

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos

PROYECTO DE MÁSTER EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

Accesibilidad Universal a los Servicios Turísticos

VºBº del Tutor

AUTOR: Patricia Caselles Luna

TUTOR: Marta Vidal

Gijón, 16 de julio de 2012

ÍNDICE

1. RESUMEN	4
2. INTRODUCCIÓN	5
3. IMPORTANCIA DEL TURISMO ACCESIBLE CÓMO MERCADO POTENCIAL EN ESPAÑA	10
4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EL SEGMENTO DE MERCADO	14
4.1 Dificultades encontradas	21
4.2 Grado de satisfacción	21
5. LA ACCESIBILIDAD Y LA OFERTA TURÍSTICA	24
5.1 Alojamientos Turísticos.....	28
5.2 Transportes	31
5.3 Recursos Turísticos	36
5.4 Rutas y Circuitos Turísticos	38
6. MARKETING TURISTICO ACCESIBLE	39
7. ATENCION A LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD	42
8. ACCESIBILIDAD EN LA ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS Y REUNIONES	47
8.1 Mejoras en los accesos de Comunicación e Información.....	48
8.2 Mejoras en los Accesos.....	52
8.3 Mejoras en los Puntos de Registro e Información	54
8.4 Mejoras en las Salas de Reuniones	56
8.5 Mejoras en la realización de Actividades	57
9. CONCLUSIONES	65
10. BIBLIOGRAFIA	68
11. ANEXOS	70

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

1. FIGURA 1: Frecuencia con la que viajan	15
2. FIGURA 2: Momentos en los que viajan	15
3. Figura 3: Motivos por los que viaja	16
4. FIGURA 4: Tipos de destinos	18
5. FIGURA 5: Tipos de alojamientos	18
6. FIGURA 6: Cadena de barreras al planificar un viaje.....	20
7. TABLA 1: Actitudes y conocimientos del personal turístico	30
8. TABLA 2: Trenes con plazas adaptadas	33
9. TABLA 3: Ferrys con camarotes adaptados	34
10. TABLA 4: Atención al cliente en base a sus discapacidades	43

1. RESUMEN

En este proyecto se analiza la situación actual sobre los niveles de accesibilidad y la relevancia de la misma en el sector turístico. Para ello se han desarrollado diferentes capítulos en los que se explica detalladamente que tipo de segmento de mercado constituyen los turistas que poseen algún tipo de discapacidad, cuáles son sus hábitos y motivaciones a la hora de viajar y que repercusión económica ejercen sobre la industria turística.

Por otro lado se ha llevado a cabo un análisis de las barreras que presentan los diferentes recursos turísticos y las medias que deben tener en cuenta los profesionales del sector a la hora de atender y satisfacer las necesidades que demandan este tipo de clientes.

Y por último, cómo método de aplicación práctica, se desarrolla una propuesta sobre las características y medidas que deben tenerse en cuenta a la hora de organizar un congreso accesible para todos, desde la solicitud de inscripción hasta la finalización del mismo.

1. ABSTRACT

This dissertation examines the current situation on the levels of accessibility and its relevance in the tourist sector. In order to do this, different chapters have been developed and explain in detail the type of market segment that tourists with any type of disability represents, their habits and motivations for travelling and their economic impact on the tourist industry.

On the other hand, it has been carried out an analysis on the barriers that present the different tourist resources and the means that must be taken into account by the professionals of the sector when it comes to supply and satisfy the needs that this kind of customer demands.

Finally, as a method of practical application, a proposal has been developed attending to the characteristics and measurements that must be taken into account when organizing an accessible congress for everyone, from the application for registration until the end of the congress itself.

2. INTRODUCCIÓN

La sociedad europea ha experimentado un cambio demográfico importante en los últimos años. El índice de natalidad ha decaído mientras que el de mortalidad ha ido en continuo ascenso. Esto ha generado un envejecimiento de la población y una disminución de la población productiva. Alrededor de 80 millones de personas en la Unión Europea, una sexta parte de la población, tienen alguna discapacidad. Suelen enfrentarse a barreras relacionadas con las actitudes y el entorno que impiden su plena participación social y económica. (EUROSTAT, 2010).

Si consideramos las diferentes situaciones que afronta cada persona a lo largo de su vida, las necesidades de género, las diferentes capacidades y las diversas funciones que las personas desarrollan en la sociedad, resulta sencillo establecer diferencias que distinguen a unas de otras.

La idea de diversidad hace referencia a las diferencias que existen entre las personas. Ahora bien, cuando alguna de esas características, ya sean físicas, sociales o culturales, implica además una desventaja respecto a otras personas o grupos de personas en el acceso a recursos, equipamientos, servicios y espacios, entonces esta diferencia se puede transformar en desigualdad.

“Se considera discapacidad cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo.”
Organización Mundial de la Salud (OMS).

En 1999, aproximadamente, un 18% de la población europea tenía algún impedimento severo o moderado. En España, según el INE (Instituto Nacional de Estadística), en la encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia del año 2008, el porcentaje de población con alguna discapacidad permanente legalmente reconocida es del 8,5% (3,8 millones de personas). Pero lo cierto es que la cantidad de personas que se beneficiarían de forma directa de la accesibilidad es de un 39% ya que a

las cifras iniciales habría que sumar las lesiones temporales (discapacidad transitoria) motivadas por un accidente o enfermedad temporal y los problemas de movilidad reducida que no se consideran discapacidad (personas mayores, mujeres embarazadas, personas obesas, las que llevan cochecitos de bebé, muletas, bastones, etc.)

Cuando los entornos, productos y servicios se han diseñado bajo el rasero de la "normalidad" antropométrica, mental y funcional, y no en función de las necesidades, diferencias, capacidades y funciones de todas las personas, surgen las "barreras", una serie de circunstancias que pueden dificultar el desarrollo de las actividades ciudadanas más comunes, tales como caminar por la calle, cruzar una avenida, pedir información, usar el transporte público, etc. lo que nos permite clasificar las barreras en función de su vinculación:

- Vinculadas al entorno construido urbano y/o de la edificación: no permiten la utilización, el acceso o el disfrute por parte de las personas que no responden al perfil de "normalidad".
- Vinculadas al transporte y sistema de movilidad: obstáculos o impedimentos que encuentran determinadas personas en cualquier sistema de movilidad o transporte debido a su diseño según valores de "normalidad".
- Vinculadas a la interacción con el entorno, utilización de las nuevas tecnologías, comunicación e información: señalización, medios de comunicación, servicios de información, máquinas y/o mecanismos diseñados en función de los valores mentales y funcionales de normalidad ante los cuales determinadas personas ven limitada su capacidad de interacción con el entorno, para la comunicación y para la recepción de la información.
- Culturales y sociales: actitudes y hábitos sociales y culturales con componentes de compasión y estigmatización hacia las personas con discapacidad.

A lo largo de la historia, las personas con discapacidades y diferencias respecto a las personas "media o estándar" han sido vistas de forma, cuando menos, teñida de prejuicios. Cuando desde la medicina se abordó de forma científica la deficiencia, se consideró a la persona con discapacidad como un enfermo crónico, que debía ser apartado de la sociedad y mantenido en un ambiente sanitario, protegido y segregado.

En 1975, y en contraposición con este modelo, un grupo de personas con discapacidad empezó a acuñar en Gran Bretaña, el término modelo social de la discapacidad como contrapuesto al anterior. Este nuevo enfoque comenzó a ser la fuerza impulsora del movimiento de las personas con discapacidad y pronto adquirió reconocimiento internacional. En él, los derechos de las personas con discapacidad se equiparan a los de los demás ciudadanos y consideran que las únicas limitaciones existentes están determinadas por el entorno y los impedimentos que se encuentran en él: barreras físicas, sensoriales y sociales. Por tal motivo, es responsabilidad colectiva de la sociedad promover la participación plena de las personas con discapacidad en todas las áreas de la vida social.

De forma diferente, y más como una opción de vida que como una concepción sociológica, se había ido desarrollando en EE.UU. el llamado Movimiento de Vida Independiente que demanda una integración plena y activa de las personas con discapacidad, poniendo el énfasis en la participación directa en todos los aspectos que afectan a sus propias vidas.

“Se considera Vida Independiente la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad”. (Artículo 2.a de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal, LIONDAU).

Este movimiento ha desembocado en la promoción de la creación de Centros de Vida Independiente para que las personas con discapacidad que quieran vivir de forma autónoma puedan organizar los servicios que precisan y ayudar a otras a hacerlo.

Hasta hace muy pocos años, la mayoría de las acciones destinadas a la promoción de la accesibilidad han estado únicamente orientadas a la supresión de barreras. Pero la supresión de barreras es una estrategia que tiene como objetivo eliminar las barreras que se producen sin promover el diseño de espacios, equipamientos y servicios para todos desde su origen, sin analizar las causas que generan las barreras para que no se vuelvan a originar.

El planteamiento de supresión de barreras resulta limitado y escaso ante la nueva concepción de la accesibilidad, entendida como una condición imprescindible para

garantizar la igualdad de oportunidades. De hecho, la misma Ley 51/2003, LIONDAU, señala que es preciso actuar sobre las condiciones personales y las condiciones ambientales para conseguir la plena igualdad de oportunidades de todas las personas; para ello confluyen dos estrategias: la de No Discriminación y la de Accesibilidad Universal.

En el desarrollo de la propia ley se establece que la no accesibilidad constituye una forma sutil pero muy eficaz de discriminación indirecta, pues genera una desventaja cierta a las personas con discapacidad en relación a aquellas que no lo son.

Se entiende por Accesibilidad Universal “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de Diseño para Todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban realizarse”. (Artículo 2.c de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal, LIONDAU).

“La Igualdad de Oportunidades se define como la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en la discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social”. (Artículo 1 de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal, LIONDAU).

Como consecuencia de las barreras, ya sea en el entorno urbano, en los servicios o en los equipamientos, muchas personas ven limitada su autonomía y su bienestar. Es por tanto preciso eliminarlas y planificar, organizar y gestionar los espacios de forma que todas las personas puedan desarrollar su condición de ciudadanos con comodidad, seguridad, confort e igualdad de oportunidades.

El Diseño Universal es “la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas

las personas, en la mayor extensión posible". (Artículo 2.d de la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal, LIONDAU).

Bajo todos estos parámetros se encuentra el concepto de Turismo Accesible definido como *"aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos"* Organización Mundial del Turismo (OMT). Es decir, posibilita que las personas con discapacidad permanente o temporal, cuenten con las condiciones adecuadas de seguridad y autonomía para el desarrollo de sus actividades en ámbitos físicos, en la prestación de servicios y en los sistemas de comunicación.

Por lo tanto en Turismo Accesible provoca que aquellas personas con discapacidad, obtengan plena integración desde la óptica funcional y psicológica, mediante la práctica de actividades turísticas y de recreación, generando así satisfacción individual y social, en el destino que visita, creándose un hábitat integrador y de inclusión basado en el concepto Accesibilidad Universal.

El objetivo de este trabajo es el desarrollo de un análisis de la situación actual a la que se enfrentan las personas con discapacidad al demandar los servicios turísticos y en consecuencia analizar los niveles de accesibilidad que estos mismos poseen.

En primer lugar se describen las características de este segmento de mercado, seguido de un análisis de los hábitos y motivaciones que poseen las personas con discapacidad a la hora de viajar, apoyándose en determinados datos estadísticos.

En segundo lugar se lleva a cabo un análisis de la oferta turística, describiendo la situación actual que poseen los diferentes servicios y/o productos turísticos de nuestro país en materia de accesibilidad, destacando ejemplos concretos apoyados también en datos objetivos.

Y, por último, se desarrolla una propuesta de aplicación práctica centrada en la organización de congresos accesibles. Este análisis detallado describe cuales son las medidas accesibles universales que la organización debe tener en cuenta a la hora de desarrollar este tipo de actividades.

3. IMPORTANCIA DEL TURISMO ACCESIBLE CÓMO MERCADO POTENCIAL EN ESPAÑA.

A continuación se desarrollará un análisis del turismo accesible como estrategia de competitividad y calidad turística en nuestros destinos, basándose en una serie de argumentos que fundamentan la idea de que la captación de este segmento de mercado influye positivamente en la mejora y la rentabilidad de la industria turística de nuestro país.

En la actualidad, debemos considerar que el sector turístico resulta un pilar clave para el desarrollo productivo de nuestro país, además constituye un fenómeno económico y social cuya variedad de servicios y productos engloba a un gran número de actividades económicas en los diferentes entornos dónde se desarrolla.

A pesar de la desaceleración económica, el sector turístico está resistiendo más que otros sectores y según las reglas del mercado turístico, forma parte del equilibrio entre la oferta y la demanda.

Por todo esto, la industria turística debe buscar estrategias específicas que le permitan seguir creciendo e incrementando su competitividad a través de valores que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado.

Es en este aspecto dónde el Turismo Accesible adquiere un mayor interés en la industria turística, tanto por la aportación de nuevos valores en la experiencia de sus clientes como por la diferenciación y especialización en un segmento de mercado que, de momento, no se ha abordado lo suficiente en el sector turístico español.

La accesibilidad supone aumentar el nivel de calidad turística en un destino y la mejora generalizada para toda la población.

La OMT entiende por calidad del turismo cómo " el resultado de una proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia,

la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

La importancia de la accesibilidad en el turismo no se puede obviar en ningún momento ya que en el caso de no considerarla, esta actividad no estaría al alcance de todos.

El segmento de población que demanda actualmente el turismo accesible se ha convertido en un mercado cada vez más importante para la industria turística. Se debe tener en cuenta tanto en el diseño como en la rehabilitación de los equipamientos y de los recursos turísticos deben prevalecer los criterios técnicos que hacen accesible un espacio o uso basándose en el principio del Diseño para Todos y la Accesibilidad Universal.

Esto contribuirá al aumento de la cuota de mercado, a la rentabilidad empresarial y al aumento de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.

La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza al sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el hecho de que el 51% de las personas con discapacidad y movilidad reducida no tiene responsabilidades laborales (EUROSTAT, 2010).

Se captarán nuevos clientes ya que según las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no concluyentes, se calcula *“que cada viaje realizado por una persona con discapacidad atrae a 1,5 acompañantes”* según se afirma en el estudio realizado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en Julio de 2008. Estos datos permiten denominar a este segmento de personas con discapacidad o de movilidad reducida *“Multicliente”*.

También promueve la mejora de la imagen de los destinos turísticos ya que la diferenciación que existe entre ellos está basada en el disfrute emocional. Ofrecer una imagen turística dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o inclusión colabora al desarrollo turístico del destino.

