; y de semáforos que emiten señales acústicas. Todos estos elementos hacen más fácil la visita turística de las personas con diversas discapacidades y aumentan la accesibilidad.

La peatonalización de los centros históricos parece estar favoreciendo la aparición de itinerarios más accesibles, pues estas zonas se repiensen para ser recorridas por las personas y no por los vehículos. Así, la peatonalización parece contribuir a la consecución de varios objetivos sociales: la preservación del patrimonio cultural y la atención a la diversidad.

Tabla 6. Recursos turísticos.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
6.1.	48%	0,48	50,98	0,5	30,7%	0,3
6.2.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
6.3.	78%	0,78	85%	0,85	45%	0,45
6.4.	5%	0,05	3%	0,03	4%	0,04
6.5.	85%	0,85	Sí	1	Sí	1
6.6.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
6.7.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
6.8.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
6.9.	Sí	1	Sí	1	Sí	1

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.7. TRANSPORTE

El transporte de turistas con discapacidad dentro de los destinos parece cada vez más fácil, al menos en las ciudades objeto de estudio. La mayor parte de los autobuses urbanos son de *piso bajo* y se multiplica el número de taxis adaptados. Crece el número de medios de transporte que cuentan con señales de aviso tanto ópticas como auditivas, lo que facilita el traslado de todos los usuarios, no sólo de los turistas con discapacidad.

Tabla 7. Transporte dentro del destino.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
7.1.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
7.2.	75%	0,75	65%	0,65	55%	0,55
7.3.	80%	0,8	75%	0,75	85%	0,85

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.8. OTROS SERVICIOS

Las oficinas de turismo de las ciudades analizadas resultan accesibles para las personas con movilidad reducida, pues el tamaño y la ausencia de obstáculos en la entrada y las dimensiones del interior permiten tanto el acceso como el movimiento de estos usuarios en el establecimiento. Sin embargo, las oficinas de información turística consultadas no disponen de materiales promocionales en *braille*.

En torno a la mitad de los comercios situados en la zona de interés turístico resultan accesibles para las personas con movilidad reducida –siendo el porcentaje algo superior en el caso de Córdoba–. Los principales problemas suelen localizarse en la entrada, que no siempre es accesible, debido a la presencia de escalones y otros obstáculos; y en la disposición de los estantes, pues, quizás movidos por la necesidad de aprovechar el espacio, los empresarios no siempre dejan suficiente espacio para recorrer los pasillos y, en muchas ocasiones, colocan los artículos a una altura demasiado elevada para los clientes con discapacidad.

Tabla 8. Otros servicios.

	Córdoba		Sevilla		Úbeda	
	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación	Respuesta	Puntuación
8.1.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
8.2.	Sí	1	Sí	1	No	0
8.3.	No	0	No	0	No	0
8.4.	Sí	1	Sí	1	Sí	1
8.5.	65%	0,65	55%	0,55	48%	0,48
8.6.	Sí	1	Sí	1	Sí	1

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.9. PUNTUACIONES

Sumando todos los puntos obtenidos en los diferentes apartados y aplicando la regla de tres a la que se ha hecho referencia en apartados anteriores, es fácil saber qué nota alcanza cada ciudad analizada en *accesibilidad*. Sevilla obtiene un 7,18; Córdoba un 7,09; y Úbeda un 6,62.

Como se anunciaba en apartados anteriores, se creyó conveniente calcular la nota obtenida por cada ciudad evaluada en relación a cada una de las discapacidades de las que se ha ocupado este trabajo -movilidad reducida; discapacidad visual; y discapacidad auditiva-. Ello permitiría conocer el grado de atención que recibe cada uno de los subgrupos identificados en la población a la que se refería el estudio. Gracias a esta segunda lectura de resultados se ha podido detectar que la atención a la discapacidad auditiva suele ser superior que la prestada a otras discapacidades, siendo la discapacidad visual la más desatendida en los tres casos de estudio. De hecho, dos de las tres ciudades suspenden en atención al usuario invidente, si bien es cierto que se acercan al aprobado.

La forma de proceder fue la misma que en el caso de la puntuación general, salvo que ahora sólo se valoraban los ítems que se refieren específicamente a cada discapacidad –aparecen señalados en el apartado *observaciones* del anexo 1–. Se comparó la puntuación máxima que el destino podría haber obtenido en relación a esa discapaci-

dad y la realmente obtenida. Así, aplicando de nuevo una regla de tres es posible conocer las puntuaciones parciales obtenidas por cada destino evaluado –ver tabla 9–.

Tabla 9. Puntuaciones parciales obtenidas por las ciudades analizadas .

	<b>Úbeda</b>	<b>Córdoba</b>	<b>Sevilla</b>
Discapacidad visual	4,38	4,7	5,27
Discapacidad auditiva	7,21	9,07	8,94
Movilidad reducida	6,72	7,47	7,25

Fuente: Elaboración propia.