En España, afortunadamente, la accesibilidad a los equipamientos, recursos y servicios turísticos se ha ido abordando sobre todo en aquellos destinos considerados *“maduros”* y en los cuales la competitividad y la calidad son los pilares fundamentales de su política turística.

También se ha llevado a cabo una mejora en la concienciación y la sensibilización por parte del sector. Habitaciones de hotel accesibles, empresas de actividades de ocio que han adaptado sus instalaciones para las personas con discapacidad, transporte accesible,...

El transporte es uno de los subsectores turísticos que más ha avanzado en la mejora de la accesibilidad de sus equipamientos.

El 4 de diciembre de 2007 se publica en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 1544/2007 según el cual se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

En RENFE se ha conseguido un cierto nivel de accesibilidad en los trenes de AVE y se trabaja en prototipos de coches accesibles en las unidades de negocio de Largo recorrido y de Cercanías.

En el área de Alojamientos Turísticos, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos turísticos (CEHAT), también ha trabajado en la mejora de la accesibilidad a través de la firma de varios convenios y de la publicación del "Decálogo de buenas prácticas de Accesibilidad Turística" como herramienta de ayuda para los agentes turísticos implicados en la implantación de medidas en materia de este ámbito.

A pesar de esto, existen factores que provocan que las intervenciones de este tipo no se lleven a cabo en un número sustanciable de establecimientos. Esto se debe sobre todo a la antigüedad de gran parte de la planta hotelera y la carencia de formación de los responsables del diseño de los equipamientos turísticos contratados para llevar a cabo estos proyectos.

Actualmente se puede decir que el 8% de la planta hotelera española se encuentra totalmente preparada para la atención de personas con discapacidad y el 20% de las que se consideran practicables con la ayuda de un acompañante.

Respecto al turismo rural, se debe destacar el esfuerzo realizado por parte de los responsables. El desarrollo del turismo rural es relativamente incipiente, y en la mayoría de

los casos, la mejora de acceso para personas con discapacidad se ha visto influenciada gracias a que la base estructural ha sido la reforma de antiguas edificaciones rurales.

En el área de recursos culturales, se ha llevado a cabo una mejora muy interesante en materia de accesibilidad, prueba de ello es la incorporación de técnicas en museos y colecciones que posibilitan su disfrute a las personas con discapacidad sensorial (sordas y ciegas) mediante maquetas táctiles, información en braille, audio-guías, etc.

A pesar de esto, en muchos, las propias circunstancias arquitectónicas y de preservación y conservación del patrimonio se convierten en barreras insuperables para este segmento de la población.

En relación a los recursos naturales, en España alrededor de 30 Espacios Naturales Protegidos poseen equipamientos accesibles para personas con discapacidad y movilidad reducida.

En el caso de las playas, en 2001, el Ministerio de Medioambiente a través de la Dirección General de Costas, puso en marcha el Plan de Accesibilidad de las Playas Españolas. Actualmente se considera que España es uno de los países de Europa con las mejores condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad en este tipo de recursos.

En conclusión, la accesibilidad turística se ha constituido como un factor clave en el sector. La industria turística española comienza a responsabilizarse de la implantación de la accesibilidad en sus equipamientos, recursos y servicios, rentabilizando sus inversiones económicas y formando a sus profesionales para garantizar la prestación de un servicio de calidad en este segmento de mercado de evidente importancia para el sector turístico español.

4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y EL SEGMENTO DE MERCADO

En este apartado se analizará el tipo de segmento de mercado que componen los turistas con discapacidad y cuáles son sus hábitos y actitudes a la hora de demandar los servicios turísticos, las principales dificultades y el grado de satisfacción que encuentran a lo largo del viaje.

Debemos considerar que las personas con discapacidad son usuarios que poseen un mayor grado de necesidades y por lo tanto un mayor grado de exigibilidad a la hora de demandar los servicios.

La falta de información fiable es considerada como una de las principales causas que impiden que las personas con discapacidad o necesidades de accesibilidad viajen.

Aquellas personas que padecen discapacidades físicas o sensoriales, enfermedades crónicas, o necesitan terapias regularmente, son muy conscientes de cuáles son sus necesidades y cuáles son las barreras que le limitan. Por este motivo es muy importante que dispongan de la información pertinente antes de hacer cualquier tipo de reserva.

De hecho, la falta general de accesibilidad en los servicios turísticos provoca que la elección por parte del usuario a la hora de contratar uno de ellos se base únicamente en las características que posee en relación a su tipo de discapacidad y no en relación a la ubicación o el precio.

Además de las personas con discapacidad, las personas mayores también suponen un segmento potencial para el turismo accesible, no sólo por el grado de discapacidad que puedan tener si no por otros problemas de movilidad relacionados directamente con la edad y el envejecimiento.

Debemos tener en cuenta que España y Europa en general es un territorio con una población mayoritariamente envejecida y el tamaño del mercado turístico con necesidades de accesibilidad es muy amplio.

Según el Informe de Resultados de 2004 de la Plataforma Representativa de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) la demanda de accesibilidad en Europa sobrepasa los 127 millones de personas, de las cuales 3,5 millones eligen España como destino turístico, más

del 27% de la población europea. De todos ellos, se estima que aproximadamente el 70% tienen poder económico y capacidad física para viajar. Si además incluimos a sus acompañantes, familiares o amigos, las cifras aumentan considerablemente y provocan un crecimiento del beneficio bastante considerable.

Los países de mayor demanda de accesibilidad en Europa son Alemania, Reino Unido, Francia e Italia (Fuente: EUROSTAT 2005). Si tenemos en cuenta que son los principales países emisores que demandan el destino España y teniendo en cuenta su poder adquisitivo, debemos reconocer que nos encontramos ante un importante mercado potencial que se debe gestionar de la forma más adecuada posible. Además de esto, se ha demostrado que los viajeros o turistas con discapacidad suelen realizar un gasto medio diario superior que los viajeros o turistas sin discapacidad, además suelen ir acompañados, son clientes muy fieles y viajan más en temporadas más bajas que el resto de la población en general.

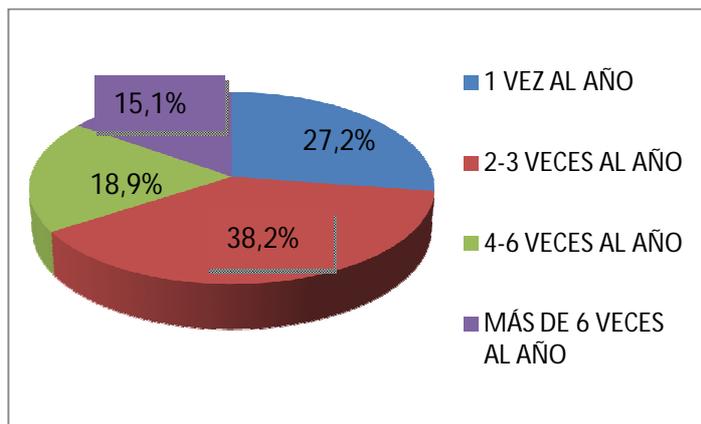
Según el estudio realizado por la Federación Provincial de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEIJIDIF) el turista español con discapacidad se caracteriza como un usuario que demanda fundamentalmente el destino España. Busca la diversión y el relax en sus viajes, viaja junto con su familia y fundamentalmente en verano, se hospeda en hoteles con un gasto medio de entre 500€ y 750€ en cinco días. Además el segmento de menores de 65 años suele realizar más de un viaje al año y posee una renta familiar mensual de entre los 1200€ y 3000€. Sorprendentemente, las personas que más suelen viajar poseen un grado de discapacidad severo, entre un 50% y un 95% de sus capacidades son limitadas.

Los diferentes colectivos según discapacidad están de acuerdo en que el personal del sector turístico deberá realizar un mayor esfuerzo por mejorar su formación en relación a la atención de las necesidades específicas de los usuarios. Consideran las barreras arquitectónicas y humanas como una constante además de las barreras en el área de la comunicación y el transporte, donde las mejoras son demandadas fundamentalmente por las personas con discapacidad sensorial.

A continuación se presentaran una serie de datos estadísticos que describen los hábitos de viaje y las actitudes demandados por las personas con discapacidad en España. La información ha sido extraída de varios estudios realizados por la Plataforma Estatal para las

Personas con Discapacidades Físicas (PREDIF, 2004-2006) y de la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEJIDIF). Como podemos observar la suma de los porcentajes supera el 100%, esto sucede porque en las preguntas realizadas a las personas encuestadas se puede seleccionar varias respuestas a la vez.

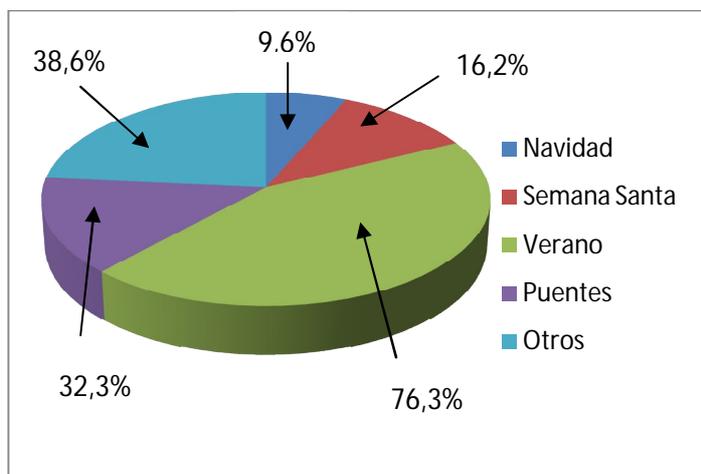
FIGURA 1: FRECUENCIA CON LA QUE VIAJAN.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

A pesar de la dificultad y la falta de accesibilidad a la que se tienen que enfrentar, las personas con discapacidad cada vez viajan más. Según señala la gráfica anterior, el 38,2 % de las personas con discapacidad viajan entre 2 y 3 veces al año, el 27,2% lo hace una vez al año, el 18,9% viaja entre 4 y 6 veces al año y el 15,1 % más de 6 veces al año.

FIGURA 2: MOMENTOS EN LOS QUE VIAJAN.

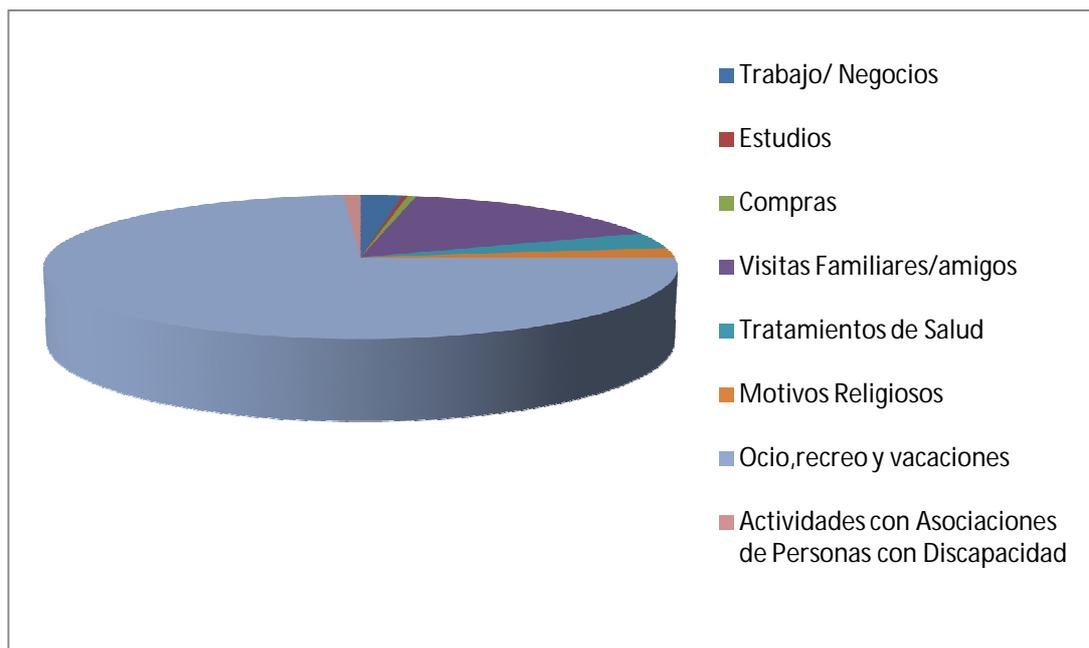


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

Otro aspecto a destacar en este segmento de mercado hace referencia a los periodos en los que realizan sus viajes y vacaciones. En este caso, y a diferencia de la población general que suele adoptar tendencias viajeras de carácter estacional, las personas con discapacidad rompen esta estacionalidad. Un ejemplo más del mercado potencial al que nos estamos refiriendo.

Cómo podemos observar, la mayoría de las personas con discapacidad, realizan sus viajes en verano, al igual que la población general, pero existe un porcentaje muy interesante de personas que realizan sus viajes a lo largo de momentos del año que no se ajustan fundamentalmente a la considerada "temporada alta". Este porcentaje resulta muy interesante ya que puede romper con la estacionalidad tan acusada que afecta a la economía del sector.

FIGURA 3: MOTIVOS POR LOS QUE VIAJAN.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

La gran mayoría realizó el viaje por motivos de ocio, recreo y vacaciones, y sin diferencias por razón a su tipo de discapacidad o grado de movilidad. El 91,1% afirmó que lo realizó para divertirse y el 88,3% para escapar de la rutina.

También es importante conocer cuál es el motivo por el que las personas con discapacidad que les gusta viajar deciden finalmente no hacerlo.

De forma razonable podemos deducir que los motivos recaen directamente en las diferentes dificultades con las que se encuentran a la hora de tomar la decisión de hacerlo.

Algunas de ellas son de carácter interno, relacionadas con los miedos que manifiestan a la hora de enfrentarse a esas dificultades, otras son de carácter externo. Por ejemplo, según el estudio que realizó PREDIF, el 61% de las personas con discapacidad que han decidido no viajar afirman que el grado de discapacidades supone para ellos un gasto económico extraordinario. Aunque no sea considerado como un motivo determinante para decidir si viajan o no, los aspectos económicos si son percibidos como una dificultad a la hora de realizar un viaje.

En relación a las dificultades contextuales, es importante destacar que más del 50% de las personas con discapacidad afirman que los traslados suponen grandes problemas en sus viajes. Esta percepción está directamente relacionada con el grado de discapacidad que posean. Cuanto más aumenta el grado de discapacidad existe un mayor porcentaje de personas que comparten la idea de que los traslados suponen una gran dificultad en sus viajes.