## 5. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

Actualmente, la concienciación social con respecto a la discapacidad es mayor de lo que ha sido en otros momentos, por lo que en los últimos años se ha incrementado la accesibilidad de diversos establecimientos, equipamientos y servicios, como reflejan nuestras ciudades que, poco a poco, van siendo más accesibles. Pese a todo, aún es difícil que las personas con discapacidad disfruten de su tiempo libre de manera autónoma. La situación se complica cuando este colectivo se plantea disfrutar de su tiempo libre en un entorno diferente del habitual, es decir, cuando desea realizar actividades turísticas en un destino cuyo grado de accesibilidad desconoce. La incertidumbre que rodea al consumo turístico condiciona sobremedida la decisión de compra, haciendo necesaria la puesta en marcha de un sistema de acreditación de la accesibilidad de los destinos, que permita al turista con discapacidad viajar con mayores garantías y seguridad.

La adaptación de los destinos turísticos españoles a las necesidades de los turistas con discapacidad y de aquéllos que se encuentran en situación de dependencia es insuficiente. Estos destinos no son accesibles para todos, siendo necesarias las herramientas de diagnóstico. La creación de una certificación española de la accesibilidad de los destinos turísticos serviría para reconocer el compromiso social de los empresarios y administraciones públicas que se esfuerzan por adaptar la oferta turística a las necesidades de las personas con discapacidad y para motivar a quienes aún no se han familiarizado con la accesibilidad universal a apostar por el diseño para todos.

El estudio de casos permitió confirmar algunas hipótesis. Atender al segmento con discapacidad conlleva ventajas tanto en el plano económico como en el plano social. Como han señalado otros autores (FEJIDIF, 2009; Fernández, 2007:68; PREDIF, 2005), los turistas con discapacidad pueden resultar muy rentables, ya que gastan más que otros. El trabajo de campo desarrollado demuestra que los servicios más accesibles son los de gama alta. La accesibilidad al patrimonio cultural es uno de los grandes *caballos de batalla*, lo que se deduce del porcentaje de recursos turísticos accesibles en cada ciudad analizada, si bien es cierto que el patrimonio no es el único elemento inaccesible del destino, ya que, lejos de que se esperaba, una gran parte de los servicios turísticos suministrados por empresas de reciente creación tampoco son accesibles. Por otra parte, se han identificado deficiencias en la oferta turística de los destinos que se deberían subsanar para hacerlos más habitables y más competitivos en el mercado del turismo accesible, como la insuficiente atención a la discapacidad visual; la falta de protocolos de actuación y sistemas de evacuación que garanticen la integridad física de los turistas con discapacidad de producirse una situación de emergencia; la escasa presencia de dispositivos de aviso que combinen las señales visuales y las auditivas; la deficiente señalización de los puntos de interés turístico y cultural; o la falta de capacitación de informadores y guías turísticos para la atención a las personas con discapacidad. Vencer esos obstáculos y conseguir ciudades accesibles para todos sus usuarios constituye uno de los retos sociales de nuestra sociedad contemporánea.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- BARTON, L. (1998) *Discapacidad y sociedad*. Madrid: Morata.
- EJARQUE, J. (2005) *Destinos turísticos de éxito. Diseño, creación, gestión y marketing*. Madrid: Pirámide.
- FEDERACIÓN PROVINCIAL DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA DE JAÉN (FEJIDIF) (2009) *Manual Especializado de Turismo Accesible (META)*. Jaén: FEJIDIF.
- FERNÁNDEZ, J.L. (2008) “Historia, discapacidad y valía” en COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CERMI) (2008) *La imagen social de las personas con discapacidad*. Madrid: CERMI.
- FERNÁNDEZ, M.T. (2007) *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Tesis Doctoral. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- FERREIRA, M.A.V. (2010) “De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico”. *Revista Política y Sociedad*. Vol. 47, Nº 1, pp. 45-65.
- FERREIRA, M.A.V. (2008) “Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracteriológicos”. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. Vol. 124, pp. 141-174.

- MOLINA, M. y CÁNOVES, G. (2010) *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Cuadernos de Turismo, Nº 25, pp. 25-44.
- OBSERVATORIO ESTATAL DE LA DISCAPACIDAD (OED) (2010) *Informe Olivenza*. Badajoz: Observatorio Estatal de la Discapacidad.
- PALACIOS, A. (2008) *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Madrid: Grupo editorial Cinca.
- PLATAFORMA REPRESENTATIVA ESTATAL DE DISCAPACITADOS FÍSICOS (PREDIF) (2005) *Hoteles accesibles para personas con movilidad reducida*.
- PUGA, D. (2005) “La dependencia de las personas con discapacidad: entre lo sanitario y lo social, entre lo privado y lo público”. *Revista Española de Salud Pública*. Vol. 79, Nº 3, pp. 327-330.
- REAL DECRETO 173/2010, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. BOE Nº 61.
- RODRÍGUEZ, M.R. (1999) “Accesibilidad: un objetivo prioritario para el siglo XXI”. *Revista Integración*. Nº 30, pp.16-23.
- VALLS, J-F. (2004) *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