Otro motivo identificado a la hora de analizar las razones de carácter contextuales por las que las personas con discapacidad no viajan es el trato "diferenciado" que reciben respecto a otros clientes y la falta de ofertas adaptadas a sus necesidades.

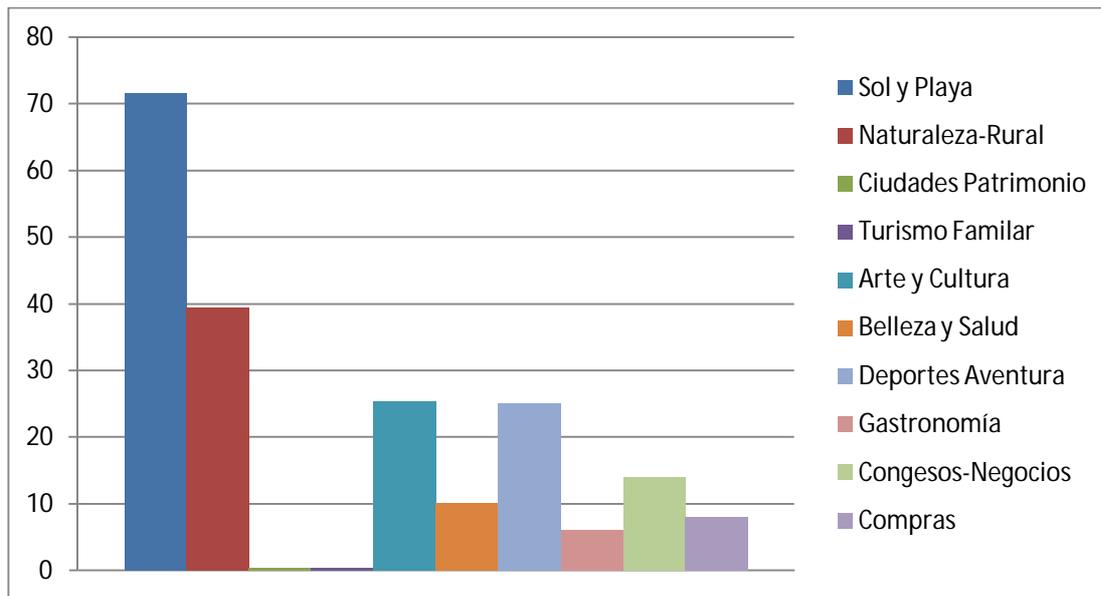
Las personas con discapacidad también buscan vivir nuevas experiencias como los demás, aunque los lugares donde pueden encontrarlas de forma segura y confortables sigue siendo muy limitados.

Aunque estos motivos no frene a todos ellos, si disminuye el número de turistas y, por lo tanto, el mercado turístico.

El 69% de las personas con discapacidad eligen el destino España para pasar sus vacaciones, frente al 21% que afirma que realiza sus viajes fuera del país.

En cuanto al nivel de apoyo necesario, son las personas con un nivel de apoyo más elevado, las que menos viajan fuera de España, sin embargo, las personas que disponen de un grado de apoyo medio/bajo viajan más fuera del país.

FIGURA 4: TIPOS DE DESTINOS

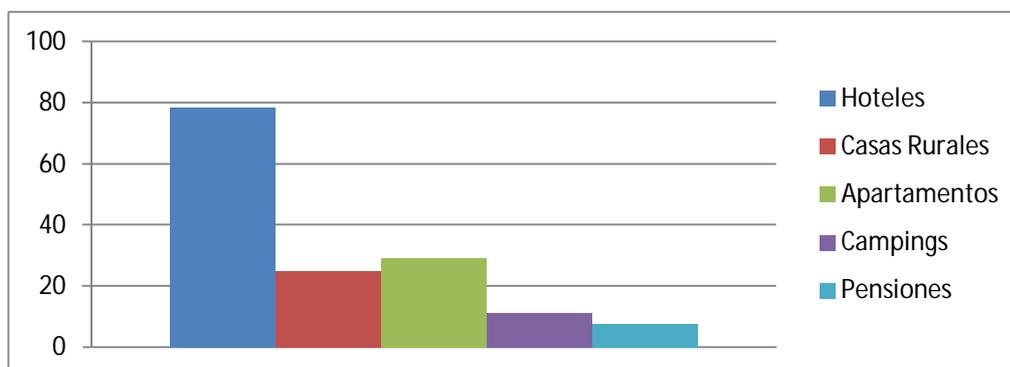


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

En relación al tipo de turismo, destaca fundamentalmente el turismo de Sol y Playa con un 71,6% seguido del turismo en la Naturaleza y Rural que posee un 39,3 %. Otros que también podemos destacar son el turismo Ciudades Patrimonio con un 37,8% de demanda, el turismo familiar con un 35,2% y de Arte y Cultura con un 25,3%.

En este caso, también es relevante considerar aquellos tipos de viajes o vacaciones que les gustaría realizar. Se ha apreciado que provocan un gran interés por el Turismo activo que tradicionalmente coincide con aquellos tipos de turismo que poseen todavía un grado muy bajo de accesibilidad en sus servicios y productos.

FIGURA 5: TIPOS DE ALOJAMIENTO



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Los alojamientos más utilizados por los turistas con discapacidad son los hoteles, con un 78,4%, le sigue a gran distancia los apartamentos con un 29,2% y las casas rurales con un 24,7%. Los menos utilizados son los Campings, con un 11,2% y las pensiones con un 7,6%.

En concreto, en el caso de los hoteles, son los de 4 y 3 estrellas los más utilizados por las personas con discapacidad, con un 39,6% y 43,3% respectivamente y es el grado de accesibilidad del que disponen los diferentes tipos de alojamientos el principal criterio a la hora de la selección.

Respecto a los medios de transporte, el más utilizado por los turistas con discapacidad es el coche, con un 71,9%, seguido del autobús, el avión y el tren. En el último lugar se encuentra el barco, con un 9,6%.

Si tenemos en cuenta el nivel de apoyo necesario en los viajes, las personas que menos utilizan los medios de transporte colectivos para viajar, son las personas que requieren un nivel muy alto de apoyo.

También se observan algunas tendencias significativas si se tiene en cuenta el lugar de residencia de los turistas. Las personas que viven en zonas rurales utilizan menos el coche como medio de transporte para viajar y más los transportes colectivos en contraposición de los turistas con discapacidad que viven en zonas urbanas.

Los principales métodos de información y reserva que utilizan los viajeros con discapacidad son las Asociaciones de Personas con Discapacidad que suponen el 39,8%, seguida de las experiencias de otros viajeros boca-oído, las agencias de viajes e internet. Por el contrario, las menos utilizadas son las oficinas de turismo y las guías de viaje.

Esto puede deberse a la falta de información fiable que existe sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad y la necesidad de seguridad a la hora de reservar sus viajes y alojamientos.

Las organizaciones y las asociaciones de personas con discapacidad son la principal fuente de información. Se tiene a confiar en las recomendaciones y experiencias de otras personas con discapacidad y sus asociaciones.

En cuanto a los medios más utilizados para la compra y reserva de sus viajes y los alojamientos y servicios turísticos, he de señalar que las menos utilizadas son las agencias de viajes. Según la información aportada por las personas objeto del estudio, la mayoría de la información dada sobre la accesibilidad es incorrecto y poco fiable.

Sin embargo cuando esta información era correcta y correspondía a sus necesidades, los clientes permaneces leales a estas agencias durante mucho tiempo.

4.1 DIFICULTADES ENCONTRADAS.

Los problemas relacionados con las barreras físicas, movilidad en el destino y la accesibilidad y comodidad de los alojamientos son los principales motivos de queja que las personas con discapacidad encuentran en sus viajes. Seguidamente se encuentran los problemas relacionados con el acceso a la información adecuada y fiable sobre accesibilidad y con el transporte.

También hay que destacar los problemas encontrados en los restaurantes, las actividades culturales o en la realización de excursiones.

Una vez más, si tenemos en cuenta la organización de los viajes a través de las asociaciones de personas con discapacidad, he de decir que las dificultades encontradas por parte de las personas con discapacidad disminuyen.

De nuevo hay que recordar el importante papel que juegan estas asociaciones en la actualidad. Destacan por su asesoramiento y por la organización y gestión que están realizando sobre los servicios turísticos que demandan las personas con discapacidad.

Considero por esto, que su función en este contexto debe tener una participación más activa, actuando como elemento de cambio imprescindible para las mejoras en materia de accesibilidad dentro del sector turístico.

4.2 GRADO DE SATISFACCIÓN

En relación al grado de satisfacción, se han tenido en cuenta tres variables: el grado de satisfacción encontrado durante la información y la reserva del viaje, durante el viaje en sí y, por último, durante la experiencia vivida a lo largo del viaje. Todas ellas tienen un grado de satisfacción muy bajo.

En relación al proceso de información y organización del viaje, destacan como peor valoradas la información sobre el turismo accesible que ofrecen las agencias de viajes, la accesibilidad física de la que disponen sus oficinas y el trato ofrecido por el propio personal. También existe un grado de insatisfacción muy alto a la hora de acceder a la información turística en las páginas webs, que en su mayoría no disponen de ningún tipo de accesibilidad en sus contenidos.

Respecto al grado de satisfacción encontrado durante el viaje, destacan como peor valoradas las terminales y los medios de transporte que han utilizado las personas con discapacidad.

Y por último, la valoración de la satisfacción encontrada a lo largo de la experiencia durante el viaje, destacan como peor valoradas los accesos a los recursos turísticos, las actividades de ocio y el transporte en el destino.

Finalmente y como resumen general de los datos extraídos debemos considerar que los cambios en las formas de comunicación y del disfrute de las vacaciones, el ocio y el tiempo libre tienen un fuerte impacto en el turismo. Por esto, es importante que el sector conozca las tendencias actuales y los cambios que sufren los diferentes segmentos de mercado para adaptarse lo antes posible a sus necesidades, concretamente en este caso, a las necesidades de los turistas con discapacidad.

Cómo hemos podido observar, dichas necesidades y los bajos niveles de accesibilidad en el sector, están influyendo de manera importante en la oferta turística. Es importante apoyar a las personas con necesidades de accesibilidad en todo el proceso turístico, desde el acceso a la información hasta la mejora de todos los equipamientos involucrados en su viaje y se debe llevar a cabo una mayor implicación por parte de los responsables de una forma u otra.

Después de esto, podemos afirmar que en la industria del turismo es esencial la eliminación de las barreras sociales, físicas y de la información que actualmente están reduciendo las posibilidades de viajar de las personas con discapacidad y, que consiguen que el crecimiento de los beneficios del sector no aumente en la medida en la que aumentan las necesidades de la demanda.

Para que estas mejoras se lleven a cabo, se debe tener en cuenta también que las personas con discapacidad no constituyen un grupo homogéneo, poseen diferentes motivaciones y necesidades que se tienen que valorar a la hora de diseñar nuevas estrategias en el sector turístico.

En definitiva, este es un mercado potencial que seguirá aumentando y creciendo al mismo tiempo que se produce un envejecimiento de la población. La demanda de la accesibilidad seguirá expandiéndose y el sector turístico debe adaptarse a este cambio.

Esto implica la creación de una nueva gama de oportunidades y de un nuevo factor de competitividad y por lo tanto un aumento considerable de ingresos que beneficiaran a aquellos que estén dispuestos a comprender y satisfacer las necesidades particulares del mercado de la accesibilidad. Dependerá de la industria del turismo desarrollar una estrategia coherente ya adecuada para este mercado.

5. LA ACCESIBILIDAD Y LA OFERTA TURÍSTICA

A continuación se desarrolla un análisis sobre las barreras que presentan los diferentes recursos y/o servicios turísticos y los niveles de accesibilidad que poseen.

Según la OMT se puede definir cómo "*El conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en su en un destino determinado, para su disfrute y consumo*". También se considera cómo el soporte natural o patrimonial de una determinada área geográfica y el conjunto sus equipamientos e instalaciones existentes para el aprovechamiento de su potencial turístico.

Estos elementos influyen directamente en la experiencia turística de cualquier persona que los demande, constituyendo los pilares básicos de competitividad y calidad turística. Actualmente no podemos afirmar que estos elementos hayan alcanzado un nivel superior de competitividad, ya que en materia de accesibilidad existe un porcentaje importante de personas que no ven cubiertas sus necesidades y cumplidas sus expectativas en relación al uso de esta serie de soportes.

Antes de analizar las barreras que presentan los elementos que conforman la oferta turística considero de gran importancia describir las principales características de los diferentes tipos de discapacidades y las necesidades que estas generan, sin olvidar en ningún momento que cada persona es diferente a todas las demás y que las características del entorno contribuyen a incrementar dichas dificultades.

Son muchas las barreras que influyen en la planificación de un viaje (centro público inaccesible, transporte no adaptado, alojamientos sin facilidades para las personas con discapacidad, etc.). Pero también existen múltiples soluciones que se podrían aplicar a la oferta turística y que posibilitaría la integración en la misma de las personas con discapacidad.

- Necesidades de los clientes con discapacidad física.

La discapacidad física es *una disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo*. Puede referirse a la disminución del movimiento en el tono muscular o trastornos en el equilibrio.

Los tipos de discapacidad física son numerosos y entre los más comunes se pueden encontrar las lesiones medulares, la poliomielitis, la espina bífida, la parálisis cerebral, la esclerosis múltiple,... como consecuencia derivada de estas lesiones o enfermedades, se destacan problemas de movilidad, pérdida de sensibilidad, trastornos urinarios o intestinales, espasmos musculares, diferencias respiratorias,...

En cualquier caso hay que conocer que elementos constituyen barreras para las personas con discapacidad física, y por lo tanto, qué medidas se han de tomar para eliminarlas.

Si se trata de una persona con silla de ruedas hay que considerar, entre otros, las siguientes cuestiones: un escalón o desnivel de 2cms es una barrera importante y para algunas personas supone un obstáculo insalvable. Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70cms y las eléctricas son un poco más anchas, por esto los anchos libres de las puertas y de los pasillos deben tener las medidas suficientes para permitir el acceso a estas personas. También es necesario que los espacios cerrados tengan un diámetro de 150cms con el fin de que puedan girar en el.

Muchas personas con sillas de ruedas no pueden ponerse de pie, aunque se les ayude. Por eso necesitan transferirse desde su silla cuando van a utilizar el coche, la ducha, la cama o el inodoro. Es necesario que todos estos lugares posean una altura similar a la de la silla de ruedas.

En el caso de las personas con dificultades para caminar, aunque no viajen en silla de ruedas, se debe tener en cuenta que es costoso recorrer distancias largas. Hay que evitar en la medida de lo posible recorridos largos y procurar ayudas mediante elementos técnicos como cintas automáticas, sillas de ruedas, scooter, etc. También subir o bajar escaleras es muy difícil, las rampas, los ascensores son muy útiles para estas personas. Se cansan si tienen que permanecer mucho tiempo de pie por lo que hay que disponer de asientos o apoyos isquiáticos¹ en los lugares de espera.

También hay personas con discapacidad física que tienen dificultades para utilizar sus extremidades superiores. No pueden utilizar un bolígrafo, ni por lo tanto rellenar un cuestionario y también les supone un problema para usar los teclados del ordenador.

¹Son elementos que permiten el descanso de las personas sin necesidad de tener que sentarse e incorporarse.

Tampoco pueden agarrar los vasos, por lo que hay que poner a su disposición objetos que sirvan para el mismo fin, como por ejemplo las copas. Les resulta difícil o imposible utilizar los cubiertos de manera normalizada, porque necesitan que alguien les ayude a comer o contar con cubiertos especiales.

- Necesidades de los clientes con discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es *la privación o disminución de la facultad de oír*. Es la deficiencia sensorial manifestada por la pérdida de audición y que conlleva limitaciones que se ven manifestadas en el momento en el que estas personas reciben información por vía auditiva, por eso es importante sustituir esta información por información visual. La lectura labial puede ser dificultada por la mala iluminación, vocalización, por la distorsión o por elementos de distracción.

La lengua de signos es la habitual para muchas de las personas sordas, por eso contar con alguien que la conozca es muy importante, además de una obligación legal en muchos casos. Tampoco pueden seguir las emisiones habituales de TV, video o DVD pero las nuevas tecnologías permiten subsanar estas barreras.

El sistema de teléfono convencional no les sirve, por lo que es conveniente contar con otros aparatos tales como los móviles, blackberry, teléfonos con escritura, etc.

- Necesidades de los clientes con discapacidad visual

En la discapacidad visual hay que distinguir la ceguera o ausencia total de la luz, que impide el uso funcional de la visión; y la deficiencia visual significativa pero con la suficiente visión como para ver la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales.

Las principales áreas de actividad donde las personas con esta discapacidad se enfrentan a mayores dificultades son las relacionadas con la localización, la comunicación y la seguridad.

En relación a la localización, debemos tener en cuenta que la mayor parte de las señales que nos permiten orientarnos son visuales, por lo que debemos diseñar sistemas que utilicen señales auditivas y táctiles. También debemos procurar que las señales gráficas sean claras, con contrastes cromáticos, tamaño de letras grandes y ubicadas en lugares

accesibles. También estas personas pueden contar con ayudas como las guías videntes de acompañamiento, bastones o perros guía.

Respecto a la comunicación, el material escrito no es un material válido para estas personas, la comunicación auditiva y el sistema de braille eliminan estas barreras. Para las personas con deficiencia visual también existen ayudas técnicas que les facilitan la lectura tanto en papel escrito como en la pantalla del ordenador.

Y por último, respecto a la seguridad, cualquier pequeño obstáculo en los recorridos pueden constituir un importante peligro para quienes tienen discapacidad visual, provocar caídas o golpes, por ejemplo las alfombras, los felpudos no anclados, las ventanas abiertas hacia dentro, las escaleras sin protección, los elementos decorativos,... colocado en lugares de paso.

- Necesidades de los clientes con discapacidad intelectual.

Las personas con discapacidad intelectual se define como la discapacidad caracterizada por la existencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa, manifestándose en habilidades prácticas, sociales y conceptuales.

Las dificultades más habituales de las personas con discapacidad intelectual son las relacionadas con el lenguaje, la lectura, conceptos de dinero, autodirección, actividades de la vida cotidiana, ocupacionales,...

- Necesidades dietéticas especiales de los clientes.

Cada vez un número mayor de la población precisa, por diferentes motivos (médicos, culturales, éticos, religiosos,...), llevar a cabo una alimentación conforme a unas pautas especiales que conocemos generalmente como dietas.

Para estas personas la posibilidad de asistir a un congreso o feria puede verse condicionado por las características del menú que incluso en muchos casos, puede hacerles renunciar a la asistencia al evento.

Los profesionales del sector de la restauración deben prestar atención a estos aspectos, procurando garantizar una alimentación adecuada a todos sus clientes. Podemos destacar algunas de las dietas más demandadas: la dieta blanda, para personas con afecciones

gástricas; dietas hipocalóricas, dietas bajas en colesterol, para personas con hipertensión arterial, riesgos de infarto,... y las dietas para personas celiacas.

A continuación se presenta un esquema que refleja la realidad de las numerosas barreras que inciden de forma negativa en la planificación de un viaje para las personas con discapacidad.

FIGURA 6: CADENA DE BARRERAS AL PLANIFICAR UN VIAJE



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

5.1 ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

Las características del alojamiento turístico y sus condiciones de accesibilidad son un elemento fundamental para la concepción del turismo accesible.

Basándonos en algunos de los argumentos citados anteriormente (puntos 2 y 3), podemos afirmar que la necesidad de accesibilidad en los alojamientos turísticos se plantea tanto cómo un derecho fundamental, basado en la igualdad de oportunidades, cómo un factor clave para la integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística.

En esta última década se destaca una perceptible mejora de las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos, no obstante, son muchos y persistentes los problemas que hacen que todavía el grado de accesibilidad no alcancen los niveles óptimos necesarios.

– Barreras Arquitectónicas

Las barreras arquitectónicas de los alojamientos suponen uno de los obstáculos más importantes para los turistas con discapacidad a la hora de elegir un destino. Al analizar los datos extraídos del estudio "Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos" publicado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) se llevará a cabo un análisis de las barreras arquitectónicas tomando como criterio la división de los espacios y servicios.

Entrada Principal: las entradas son accesibles en un importante número de alojamientos. En algunas ocasiones se debe recurrir a una entrada alternativa a la principal, en otros, se habilitan rampas que en muchos casos presentan deficiencias importantes: pendiente inadecuada, pavimento deslizante, carencia de pasamanos, anchura inadecuada,...

Recepción: En esta zona encontramos mostradores muy altos que no disponen de la correcta división a dos niveles para facilitar el acceso a las personas en sillas de ruedas.

Ascensores: Las medidas que presentan los ascensores son inadecuadas, poseen botoneras muy altas y en la mayoría de los casos carecen de facilidades destinadas a las personas con discapacidad sensorial: botoneras en braille y sintetizador de voz anunciando la planta.

Habitaciones: Las habitaciones suponen la principal barrera en los alojamientos: pasillos estrechos, picaportes e interruptores a una altura inadecuada,... Dentro de las habitaciones, las barreras más importantes suelen encontrarse en los aseos: entradas estrechas, espacios muy limitados para permitir el radio de giro y la transferencia a las personas en silla de ruedas carecen de ayudas técnicas.

Restaurante y cafetería: Los servicios de restaurante y cafetería son accesibles en la mayoría de los establecimientos aunque todavía existe un número importante que no ha acondicionado sus instalaciones para ofrecer estos servicios a personas con discapacidad.

Aseo público: En este caso las situaciones que se observan son muy dispares: existen aparcamientos perfectamente accesibles y aparcamientos que no disponen de ningún tipo de adaptación.

Otra barrera, aunque no física, a tener en cuenta, es la escasez de formación y actitud del personal de los alojamientos turísticos en relación a la accesibilidad y a la atención al cliente con discapacidad. La formación es de esas personas es un reto más que deben abordar los establecimientos turísticos.

Según los datos extraídos de la encuesta de "Accesibilidad y Edificación "del proyecto ACCEPLAN podemos observar el grado de conocimientos del sector hotelero.

TABLA 1: ACTITUDES Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL TURÍSTICO

SERVICIO	CONOCIMIENTO (*)	ACTITUD POSITIVA (**)
Restauración	3,8	41,9%
Ocio y espectáculos	3,9	38,7%
Comercios	4,0	39,7%
Oficinas de administración	4,1	35,9%
Alojamientos	4,3	46,7%
Rango Muestral	146/152	137/147

NOTA: (*) Valores: 0= Malo, 5= Regular, 10= Bueno, (**) Porcentaje de encuestados que consideran positiva la actitud de los empleados hacia sus necesidades.

FUENTE: MAZARS TURISMO, 2006

5.2 TRANSPORTES

El transporte adaptado constituye uno de los factores más importantes en cuanto a accesibilidad y, por supuesto para el desarrollo del turismo.

Actualmente se están desarrollando normativas en materia de accesibilidad desde las instituciones cuyo objetivo común es facilitar el acceso a las personas con discapacidad a los transportes de viajeros tanto públicos como privados.

A pesar de esto, las barreras que siguen impidiendo o complicando el acceso y el uso de estos servicios son un objetivo de mejora fundamental para alcanzar los niveles óptimos de accesibilidad universal.

– Transporte Aéreo

En general los aeropuertos españoles tienen buenas condiciones de accesibilidad. Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) están desarrollando labores muy efectivas para la mejora de acceso de las personas con discapacidad y movilidad reducida. También han publicado un folleto informativo “Información para las Personas con Movilidad Reducida” que describe una serie de recomendaciones con el objeto de informar de los servicios y posibilidades que puede ofrecer el transporte aéreo a este sector de la población.

En el resto de los aeropuertos de Europa la accesibilidad es una de las características comunes y todos ellos carecen de barreras arquitectónicas.

Los problemas para las personas con discapacidad comienzan desde el momento en el que deciden realizar la reserva y adquirir el billete. De nuevo la falta de información al viajero con discapacidad y la carencia de formación del personal que realiza la venta se convierte en el primer obstáculo.

International Air Transport Association (IATA) asesora a sus miembros sobre la asistencia a las personas con necesidades especiales y movilidad reducida. Se establecen criterios de actuación según el tipo de discapacidad y se recomienda limitar el número de plazas a este segmento de población.

En España el 2 de Julio de 2001, las principales compañías aéreas españolas y AENA firmaron “El Compromiso de Servicios de las Compañías Aéreas y los Aeropuertos con los Pasajeros”, el cual reconoce la necesidad de dar asistencia a pasajeros con movilidad reducida o con necesidades especiales. Posteriormente se desarrolló el anexo a este documento “Atención a las Necesidades de las Personas con movilidad reducida”, reconociendo a este grupo los mismos derechos de libertad de movimiento y de elección que cualquier otro ciudadano, destacando los conceptos de responsabilidad de las compañías, información adecuada, la diferenciación entre discapacidad y enfermedad, la formación de personal, el trato digno y el grado máximo de independencia posible.

Después de haber realizado los trámites de facturación, se ofrecen servicios de atención especializada a los viajeros con sillas de ruedas y con movilidad reducida para que se posible acceder con total de seguridad desde la silla hasta el asiento del avión. Cuando sea necesario el traslado por pista desde la terminal hasta el avión, se realizará en vehículos con plataformas elevadoras. En el caso de perros lazarillos, podrán embarcar con la persona ciega sin cargo adicional alguno.

– Transporte ferroviario

La situación del transporte ferroviario sobre las necesidades de las personas con discapacidad es bastante complicada. El número de estaciones accesibles es todavía muy escaso, el material rodante es en su mayor parte inaccesible y cuando lo es, el número de plazas reservadas es menor a las necesidades reales. La falta de concienciación y formación del personal ferroviario hacen que el proceso de adaptación todavía sea más complicado.

Según el documento de consulta “ Derechos y Obligaciones de los Viajeros Ferroviarios Internacionales” elaborado por la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea, en su capítulo III punto 2 “ Servicios para Personas con Movilidad Reducida” se manifiesta la necesidad de mejora en la accesibilidad de las estaciones y trenes que prestan servicios ferroviarios internacionales.

Destacan la falta de información específica, la falta de concienciación del personal ferroviario sobre las necesidades de este grupo de personas, la necesidad de mejora en la ayuda a los viajeros a la hora de subir y bajar del tren, ya que muchos de ellos no disponen

de plataformas elevadoras y se accede salvando una serie de escalones o peldaños. También se debe señalar la no disponibilidad de baños accesibles en un gran número de trenes, la estrechez de sus pasillos y sus apoyabrazos no abatibles.

En España comienzan a tomarse medidas y a desarrollar planes de mejora en la accesibilidad del transporte ferroviario. Podemos destacar algunos ejemplos como es el caso de las medidas que se han llevado a cabo en la línea de AVE Madrid- Barcelona, elaboradas por la Comisión de Accesibilidad del Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI) y el Plan de Accesibilidad para Estaciones, desarrollado entre RENFE y la fundación ONCE.

TABLA 2: TRENES CON PLAZAS ADAPTADAS

TIPO DE TREN	TOTAL PLAZAS	PLAZAS PMR*
TALGO 6	VARIABLE	2
TALGO 7	VARIABLE	2
ALARIS	160	1
EUROMED	324	2
ARCO	VARIABLE	1
ALITARIA	227	1
AVE	329	2
TALGO 200	VARIABLE	2

NOTA: Espacios reservados para personas con movilidad reducida dotados de anclajes para viajar en la propia silla de ruedas y plataformas elevadoras para acceder al tren. FUENTE: MAZARS TURISMO.

FUENTE: MAZARS TURISMO, 2006

Como se puede comprobar en el gráfico, las plazas accesibles de los trenes y las características de las que disponen son insuficientes para que el uso de las personas con discapacidad de este medio de transporte sea óptimo.

– Transporte Marítimo

Para conseguir comprender la situación actual de la accesibilidad en el transporte marítimo debemos citar la Directiva del Parlamento Europeo del Consejo por el que se modifica la Directiva 98/19/CE sobre las reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de

pasaje. En esta se manifiesta la obligación de solucionar las deficiencias que presentan estos servicios.

En sus enmiendas 13, 14, 15 y 16 del Anexo III destacan la obligatoriedad de que los buques estén contruidos y equipados de forma que una persona con discapacidad o movilidad reducida pueda embarcar y desembarcar segura y fácilmente, la obligatoriedad de que se pueda transitar entre cubiertas sin problemas y que los letreros sean accesibles y fáciles de leer situados en puntos estratégicos, la obligatoriedad de que los camarotes sean accesibles y la garantía de que el sistema de alarmas a través de pulsadores se encuentra en puntos accesibles para el correcto uso de este segmento de personas.