## ANEXO 1. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

### 1) Información

1.1. Existen folletos adaptados a personas con problemas de visión
1.2. Los folletos resultan fáciles de abrir y manejar
1.3. Los folletos emplean un lenguaje y una simbología claros
1.4. La página web promocional atiende a la discapacidad visual
1.5. La página web promocional se adapta a personas con dificultades para la comprensión
1.6. Los medios informativos hacen referencia a la accesibilidad de los recursos y destinos

### 2) Compra

2.1. El sistema de compra responde a las necesidades de las personas con discapacidad visual
2.2. El sistema de compra responde a las necesidades de las personas con dificultades para la comprensión
2.3. El sistema de compra responde a las necesidades de las personas con movilidad reducida
2.4. El sistema de compra responde a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva

### 3) Acceso al destino

3.1. Existen medios de transporte adaptados a las personas con movilidad reducida
3.2. % de medios de transporte existentes que cuentan con sistemas de aviso visuales
3.3. % de medios de transporte existentes que cuentan con sistemas de aviso auditivos

### 4) Alojamiento

4.1. % de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida
4.2. De los alojamientos con habitaciones polivalentes, % de alojamientos que tienen accesos e itinerarios accesibles para ser transitados libremente por personas con movilidad reducida
4.3. % de alojamientos que cuentan con documentación en Braille (instrucciones, menús, formularios, documentos de admisión, etc.).
4.4. % de alojamientos que cuentan con sistemas auditivos que indican el lugar en el que nos encontramos
4.5. % de alojamientos que cuentan con señalización que identifica las instalaciones
4.6. % de alojamientos que cuentan con al menos un ascensor adaptado a personas con discapacidad visual
4.7. % de alojamientos que cuentan con sistemas de detección que permitan abrir las puertas o los grifos o encender las luces sin realizar ningún esfuerzo
4.8. % de alojamientos que cuentan con plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida (de entre aquellos que tienen aparcamiento)
4.9. % de alojamientos que cuentan con sistemas de alarma visuales
4.10. % de alojamientos que cuentan con sistemas de alarma auditivos
4.11. % de alojamientos que cuentan con un sistema de evacuación adaptado a personas con movilidad reducida
4.12. % de alojamientos que cuentan con una piscina accesible para personas con movilidad reducida (de entre aquellos que tienen piscina)
4.13. % de alojamientos, de entre los que prestan servicio de restauración, que se adaptan a las necesidades nutricionales especiales de sus usuarios

### 5) Restauración

5.1. % de restaurantes que disponen de accesos adaptados a las personas con movilidad reducida
5.2. % de restaurantes que cuentan con aseos accesibles
5.3. % de restaurantes que cuentan con cartas en Braille
5.4. % de restaurantes que adaptan sus menús a necesidades específicas

## 6) Recursos turísticos

6.1. % de recursos turísticos accesibles para personas con movilidad reducida
6.2. Existen guías turísticos que conocen el lenguaje de signos en el destino
6.3. % de recursos turísticos que cuentan con señalización, paneles informativos, folletos.
6.4. % de recursos turísticos que cuentan con paneles en Braille u otros dispositivos que permiten el reconocimiento mediante el tacto
6.5. % de recursos turísticos que cuentan con sistemas de iluminación que favorecen su contemplación
6.6. Los espacios públicos de interés turístico cuentan con apoyos isquiáticos (para el descanso de quienes presentan dificultades para sentarse y levantarse) y otros elementos para el descanso, como bancos.
6.7. Existen itinerarios accesibles para recorrer los espacios públicos de especial interés
6.8. Existe señalización en las calles, que nos informa sobre dónde estamos y cuáles son los puntos de especial interés
6.9. Existen semáforos que emiten señales acústicas

## 7) Transporte dentro del destino

7.1. Existen medios de transporte públicos adaptados a personas con movilidad reducida (taxis, autobuses, metro, tranvía, etc.).
7.2. % de medios de transporte que cuentan con sistemas de aviso acústicos
7.3. % de medios de transporte que cuentan con sistemas de aviso visuales

## 8) Otros servicios

8.1. Las oficinas de información turística son accesibles para las personas con movilidad reducida
8.2. Existen informadores turísticos que conocen el lenguaje de signos
8.3. Las oficinas de turismo disponen de información en Braille
8.4. Existen teléfonos públicos adaptados
8.5. % de comercios en la zona de interés turístico que resultan accesibles a personas con movilidad reducida
8.6. Existen plazas destinadas a las personas con movilidad reducida en los aparcamientos públicos

## OBSERVACIONES

- Ítems relativos a la movilidad reducida: 1.2; 2.3; 3.1; 4.1; 4.2; 4.7; 4.8; 4.11; 4.12; 5.1; 5.2; 6.1; 6.7; 7.1; 8.1; 8.4; 8.5; 8.6.
- Ítems relativos a la discapacidad auditiva: 2.4; 3.2; 4.5; 4.9; 6.2; 6.3; 6.8; 7.3; 8.2.
- Ítems relativos a la discapacidad visual: 1.1; 1.4; 2.1; 3.3; 4.3; 4.4; 4.6; 4.10; 5.3; 6.4; 6.5; 6.9; 7.2; 8.3; 8.4.