TABLA 3: FERRYS CON CAMAROTES ADAPTADOS

FERRYS	CAMAROTES ADAPTADOS
FORTUNA	5
SOROLLA	5
ISLA DE LA GOMERA	0
CIUDAD DE MÁLAGA	0
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	0
STA. GRUZ DE TENERIFE	2
MURILLO	0
CIUDAD DE VALENCIA	0
CIUDAD DE BADAJOZ	0
CIUDAD DE PALMA	0
CIUDAD DE SEVILLA	0
ALTA VELOCIDAD	FACILIDADES
ALBORÁN	Rampa para pasajeros con discapacidad
MILENIUM	Rampa para pasajeros con discapacidad
ALMUDAINA	Rampa para pasajeros con discapacidad
ALCANTARA	Rampa para pasajeros con discapacidad
PRINCESA TEGUISE	Rampa para pasajeros con discapacidad
PRINCESA DACIL	Rampa para pasajeros con discapacidad

FUENTE: MAZARS TURISMO,, 2006

Cómo podemos observar la situación no presenta buenas condiciones de accesibilidad, el número de camarotes accesibles es realmente inferior al número de camarotes totales, y en muchos casos ni siquiera se dispone de ellos. Respecto a las facilidades de uso todavía se necesitan más condicionamientos, no sólo el del caso de la rampa de acceso a los buques.

- Transporte por carretera

A pesar de que las Comunidades Autónomas han legislado exigiendo la accesibilidad en el transporte por carretera, son todavía escasos los sistemas de adaptación en nuestro país. Uno de los principales motivos es el alto coste que supone el carrozado especial para autobuses y autocares, unido a la rigidez de los organismos inspectores que verifican el cumplimiento del Reglamento 36 para la adaptación de vehículos de tipo II y III.

Las estaciones de autobuses siguen presentando numerosas barreras de acceso, aunque progresivamente se van acometiendo la eliminación de estas. Otro de los problemas más importantes lo presentan las estaciones de servicio de la red viaria que no están todavía preparadas para las personas con discapacidad o movilidad reducida, cómo contradicción, en la mayoría de las autopistas de nuestro país, existen áreas de descanso con servicios accesibles para este grupo de personas.

Entre diferentes experiencias, podemos destacar el caso de la compañía "Autocares Ronceo", pioneros en España en la adaptación de su flota para este segmento. A lo largo del tiempo ha ido mejorando sustancialmente sus sistemas de plataformas y anclajes, garantizando la seguridad y el confort de sus pasajeros.

Respecto al transporte de línea regular, y a pesar de las normativas, la mayoría de las líneas no disponen de vehículos acondicionados. Igualmente ocurre con los vehículos de transporte discrecional.

Concretamente y en relación al transporte urbano, la mayoría de las Comunidades Autónomas han desarrollado normas en materia de accesibilidad que se han ido implantando en las zonas urbanas lentamente y con dificultades.

En el caso del metro, se han producido grandes avances en los últimos años, la red de metro de Bilbao y parte de las estaciones de Madrid, Barcelona y Valencia, son básicamente accesibles para todas las personas con discapacidad.

En autobús urbano, por ejemplo, a través de la resolución de carácter europeo 2001/85, relativa a las disposiciones espaciales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte con viajeros con más de 8 plazas (además del conductor), establece en su artículo B.I la obligatoriedad de que los vehículos de clase I sean accesibles a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Esta normativa entro en vigor el 3 de febrero de 2004 y por la cual, los diferentes estados miembros deniegan su matriculación, venta o puesta en circulación a aquellos vehículos que no cumplan dichos requisitos. En la mayoría de las ciudades españolas, las paradas de autobús, presentan grandes carencias en su grado de accesibilidad.

Y por último, en el caso de Taxi, se considera que en España e dispone de uno de los mejores servicios acondicionados. En los últimos años se han ido mejorando progresivamente los modelos. En este sentido, cabe destacar el programa de subvenciones ofrecido por las Comunidades Autónomas a los taxistas que dan este servicio a este grupo de población con este tipo de vehículos.

En INSERSO y la Fundación ONCE colaboran en la promoción de la accesibilidad en el transporte "Eurotaxi" a través de convenios de renovación anual.

5.3 RECURSOS TURÍSTICOS

Los Recursos turísticos son un bien de dominio público y privado que poseen las condiciones adecuadas para la atracción y el fomento del turismo.

Debemos tener en cuenta que estos recursos son el principal atractivo que mayoritariamente hace que los turistas elijan un destino u otro al realizar un viaje. Todos ellos deben ser preservados y protegidos para garantizar las sostenibilidad de los mismos.

También es fundamental que todos estos recursos posean el debido grado de accesibilidad para garantizar el disfrute de las personas con discapacidad, desgraciadamente aun son muchos los que no disponen de estas características y provocan que este segmento de la población no acceda a estos atractivos turísticos.

- Accesibilidad al Patrimonio Cultural.

Son múltiples las medidas que se están tomando para favorecer el acceso a las personas con discapacidad al Patrimonio Cultural aunque en numerosas ocasiones son las propias

características arquitectónicas la principal barrera que impide el disfrute de este sector de la población.

En otros casos son las medidas de seguridad las que limitan el acceso a las personas con discapacidad, un claro ejemplo es el caso de la Torre Eiffel en París, dónde solo está permitido acceder hasta el segundo piso, por lo que indudablemente esta medida limita o condiciona la visita y el disfrute de este monumento.

En catedrales o edificios históricos las barreras de acceso se salvan accediendo a través de entradas alternativas o con ayudas técnicas, incluso en muchos casos se recurre a la improvisada rampa de madera. Venecia por ejemplo, puede considerarse como uno de los destinos turísticos con más barreras arquitectónicas en el mundo, pese a esto y gracias al proyecto "Turismo per Tutto" se ha conseguido acercar a esta ciudad a personas con discapacidad, instalando plataformas elevadoras en lugares estratégicos.

Otro ejemplo importante a destacar es el caso del Museo del Louvre en París, dónde se ha conseguido fusionar las medidas de accesibilidad con la estética del edificio, convirtiéndolas en técnicas excelentes y muy innovadoras.

En definitiva, nos encontramos ante casos muy diferentes que nos indican que los responsables e implicados en el sector turístico consideren necesario llevar a cabo una transformación y una mejora de Patrimonio Cultural en materia de accesibilidad. Cambios que deben basarse también en los principios básicos de preservación y conservación de estos recursos.

– Accesibilidad a los Espacios Naturales

Por el momento la mejora de la accesibilidad en los Espacios Naturales sigue siendo una tarea muy complicada y en muchos casos incluso imposible. Estas dificultades se basan fundamentalmente en circunstancias físicas que provocan una serie de problemas técnicos a la hora de instalar mejoras de accesibilidad.

A pesar de ello, existen casos que han superado en un mayor grado esta situación, por ejemplo el caso del Parque Nacional del Coto de Doñana dónde existen observatorios para los visitantes y plataformas perfectamente adaptadas para la visita de los usuarios en silla de ruedas.

– Accesibilidad en las Playas

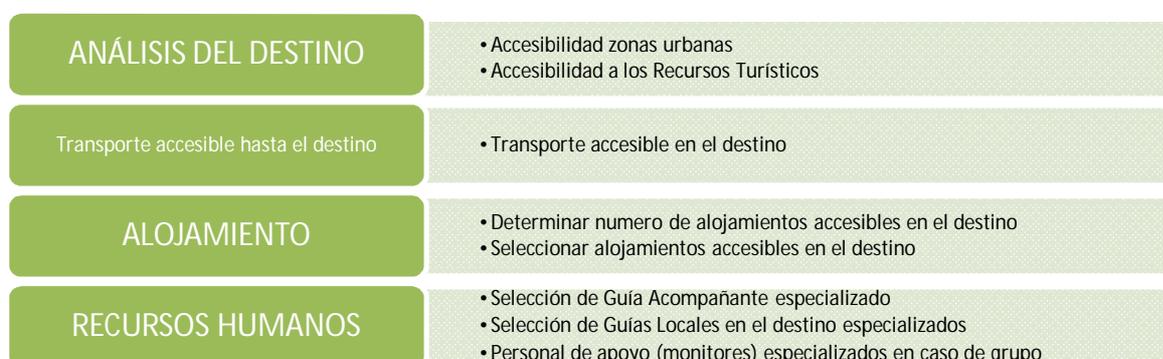
Las mejoras de accesibilidad en las playas consisten fundamentalmente en la instalación de una serie de equipamientos y servicios que permitan el uso y disfrute de las personas con discapacidad al visitar este tipo de recurso. Por este motivo se instalan sistemas de señalización especializados, rampas, pasarelas especiales hasta la orilla, sillas anfibia, zonas de descanso con sombrillas y mobiliario especial, cabinas de vestuario, aseos y duchas con sillas de baño.

Un ejemplo de excelencia basado en esta serie de directrices es la Comunidad Valenciana. En general, España está considerada como uno de los países con mejor grado de accesibilidad en sus costas.

5.4 RUTAS Y CIRCUITOS TURÍSTICOS

A la hora de programar y desarrollar rutas o circuitos turísticos se debe de tener en cuenta todos y cada unos de los aspectos que se han nombrado anteriormente. También es imprescindible el grado de formación de los técnicos a la hora de programar las rutas y circuitos ya que su grado de conocimiento en materia de accesibilidad condiciona de forma importante el desarrollo del viaje. La selección de los alojamientos, las condiciones de accesibilidad de las zonas urbanas y rurales, de los recursos turísticos y la elección del método de transporte influyen directamente en el grado de satisfacción de los turistas con discapacidad.

FIGURA 7: ELEMENTOS QUE DEBEN TENERSE EN CUENTA A LA HORA DE LA PLANIFICACIÓN: UN CIRCUITO TURÍSTICO ACCESIBLE.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

6. MARKETING TURÍSTICO ACCESIBLE

A continuación se analizan los diferentes componentes que participan en un plan de marketing turístico describiendo qué herramientas deben de utilizarse y de qué modo para que estas ofrezcan un servicio accesible para las personas con discapacidad.

Disponer de una empresa o destino turístico accesible requiere crear plataformas conjuntas que agilicen y permitan canalizar la comunicación entre los operadores turísticos, los turistas y los medios de comunicación enfocándolos hacia los principales emisores de este segmento de mercado. Por este motivo, debemos destacar la importancia de diseñar diferentes herramientas de marketing capaces de captar la atención del público objetivo.

– Comunicación

Una de las herramientas más prácticas y eficaces son las **guías de accesibilidad turística**. Su objetivo fundamental es ofrecer una información sobre los recursos turísticos a todas las personas que viajen demandando una oferta turística accesible. De este modo descubrirán las características que poseen dichos recursos a través de una simbología universal, así se conseguirá que esta información pueda ser interpretada, sin diferencias lingüísticas, por cualquier ciudadano de cualquier parte del mundo.

Otra herramienta fundamental de comunicación es internet. Actualmente se considera que las **páginas webs accesibles** constituyen un elemento de venta clave para acceder al público objetivo potencial.

La Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) es un proyecto que se ha llevado a cabo con el objetivo de promover el acceso universal a internet, desarrollando directrices y estándares técnicos que proporcionen soluciones sencillas de accesibilidad a los desarrolladores de páginas webs.

Basándonos en estas técnicas, se puede asignar a cada web el nivel de adecuación que poseen y que indicará el grado su grado de accesibilidad. Actualmente se clasifican en A, AA y AAA.

Otro elemento a tener en cuenta en materia de comunicación son los **informadores turísticos**. Su correcta formación es fundamental, la información que ofrecen y la forma de comunicarse hacia el turista con discapacidad difiere mucho de la de cualquier otro tipo de turista.

La premisa básica que todo informador debería tener es la prestación de un servicio de calidad basado en el conocimiento de la accesibilidad en el transporte, los alojamientos, los recursos turísticos,... unido a la forma de comunicación y trato a las personas en función de su discapacidad.

Actualmente no existe ninguna iniciativa dirigida a la formación en materia de accesibilidad en su destino. Esto contribuye a debilitar cualquier sistema de gestión competitiva y de calidad, ya que en la mayoría de los casos, el informador turístico es la primera figura que se encuentra el turista a su llegada al destino.

- Promoción

El objetivo de la promoción turística radica en dar a conocer al segmento de personas con discapacidad y a los canales de distribución susceptible de emitir este segmento las iniciativas que contribuyen a hacer accesible un destino o empresa.

Además de las guías accesibles, otra herramienta de promoción muy eficaz son las ferias especializadas en discapacidad. Aunque normalmente estas ferias no son propiamente turísticas, cada año son más las empresas que asisten para dar a conocer sus servicios y actividades accesibles.

Entre las ferias más importantes, podemos destacar REHAS (Feria Monográfica Internacional de Personas con Discapacidad y Personas que precisan Cuidados Especiales) y MINUSVAL (Salón Nacional de Ayudas Técnicas y Foro de debate para las Discapacidades).

- Distribución y Comercialización

Finalmente, aunque la promoción y la distribución vayan siempre unidas y al tratarse de servicios turísticos que solo pueden realizar su distribución a través de imágenes y expectativas dado su carácter intangible, es importante tener en cuenta los principios básicos que deben guiar la comercialización de cualquier oferta turística.

Una vez que se hayan identificado los principales emisores de personas con discapacidad es importante realizar ejercicios de segmentación de operadores emisores, de buscadores en internet y de los medios de comunicación especializados en este mercado.

En España solo existen dos agencias mayoristas especializadas en este colectivo: Rompiendo Barreras Travel y Viajes 2000, aproximadamente 14 en Europa. Este dato refleja la insuficiencia de los canales de distribución en función del segmento actual y potencial de las personas con discapacidad.

7. ATENCIÓN A LOS CLIENTES CON DISCAPACIDAD

Dado que una de las principales barreras que las personas con discapacidad encuentran a la hora de realizar un viaje o demandar un servicio turístico es el trato recibido por parte de los profesionales y empleados del sector, en este apartado se describen una serie de pautas de atención generales para mejorar la satisfacción de este tipo de cliente.

Se debe cuidar el lenguaje evitando utilizar ciertas "etiquetas" que pueden resultar ofensivas. Las necesidades y los requisitos de este tipo de cliente no son apreciables sólo a través del aspecto visible de una discapacidad, por lo tanto es recomendable preguntarle directamente a él por sus necesidades.

Es de gran importancia también ofrecerles información exacta y actualizada permitiendo así a los viajeros conocer las barreras a las que se pueden enfrentar a lo largo de la prestación de sus servicios. También se debe evitar la segregación, los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso diferentes a los de los demás.

Debe tenerse en cuenta en cada momento un protocolo de actuación respecto a la atención de estas personas. El personal responsable debe actuar con naturalidad, evitando perjuicios y siendo flexible reconociendo la diversidad de estas personas, que a pesar de tener características visibles comunes, pueden experimentar necesidades subjetivas distintas.

La persona con discapacidad es el actor principal en la relación de atención que se le ofrece, al igual que cualquier otra persona, por lo que la comunicación debe entablarse de forma directa, respetando su capacidad de decisión.

A continuación se presenta una tabla que resume visualmente los comportamientos y actitudes que deben tener en cuenta los profesionales del sector de forma esquematizada y resumida. Posteriormente se describe esta información de forma más detallada explicando el porqué de esos comportamientos y algunas técnicas que deben conocerse para que este proceso se realice de la forma más profesional posible.

TABLA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN BASE A SU TIPO DE DISCAPACIDAD

TIPOS DE DISCAPACIDADES	TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
AUDITIVA	<ul style="list-style-type: none"> • No gritar • Permanecer calmado • No acelerar la emisión del mensaje. • Mirar a los ojos a nuestro interlocutor. • Gestualizar. • Buscar una zona bien iluminada.
FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigirnos directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante. • Si es posible permanecer sentado. • Conocer las técnicas de acompañamiento en silla de ruedas.
INTELLECTUAL	<ul style="list-style-type: none"> • No impacientarse con el tiempo que requiere el proceso de comunicación. • Si el interlocutor no entiende el mensaje, intentarlo de nuevo con otras palabras. • Realizar preguntas breves e inclinaciones con la cabeza. • Mantener el mismo trato y contacto físico que con el resto de personas. • Evitar el nerviosismo y la enfatización de términos y gestos.
VISUAL	<ul style="list-style-type: none"> • No sustituir el lenguaje verbal por el gesto. • Si se informa de un lugar hacerlo en relación a la posición de la persona • Conocer técnicas de acompañamiento.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

- Atención a las personas con discapacidad auditiva

La persona con discapacidad auditiva no puede oírnos y normalmente a raíz de esto se tiende a hablar en voz muy alto o incluso llegar a gritar, esto es una técnica muy negativa que en muchos casos provoca que el interlocutor no perciba claramente el mensaje oral ya que nuestro rostro se crispa.

Es conveniente permanecer calmado en todo momento y pensar que podemos llegar a comprenderles. Tampoco es aconsejable acelerar la emisión para terminar lo antes posible, debemos hablar con un ritmo medio y vocalizar correctamente.

También debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Esto puede ayudarnos a expresar más confianza y desarrollar la conversación con más seguridad. Es recomendable apartar de la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la misma. Podemos ayudarnos con gestos para apoyar nuestro mensaje en signos sencillos que colaboren en la comprensión del mensaje.

Al llevar a cabo esta conversación es importante buscar una zona bien iluminada para que la información se perciba de forma más clara o ayudarnos de la escritura en determinadas ocasiones si es necesario para complementar nuestra expresión oral y visual.

- Atención a las personas con discapacidad física

Si el cliente es usuario de una silla de ruedas o posee movilidad reducida debemos dirigirnos a él directamente y no a su acompañante. Si se puede es recomendable permanecer sentado cuando se habla con él, así se sentirá más cómodo.

También es importante conocer las técnicas de acompañamiento en silla de ruedas para colaborar en el desplazamiento de las personas con discapacidad física. El acompañante debe ir situado siempre detrás de la silla de ruedas y tener especial cuidado con la repercusión del movimiento al pasar por una rampa o una zona inclinada.

La silla debe manipularse desde las asideras situadas en la parte superior del respaldo, nunca debe dirigirse desde los apoyabrazos y demás puntos móviles de la silla. Los traslados deben realizarse a un ritmo tranquilo, poniendo especial cuidado en los huecos del suelo ya que estos pueden provocar un choque o atasco de las ruedas delanteras.

En el descenso de escaleras debemos buscar un equilibrio entre las ruedas traseras y las delanteras bajando peldaño a peldaño y estableciendo pausas entre cada uno de ellos. Si lo que realizamos es un ascenso de peldaño, se colocan las ruedas pequeñas sobre el peldaño y se eleva la silla a la vez que se impulsa hacia delante. Cuando exista más de un peldaño se colocará la silla de espaldas a las escaleras y se irá subiendo los escalones uno a uno. Las ruedas deben apoyarse de manera simultánea en el peldaño para evitar desequilibrios.

Y por último, para realizar transferencias de personas en silla de ruedas a otro tipo de asiento o para acceder a un vehículo, se deberá colocar la silla lo más cerca posible del asiento de traslado y en posición correcta, los reposapiés deberán estar recogidos y la silla de posición de freno.

- Atención al cliente con discapacidad intelectual

Para atender a las personas con discapacidad intelectual es fundamental fomentar las medidas de accesibilidad comunicativa. En algunos momentos la discapacidad intelectual y/o alguno de sus aspectos asociados pueden dificultar el establecimiento de una conversación u otro tipo de conversación con estas personas. Por este motivo el interlocutor no debe impacientarse con el tiempo que se requiera necesario establecer en la conversación. Si la persona con discapacidad no entiende lo que se le está diciendo, se aconseja intentarlo de nuevo con otras palabras.

En el caso de que la persona con discapacidad intelectual posea alguna dificultad para hablar, se debe prestar especial atención, realizar preguntas breves o inclinaciones con la cabeza. Nunca asentir si no se le está entendiendo. Si la persona lo necesita podrá ofrecerle ayuda, escucharla o pedir instrucciones.

Debemos emplear las mismas pautas de conversación que con las demás personas y mantener el mismo trato verbal y el mismo contacto físico que con el resto. Tratarles como lo que son: hombre y mujeres y siempre en función de su edad cronológica, no tratarles como a niños porque no lo son. Evitar ponerse nervioso y enfatizar los términos y gestos.

Por último debemos dirigirnos a ellos por el nombre o apellido, y en el caso de que sea igual que la resto de los clientes, dirigirnos a ellos por su nombre de pila.

– Atención al cliente con discapacidad visual

Debemos tener en cuenta que ayudar a una persona con ceguera o deficiencia visual no consiste en “agarrarla” sin más. Es necesario preguntar si desea nuestra ayuda. Este tipo de personas necesitan explorar los objetos y/o los espacios por donde han de deambular. Requiere algo más de tiempo.

Debemos tener en cuenta que existen muchas diferencias entre las personas con discapacidad visual tanto en el grado de dificultad de visión como en el grado de autonomía de su funcionamiento.

No se debe sustituir el lenguaje verbal por el gesto y cuando se informa del lugar donde se encuentra algo se debe situar en relación a la posición espacial en la que se haya esa persona.

También se debe tener en cuenta las técnicas de acompañamiento a la hora de satisfacer las necesidades de estas personas: se debe ofrecer el brazo (derecho o izquierdo, según sus preferencias) o en otros casos el hombro ya que puede resultarle más cómodo si la persona que le acompaña es más baja que él, en el caso contrario debe coger a esta persona de la muñeca o la mano. El brazo debe estar ligeramente doblado y separado del cuerpo, la persona con discapacidad visual se sujetará por el codo.

El acompañante caminará delante, avisando de los movimientos que va a realizar y de los posibles obstáculos o estrechos de paso o puertas adecuando el ritmo al de la persona con discapacidad visual. También se debe informar de la aproximación de escaleras, cuando empiezan y cuando acaban, mostrarle los pasamanos y dejar que nos siga.

Y por último a la hora de acompañarle a un asiento nos acercarnos por detrás colocando su mano en el respaldo para que el mismo se sitúe.

8. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS Y REUNIONES

En este apartado se desarrolla una propuesta sobre cómo debe organizarse un congreso accesible para todos desde el momento en el que un cliente solicita la prescripción al mismo, hasta que el propio evento finaliza.

El motivo de la elección de este producto turístico como ejemplo de mejora en materia de accesibilidad se basa fundamentalmente en el crecimiento que ha sufrido en los últimos años en nuestro país, en el potencial económico que genera en la industria turística y el poder desestacionalizador que posee. Muchas ciudades españolas y en concreto el Principado de Asturias ha desarrollado una apuesta fuerte en este sector. El aumento de los equipamientos e instalaciones de congresos es un claro ejemplo de ello.

A pesar de que en el apartado 3 de este documento (ver gráficos 3 y 4) el sector de congresos y reuniones no se refleja como uno de los más demandados por este segmento de población, podemos deducir que uno de los principales motivos sea la limitación de acceso que presentan ante la demanda de este tipo de servicios por parte de las personas con discapacidad.

La actividad relacionada con las reuniones, de las que los congresos y ferias constituyen uno de sus mayores exponentes, se ha convertido en un motor económico para el desarrollo de muchos destinos turísticos. Este turismo reactiva estos destinos por su carácter desestacionalizador y demanda servicios de alta gama aportando un elevado gasto medio por visitante. No es extraño por esto el aumento de instalaciones específicas para albergar este tipo de eventos que se está produciendo en estos últimos años en nuestro país.

Entre las numerosas personas que asisten y participan en el desarrollo y la organización de estos eventos, se encuentran muchas personas con discapacidad. Para ellos, como para el resto, el poder asistir a estos eventos contribuyen un derecho fundamental y una vía de desarrollo personal y profesional, pero además, y consecuentemente, una oportunidad de normalización de su vida.

Para los responsables de las sedes y de la organización garantizar la prestación de una cadena de servicios accesibles para todos los usuarios supone una obligación además de una oportunidad de aumentar el número de asistentes al mismo y, por lo tanto, un aumento de su volumen de negocio.

También se debe tener en cuenta que los congresos y ferias son auténticos puntos de encuentro en los que los asistentes intercambian investigaciones, productos y conocimientos impulsando así el desarrollo de la sociedad en sus distintas áreas.

Cómo consecuencia, los eventos que por su escasa accesibilidad excluyen a personas con discapacidad, están impidiendo a la vez aportar su contribución a este desarrollo.

Probablemente uno de los principales problemas con el que se encuentran los profesionales a la hora de organizar congresos, ferias y otro tipo de reuniones accesibles para todos, sea el desconocimiento de las características, necesidades y hábitos de estos clientes.

Como consecuencia de esto, es usual encontrar acciones que en principio están destinadas a la mejora de la accesibilidad en sus entornos y servicios, pero que finalmente no consiguen el objetivo. Tampoco es extraño encontrar actitudes inadecuadas entre las personas que trabajan en relación directa con los clientes que poseen algún tipo de discapacidad, normalmente por motivos de miedos e inseguridades a la hora de atenderles.

Las dificultades que encuentran estas personas en el desarrollo normalizado de su vida cotidiana son influenciadas por la propia discapacidad, por las características particulares de cada persona y, en gran medida también, por las circunstancias que ofrece en entorno.

8.1 MEJORAS EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

Desde que la entidad convocante o prescriptora convoca un evento hasta que este mismo se clausura, la organización debe establecer canales de comunicación que permitan mantener informados a los participantes, expositores, patrocinadores, proveedores, colaboradores y otros agentes involucrados en el evento.

En muchos casos la comunicación es unidireccional, como en caso de los programas de actividades, pero en otros, como el caso de los formularios de inscripción, hacen que el sistema de comunicación sea bidireccional. Es aquí cuando la accesibilidad comienza a cobrar importancia, cuanto más accesible sea el tipo de información, más personas podrán acceder a ella sin dificultades.

Del mismo modo, la buena comunicación de un evento accesible y de su grado de accesibilidad es más atractiva y susceptible a la hora de captar aportaciones necesarias para ser patrocinados con mayor facilidad.

En este primer apartado se presentan una serie de propuestas de mejora en el proceso de comunicación para que se consiga facilitar acceso de mayor calidad incorporando toda la información sobre la accesibilidad del evento. Estas propuestas recaen sobre dos técnicas fundamentales en el proceso de comunicación de cualquier tipo de evento: el soporte y el contenido.

La comunicación en el ámbito de ferias y congresos se realiza fundamentalmente de dos formas: mediante documentos escritos en papel y de forma tecnológica, basada en el uso de internet.

Cuando una persona con discapacidad examina la información sobre un congreso o evento próximo a celebrarse, conocer los niveles de accesibilidad del mismo, son prioritarios y en la mayoría de los casos condicionará su asistencia al evento.

En este caso, el organizador debe tener en cuenta que la información sobre los niveles de accesibilidad deber ser concreta y muy fiable. Una buena forma de cara a garantizar esa fiabilidad, sería incluir, de forma metódica, un análisis sobre el grado de accesibilidad que poseen las sedes y escenarios de futuros eventos.

- Soportes técnicos

Según se recoge en el proyecto de Orden, por la que se establecen las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007 del 16 de Marzo se establece que cualquier soporte técnico, comunicado de forma escrita, debe ser impreso en un papel mate, no

satinado ni plastificado, de color hueso o pastel y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara.

No se utilizarán papeles que tengan fondos con dibujos o esquemas. En contraste cromático debe ser alto entre el papel y la letra, y su composición debe ser simple y uniforme. El texto debe estar alineado a la izquierda, los párrafos en bloque no pueden estar justificados ni centrados. El espacio entre las líneas depende de la fuente que se utilice, normalmente se aconseja que sea de espacio y medio y la fuente de la letra deber ser entre 14 y 18 puntos, y debe ser de trazos rectos (Verdana, Arial, Helvática o Universal).

No es recomendable utilizar más de dos tipos de letras, se deben procurar no escribir frases completas en mayúsculas ya que de esa forma, se eliminan las pistas en la lectura, como por ejemplo las diferentes alturas que presentan la letras. El texto se debe redactar de forma directa, con expresiones sencillas, cortas y claras. Debe evitarse un lenguaje complejo y explicar la jerga y los acrónimos. Evitar palabras largas y complejas, y las sucesiones de ideas separadas por comas.

Si a este documento se le añade algún tipo de información grafica, debe ir siempre acompañada de una descripción textual de su contenido. Es recomendable que los dibujos y fotografías sean sencillos.

A la hora de imprimir el documento, debe utilizarse un formato de encuadernación que permita abrir fácilmente el documento de modo que las personas con dificultades visuales puedan colocar horizontalmente el documento en un dispositivo de ampliación (lupas, televisiones o escáneres) y las personas con dificultades de manipulación lo puedan colocar más fácilmente en un atril.

También es interesante contemplar la posibilidad de que la información se entregue en otros formatos complementarios o sustitutivos del impreso cómo el electrónico, visual, táctil o gráfico. Debe disponerse de varios ejemplares en CD-ROM y pendrive que recojan toda la información en formato accesible para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos con sus propios ordenadores.

Los soportes escritos del evento constituyen una serie de documentos que la organización elabora y distribuye, con diferentes objetivos, durante las etapas de planificación, difusión,

desarrollo y postevento, y que van dirigidos a los diferentes colectivos de participantes en el evento.

A continuación se analizará el formato de estos documentos teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la accesibilidad. Concretamente el material promocional de recintos feriales y palacios de congresos, las guías de accesibilidad y programas del evento, los formularios de inscripción y los documentos contenidos en “la cartera del cliente”.

Las instalaciones que sirven como sede de ferias y congresos editan regularmente una colección de folletos en soporte papel que se destina principalmente a fines comerciales. Todos estos documentos deben cumplir los requisitos de accesibilidad para textos escritos citados anteriormente, además de los niveles de accesibilidad existentes en los recintos dónde se celebran los eventos.

También se considera adecuado elaborar una Guía e Accesibilidad del recinto ferial o palacio de congresos que recojan toda esa información recopilada al respecto. Aunque esta guía no sea reproducida de forma íntegra en todos los documentos y publicaciones, sería interesante incluir en ellos la dirección de internet en la que estuviera disponible una versión integrada para su consulta, impresión o descarga. En ella se debe reflejar información relacionada con las condiciones de accesibilidad general de la sede cómo las del resto de las actividades programadas para la organización, los alojamientos y el transporte que vayan a utilizar los asistentes.

Otro documento imprescindible para la organización de un evento es el formulario de inscripción. Este documento permite a la organización del congreso disponer de forma anticipada de la información cuantitativa y cualitativa sobre los futuros asistentes al mismo, favoreciendo así las labores de planificación en todas las áreas de organización del evento.

Esta inscripción también brinda la posibilidad de conocer posibles necesidades especiales de los futuros asistentes al evento pudiendo anticiparse a las mejoras necesarias de accesibilidad.

Independientemente de cómo sea el soporte utilizado para su distribución, el documento de inscripción debe ser accesible, y debe ir acompañado, además de los datos personales y

profesionales solicitados normalmente, de una o varias áreas destinadas a la información relacionada con las ayudas técnicas y en las que el suscriptor podrá indicar sus necesidades.

Posteriormente, a la llegada al congreso, y durante el proceso de acreditación, se le entrega al congresista el clásico maletín o cartera de cliente. Después de haber obtenido información en la solicitud de inscripción, la organización puede llevar a cabo una pequeña personalización del contenido de estos maletines, por ejemplo, una persona ciega podría recibir un pendrive con toda la documentación Book of Abstracts en formato digital accesible, así como la correspondiente carta de invitación en braille.

También se podría identificar rápidamente la necesidad dietética especial con el color en el ticket que se debe presentar en la unidad de restauración del evento o incluir un listado de restaurantes de la ciudad con menús aptos para las personas que posean este tipo de necesidades especiales. En el caso de que el asistente sea usuario de una silla de ruedas, podría recibir una guía de accesibilidad acompañada de los planos de la ciudad y todo tipo de información sobre los transportes y recursos accesibles del destino dónde se organiza el evento.

Además de todas estas recomendaciones, también debemos tener en cuenta las características de dicho maletín, atendiendo a su forma y tamaño para que sea fácil de manipular (apertura y cierre de velero) con asas apropiadas para poder colgarlo en la silla de ruedas.

8.2 MEJORAS EN LOS ACCESOS

Se recomienda que el acceso principal a la sede del evento se sitúe al mismo nivel e la calle, a poder ser sin escalones ni escaleras. También debe encontrarse al mismo nivel de la zona de aparcamiento. Este debe poseer unas plazas mínimas reservadas para las personas con discapacidad, debidamente señalizadas y situadas en las zonas más cercanas a la entrada al edificio. Su dimensión debe ser de 2,20 m y con un área de acercamiento de 1,20.

La puerta principal de acceso al evento debe poseer una anchura mayor a 80cm ya que las sillas de ruedas manuales poseen una dimensión de de 70 cm de ancho y las eléctricas son un poco más anchas. La manilla para abrir la puerta debe situarse a unos 90 o 100 cm de

altura, así las personas con discapacidad visual pueden localizar este punto desde su propia panorámica.

El sistema de apertura debe ser fácil de manipular cómo los tiradores de palanca o manilla de presión. El color de este tirador o manilla debe ser de un color contrastado del de la hoja de la puerta y el espacio anterior y posterior a esta debe ser horizontal, nunca inclinado, y debe poseer un espacio de giro de unos 150 cm de diámetro. También debe ser abatible, con un zócalo de protección para poder empujarlas. En el caso de que las puertas sean de vidrio, es necesario colocar dos bandas de color para que las personas con discapacidad visual puedan divisarlas más fácilmente. Estas características también se pueden aplicar a cualquier puerta de acceso del edificio.

Los pasillos deben poseer un suelo antideslizante y en la anchura de su estructura no se colocarán radiadores, extintores, o cualquier tipo de elemento a una altura inferior de 210 cm. Todos ellos deben ir empotrados para que no se conviertan en un obstáculo para las personas que discapacidad visual que necesitan de un bastón para caminar.

En el caso de las escaleras, los peldaños deben disponer de una tabica o contrahuella de color diferente al del escalón, para poder ser apreciados por personas con discapacidades visuales. El número seguido de escalones debe ser entre 10 y 12 como máximo, así será posible que las personas que sufran de alguna enfermedad o lesión, que reduzca o dificulte su movilidad, pueda realizar descansos.

Y por último, en el caso de los ascensores, deben disponer de una franja anterior al ascensor que sirva como aviso. En ancho de la puerta debe ajustarse a las medidas de las sillas de ruedas para permitir el acceso y los botones de llamada deben situarse a unos 120 cm de altura, con alto relieve y color contrastado. Una vez dentro, la cabina debe poseer pasamanos y los botones de activación, al igual que el del exterior, debe tener la señalización de cada planta en braille. De igual modo, el ascensor debe marcar la planta en la que se encuentra con una luz de color y con voz de aviso.

También las rampas deben cumplir unos requisitos concretos, ya que no todos ellos cumplen con los objetivos establecidos y en muchos casos, es habitual encontrarse rampas con características que hacen que sean inutilizables e incluso peligrosas.

Las rampas deben tener una directriz recta y el principio y el final de las mismas debe estar señalizados con una franja de pavimento de color contrastado y textura diferenciada con acanaladuras dispuestas en sentido perpendicular a la marcha, de este modo, este pavimento será percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les avisará de la presencia de un desnivel. El área de acceso y descenso de la misma debe estar siempre libre de obstáculos.

Las medidas de las rampas serán de un ancho libre de 120 cm como mínimo y la pendiente variará en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores de 3 m, la pendiente será de 10% como máximo; para recorridos de 3 a 6 m, la inclinación tendrá un máximo de 8% de pendiente y para los recorridos de 6 a 9 m debe existir una pendiente igual o menor al 6%. Las rampas nunca pueden superar una longitud de 9 m ya que una distancia mayor, es difícil recorrerla para una persona con movilidad reducida que no pueda realizar grandes esfuerzos. En el caso de que la rampa sea de mayor longitud, se dividirá en varios tramos, cada uno con una longitud igual o menor.

Cuando el hueco de la rampa tenga una altura libre inferior de 220 cm, se restringirá el paso bajo la misma para evitar que una persona se distraiga o cualquier persona con visión reducida se golpee. Para evitar esto se puede instalar un elemento horizontal (jardinera, pretil, tubo horizontal,...) que ocupe todo el perímetro del espacio bajo la rampa hasta una altura mínima de 25 cm.

8.3 MEJORAS EN LOS PUNTOS DE REGISTRO E INFORMACIÓN.

Al menos un punto de registro e información debe situarse en la planta baja, y además contar desde el acceso principal con un itinerario accesible hasta el resto de las dependencias.

El mobiliario de atención al público deben ser de doble altura y contar con un espacio de atención adaptado en el que se pueda aproximar finalmente una persona con sillas de ruedas o en el que se pueda atender a una persona de baja estatura.

Este espacio debe tener una longitud mayor de 80 cm y una altura entre 80 y 85 cm con un fondo de 50 cm. A excepción de este espacio adaptado, la altura del resto del mostrador

será de 120 cm para facilitar la comunicación visual entre una persona con discapacidad auditiva independientemente de su altura.

Frente al espacio de atención al cliente adaptado debe disponer de un espacio previo en el que se pueda inscribir un círculo de al menos 120 cm de diámetro libre de obstáculos para que las personas con silla de ruedas, después de ser informado, pueda retirarse haciendo un giro de 90 y 180 grados. Todas estas medias deber estar perfectamente señalizadas.

También se debe tener en cuenta la ordenación de este mobiliario debe ser correcta. Debe ubicarse de manera que aunque se formen colas, no se interrumpa la circulación del resto de visitantes al evento. Si este mobiliario cuenta con asientos de espera, se ubicarán de manera que entre ellos siempre exista un espacio de paso con una anchura mayor a 120 cm, y de este modo, las personas con sillas de ruedas o que utilicen bastones o muletas, tenga suficiente espacio para su circulación o maniobras.

- Sistemas de información

En las zonas más cercanas a la recepción es aconsejable que existan paneles informativos que indiquen la ubicación de cada una de las estancias con textos cortos o pictogramas normalizados. También debe haber paneles informativos con toda la información necesaria sobre los horarios, conferencias, exposiciones, actividades,...

Toda esta información debe estar disponible en formatos alternativos, cómo mapas de relieve, folletos en braille,...también es muy importantes que entre las personas de atención al cliente se cuente con personas que conozcan la Lengua de Signos Españolas.

- Sistemas de Comunicación

Entre los teléfonos públicos disponibles para los visitantes, es necesario que al menos, uno esté situado a una altura máxima de 120 cm, y que disponga frente a él de un área libre de obstáculos en la que pueda inscribirse un círculo de 120 cm de diámetro para que pueda ser utilizado por una persona con silla de ruedas. También se debe contar al menos, con un teléfono de texto para sordos.

8.4 MEJORAS EN LAS SALAS DE REUNIONES Y CONGRESOS.

La ubicación de estas salas debe permitir realizar itinerarios accesibles al resto de las dependencias y las puertas de acceso deben poseer las mismas características generales nombradas anteriormente. En el caso de que existan varias entradas, al menos una de ellas deberá ser accesible.

Las características de las salas también condicionarán el tipo de accesibilidad que debe llevarse a cabo. Si la sala posee asientos fijos, dispondrá de espacios reservados de uso preferente para las personas con movilidad reducida o discapacidades sensoriales. El número mínimo de plazas reservadas dependerá del número total de asientos que disponga la sala. Se recomienda que este número de plazas reservadas nunca se disponga de forma agrupada, si no que estén repartidas por toda la sala.

Cuando los pasillos de acceso a los asientos sean inclinados deberá adaptarse en anchura y pendiente según los criterios de rampas accesibles nombrados anteriormente y contarán con rellanos intermedios para poder realizar pequeños descansos.

El acceso desde la puerta principal hasta los asientos reservados debe ser accesible, es decir, tener una altura de 120 cm y no presentar ni escalera ni escalones aislados. Los asientos reservados para los usuarios en sillas de ruedas tendrán un fondo mínimo de 120 cm y un ancho de 90 cm, además deben estar integrados en los extremos de la fila de asientos y no formarán nunca parte del pasillo de circulación.

Existirán también espacios reservados para personas con discapacidad visual y auditiva en las primeras filas, así las personas con discapacidad auditiva pueden leer los labios del conferenciante y las personas con discapacidad visual podrán leer los contenidos expuestos.

En el caso de que las salas posean asientos y mesa móviles, deberán existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario a las personas con sillas de ruedas. Dicho mobiliario deberá disponer una distancia mínima entre los muebles de 80 cm, y también deberá existir una zona en la que pueda inscribirse una circunferencia de 150 cm de diámetro, para que así las personas en silla de ruedas puedan realizar un giro de 360^a.

Cuando exista una mesa de reunión central, esta debe permitir la aproximación frontal de una persona en silla de rueda y bajo la misma habrá una anchura libre de 70 cm y un fondo libre de obstáculos de 60 cm como mínimo. La altura será de 75 y 80 cm respecto al suelo.

Si estas salas disponen de una tarima o escenario esta contará con un medio accesible alternativo a los escalones para subir de la forma más directa. El acceso se hará preferiblemente mediante una rampa, o en su defecto, mediante una plataforma elevadora. El mobiliario de la tarima o escenario también estará adaptado para que pueda ser utilizado por una persona con silla de ruedas y el atril será regulable en altura. Se aconseja la instalación en la sala de dispositivos específicos (bucle magnético o similar²) que permita la comunicación a personas con discapacidad auditiva.

Si se realizan proyecciones o videos, se aconseja que sean subtitulados para mejorar el acceso a la información a las personas con discapacidad auditiva y un audio que describa la información para personas invidentes.

Cuando se proporcionen documentos a los participantes de la reunión, la misma deber estar en un formato digital accesible para personas con discapacidad visual.

En este tipo de eventos también debe ofrecerse servicios complementarios como los nombrados anteriormente, incluyendo también un guía acompañante para las personas con movilidad reducida a lo largo del evento.

8.5 MEJORAS EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES.

Los congresos son reuniones abiertas, convocadas por asociaciones o instituciones con el objetivo de desarrollar una puesta en común sobre los progresos, investigaciones o teorías de su disciplina o materia. Las sedes habituales de congresos son los palacios de congresos e instalaciones similares como los auditorios. También los salones de los hoteles están siendo un equipamiento importante donde tienen lugar numerosas reuniones.

Sin duda, una de las claves fundamentales para organizar un evento accesible sea la correcta elección de la sede donde vaya a desarrollarse ya que todas las acciones de mejora de accesibilidad que pueda desarrollar la organización del evento (de acuerdo con

² Un bucle magnético es un amplificador de sonido que se conecta a una salida de audio manda una señal directamente al audífono..

la entidad prescriptora o convocante del mismo) no va a ser efectiva si la sede no reúne una serie de características físicas y técnicas apropiadas.

En el caso de los congresos la organización ofrece a los participantes una serie de actividades distribuidas en tres bloques: el núcleo del congreso, denominado programa técnico o científico; el programa social, de carácter lúdico; y en algunas ocasiones un tercer programa destinado a los acompañantes.

Este esquema, con las actividades básicas, también cuenta con el soporte de una serie de actividades o procesos de apoyo que debe tener en cuenta el organizador cómo son la gestión de los alojamientos, dedicada a facilitar la reserva hotelera a los participantes, acompañantes, ponentes, organizadores e invitados; y la actividad de organización del transporte interno.

A continuación se llevará a cabo un análisis de cada una de las actividades que se desarrollan a lo largo del evento en cuanto a la mejora en materia de accesibilidad en cada una de ellas.

- Registro y acreditación de participantes

Esta actividad supone normalmente el primer contacto físico que los asistentes tienen con la sede del congreso y con el personal de la organización. Los espacios en los que se realice deben de disponer de un fácil acceso, estar bien iluminada, señalizada y dotada de diferentes estructuras a diferentes alturas que faciliten la atención a las personas con discapacidad.

Se debe llevar a cabo una previa comprobación de su inscripción, proporcionar al delegado su acreditación y entregar la documentación correspondiente en la cartera o maletín del congresista.

En materia de accesibilidad se aconseja disponer previamente de un listado segmentado de las personas con discapacidad y de las personas que dispongan de unas necesidades dietéticas especiales. Así garantizaremos un proceso de atención al cliente basado en la personalización de los documentos que se entreguen a lo largo de esta actividad, esto permite igualmente un ahorro de recursos al seleccionar la información específica solo a quien la necesite.

Así el personal encargado deberá preparar carteras con el contenido personalizado de acreditación según los distintos tipos de discapacidades y necesidades especiales de los asistentes al congreso. Se nombró algún ejemplo de este tipo de documentos en el apartado 6.1.

Posteriormente el personal del mostrador debe ofrecer ayuda a la persona con discapacidad para facilitarles en acomodo de su maletín, sacándolo y estirando las asas o bandolera y ofreciéndole la posibilidad de colocarlo en su silla.

También se debe procurar en todo momento facilitar el proceso de registro y acreditación de las personas con discapacidad mediante sistemas flexibles de gestión y organización de colas de preferencia.

- Actividades de tipo conferencia

Desde el punto de vista de la accesibilidad física debemos tener en cuenta dos factores a la hora de planificar el acceso y acomodo de las personas en las salas destinadas a la celebración de eventos: el tipo de sala y el tipo de montaje. A esta información se hace referencia en el apartado 6.4 de este documento.

Independientemente de las características que posean estos dos factores, la organización debe garantizar la correcta de ambulación de las personas con discapacidad física y de su correspondiente acomodo en la sala.

Se aconseja sobre todo la flexibilidad de mobiliario, en la medida de lo posible, a la hora de llevar a cabo el montaje de la sala ya que permite a la organización retirar varios asientos de distintas posiciones, no demasiado alejados de la vía de acceso, con el objetivo de que el asistente en silla de ruedas ocupe de forma natural el asiento que más le convenga.

Por otro lado, debemos considerar que este tipo de actividad se basa en la comunicación de un mensaje por parte de una persona, habitualmente de forma oral, reforzando este proceso mediante una proyección simultánea de una presentación (Power Point o similar) o un montaje audiovisual.

Los sistemas de proyección deben facilitar la correcta visualización del contenido, por lo que se debe tener en cuenta el tamaño y la situación de las pantallas, la nitidez y resolución del sistema de proyección.

Un recurso muy utilizado actualmente es la captura mediante una cámara y proyección simultánea en la pantalla de la imagen del conferenciante o ponente durante toda la intervención, esto facilita el seguimiento de la actividad, sobre todo en el caso de las salas de gran tamaño. Para las personas con dificultades de visión estas técnicas suponen una gran herramienta. Lo mismo ocurre, en el caso de las conferencias internacionales, con los sistemas de interpretación simultánea.

Además de estas acciones de mejora, la organización debe ofrecer un sistema de audio-descripción que proporcione el acceso a los contenidos visuales a personas ciegas, la interpretación en Lengua de Signos Española contando con dos profesionales de esta materia por sesión y técnicas de subtítulo y servicio de estenotipia³ que permita ver por escrito, en una pantalla, el texto que va diciendo el orador.

Y, por último, una medida adicional sería indicar en las puertas de las salas, mediante un sistema de cartelería adecuada, las ayudas técnicas disponibles a la vez que solicita la desconexión de los móviles.

– Actividades de exposición

Los espacios utilizados como sede para la exposición deben ser accesibles, siguiéndolas medidas establecidas en el apartado 6.4. Pero además de estas medidas, hay otras que debemos tener en cuenta a la hora de realizar esta actividad.

Para mejorar los niveles de accesibilidad para acceder a esta actividad por parte de las personas ciegas se aconseja ofrecer la información sobre la disposición espacial de la exposición de forma tridimensional, mediante una maqueta o similar situada a la entrada del recinto. También se aconseja disponer del servicio audio-guía que facilite la visita de la persona ciega a la exposición. Este recurso se utiliza mucho en los museos y se ha convertido en una herramienta muy efectiva.

³La Estenotipia, es un sistema de taquigrafía computarizada ampliamente utilizada en todo el mundo, que permite reproducir a texto, conferencias, dictados, declaración de testigos, foros, diálogos, etc., al mismo tiempo que estos eventos se están realizando.

En relación a las mejoras de accesibilidad para las personas con movilidad reducida se debe tener en cuenta el ancho de las zonas de paso y la eliminación de obstáculos de la misma teniendo en cuenta la gran afluencia de público. A niveles generales, independientemente de la actividad que se desarrolle, las características de las rampas, de los ascensores para los posibles cambios de plantas, de los paneles informativos, de la señalización y de los aseos deben cumplir las características de accesibilidad adecuadas

Respecto a la mejora de la accesibilidad para las personas sordas se aconseja que los avisos por megafonía sean plasmados de forma visual en las pantallas de información y que el personal de la actividad que pueda estar en contacto con las personas que presentan discapacidad auditiva disponga de la formación adecuada en materia de Lengua Española de Signos.

Por último, se debe tener en cuenta la mejora de accesibilidad en los Stands que se ubiquen en la exposición. La organización debe considerar las características accesibles del mismo a la hora de su contratación cuidando la accesibilidad de la información que contienen y teniendo en cuenta también las características de comunicación desarrolladas en el apartado 6.1 de este documento. En este caso se recomienda a las organizaciones fomentar las buenas prácticas expositivas de los stands, premiando al más accesible.

– Sesión de Póster

Las sesiones de póster se celebran mediante la instalación de estructuras de exposición en forma de paneles en los que los autores fijarán posteriormente sus trabajos.

Existen dos formas básicas de estructurarlo: la lineal, colocando todos los paneles en línea recta, y la disposición de paneles en zig.zag, más utilizada en la actividad ya que permite una optimización del espacio. Estas estructuras deben garantizar el paso cómodo de una persona en silla de ruedas.

Esta actividad permite a los participantes visitar las hileras de póster a su propio ritmo, sin agobios, facilitando el contacto directo con los propios autores, sin embargo el carácter gráfico y el tipo de formato complican la mejora de la accesibilidad por parte de las personas ciegas.

Respecto al tamaño de los pósteres no hay una misma normalización establecida, en España es bastante habitual el de 90 por 120 cm y la iluminación de los mismos sea correcta, ni muy fuerte ni muy débil, optimizada para que facilite la correcta visualización, unos 500 lux.

Del mismo modo hay que tener en cuenta la accesibilidad a la hora de organizar la sesión, los horarios deber estar definidos y convenientemente anunciado y se evitará los recorridos largos desde las otras actividades. También deben tener en cuenta a la hora de publicar las instrucciones o recomendaciones para la presentación de los póster incluir los requisitos de accesibilidad para la correcta visualización de los textos escritos con la conveniente adaptación del tamaño del texto a la distancia de visualización (1,5 – 2m).

También se aconseja facilitar la descarga de plantillas pósteres diseñados en formatos accesibles desde la web del congreso.

- Comidas y bebidas

Los congresos ofrecen a sus participantes una serie de servicios de alimentación asociados a la inscripción, lo que facilita la previsión de sus necesidades. Por lo general, estos servicios se clasifican de la siguiente forma: recepción de bienvenida, pausa café o cooffee break, packed lunch, almuerzo de trabajo, cena de gala y la comida dentro del programa de acompañantes. En ocasiones estos servicios son de carácter opcional.

El grado de accesibilidad de estos servicios se puede abordar desde dos planos diferentes: por una parte la atención a las necesidades dietéticas especiales y por otro lado la organización de servicios de restauración accesibles. La organización es responsable de coordinar la prestación de un número variables de servicios de restauración mediante menús acordados previamente por el organizador y que sirven al colectivo de asistentes.

Se aconseja solicitar a los proveedores de los servicios de restauración su disposición y capacidad para elaborar, bajo avisos, preparaciones culinarias ajustadas a las diferentes necesidades dietéticas especiales. También es importante durante la preparación del congreso informar de la posibilidad de atender a este tipo de necesidades y facilitar mediante el formulario de inscripción la posibilidad de dejar constancia escrita de la necesidad por parte de los asistentes. Este proceso debe ser fundamental para la

organización ya que proporciona una información importante que posteriormente se puede trasladar a los responsables de restauración del congreso con suficiente antelación.

En el caso de que el servicio sea a la carta se debe especificar junto a la denominación de los platos sus características dietéticas. Si el servicio es de tipo Buffet clásico, las preparaciones culinarias para determinadas dietas deberá ser debidamente señalizados o agrupados en determinadas zonas.

Los soportes de venta utilizados (cartas, menús,...) pueden contener un epígrafe especial con los platos específicos a las necesidades dietéticas.

Respecto a la atención en mesa al cliente con discapacidad y una vez superadas las fases de acceso a la sala, se deben tener en cuenta las siguientes pautas: si el asistente posee una discapacidad física o movilidad reducida se debe considerar la posibilidad de retirar previamente las sillas correspondientes dónde se vayan a colocar estas personas y además el maître o jefe de sala tendrá que estar atento a sus necesidades para facilitar de forma natural y discreta su acomodo.

En el caso de que el servicio de restauración se desarrolle en forma de autoservicio o buffet a lo largo de la mesa se deberá deambular con autonomía. Los platos deben de estar a una distancia accesible y se debe atenderles de forma discreta ayudándoles a acercar las bandejas con viandas a la mesa que prefieran. También debe disponerse de varios juegos de cubiertos especiales utilizados por las personas que tengan dificultades de movilidad y aprensión en sus manos.

Si por otro lado el asistente posee una discapacidad visual será necesario disponer de cartas y menús en braille, también se debe tener en cuenta que no ven lo que se les sirve pero se les puede indicar lo que hay en cada zona del plato utilizando el sistema de localización horaria. En el caso de que el menú concertado contenga algún plato que requiera cierta preparación, como por ejemplo el despeinado del pescado, se consultará previamente y con naturalidad si prefiere que se le sirva el plato ya despeinado o sustituirlo por otro de manipulación más sencilla.

– Programa social y de acompañantes al congreso

Esta actividad está constituida por una serie de actos destinados a ponentes o acompañantes no enmarcados en el programa científico del congreso y son actividades dotadas de un carácter lúdico: actividades oficiales como la recepción de bienvenida por parte de las autoridades locales acompañadas de un vino español, actividades gastronómicas como la cena de gala, el banquete del congreso, excursiones y visitas culturales, representaciones musicales, conciertos o recitales.

Todas estas actividades se realizan fuera de la sede congresual por lo que debemos tener en cuenta la necesidad de prever un sistema de transporte accesible y construir en su totalidad los programas de actividades accesibles.

En el caso de que por cualquier motivo no se pudieran cumplir estos requisitos deberá apreciarse reflejado en el correspondiente programa.

9. CONCLUSIONES

A continuación se desarrollarán una serie de conclusiones cómo resultado final de este trabajo.

Dada la situación demográfica de envejecimiento en la que se encuentra actualmente nuestro país y el elevado porcentaje de personas que sufren a lo largo de su vida una limitación física, una enfermedad o una discapacidad se hace necesario un cambio en la sociedad dónde este segmento de población pueda conseguir una plena participación en el entorno que les rodea.

Hasta ahora nuestros productos, servicios e infraestructuras se han diseñado bajo una estandarización a través de la cual las personas con discapacidad no pueden satisfacer sus necesidades y desarrollar una normalización de su vida cotidiana, es por esto, por lo que debemos considerar preciso eliminar estas barreras y planificar, gestionar y organizar nuestros espacios de forma que todas las personas podamos desarrollar nuestra actividad diaria con comodidad, seguridad, confort y en igualdad de condiciones.

La industria turística española debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer incrementando su competitividad a través de la captación de nuevos segmentos de mercado susceptibles a consumir destinos turísticos distintos de los del resto.

Cómo hemos podido observar, el segmento de mercado compuesto por el perfil de turistas con discapacidad se caracteriza por poseer una demanda importante de servicios que constituyen una rentabilidad económica para la industria turística, además de una serie de hábitos, consumos y requisitos que fomentan la desestacionalidad del sector y la mejora en la calidad de los destinos.

Por este motivo la inversión y la apuesta del turismo accesible cómo factor fundamental en la rehabilitación de la industria turística española se ha convertido en un elemento clave a tener en cuenta tanto por parte de los profesionales del sector como por parte de la administración pública.

En los últimos años la accesibilidad a los espacios, recursos y servicios turísticos ha comenzado a ser abordada por este sector, aunque no de forma generalizada.

Los niveles de accesibilidad en la oferta turística de nuestro país siguen presentado grandes dificultades para el uso y disfrute de las personas con discapacidad.

En España existe un déficit de información sobre la accesibilidad a su oferta turística y por otro lado una gran demanda de este servicio. La promoción del Turismo Accesible en España se ha centrado en la publicación de guías de viaje dirigidas a la población con discapacidad, pero son limitadas a algunas regiones o ciudades, no se efectúa el preciso seguimiento y actualización de la información reflejada y la metodología es diferente en cada caso.

Los servicios y recursos turísticos también poseen un gran déficit de accesibilidad en sus instalaciones, limitando constantemente la elección por parte del turista con discapacidad del destino dónde desea pasar sus vacaciones. El sector de transportes ha evolucionado mucho en los últimos años pero la planta hotelera y los recursos naturales e históricos siguen generando grandes dificultades de acceso.

Concretamente, el producto turístico de congresos también necesita una mejora de sus instalaciones y servicios respecto a sus niveles de accesibilidad. A pesar de que la mayoría de los equipamientos de los que dispone nuestro país son de nueva construcción, esta no se ha desarrollado en base a unas técnicas y directrices accesibles.

Asimismo los organizadores de este tipo de actividades y el personal que trabaja en el desarrollo de las mismas poseen un nivel muy bajo de conocimientos en materia de accesibilidad, esto deriva en una insatisfacción por parte de los clientes con discapacidad.

Por todos estos motivos, la industria turística española debe responder a corto plazo al objetivo de hacer accesibles sus equipamientos, recursos y servicios para las personas con discapacidad o movilidad reducida, rentabilizando sus inversiones económicas y formando a sus profesionales para garantizar la prestación de un servicio de calidad a este colectivo de indudable importancia para el sector turístico español. La Accesibilidad Universal constituye un reto para la industria turística del futuro.

Para lograr dicho objetivo se requiere la inclusión de la perspectiva de la Accesibilidad Universal en la planificación, organización y gestión de los espacios, así como en la provisión de productos y servicios.

De forma complementaria, es preciso asumir que todo lo que se planifica y diseña nuevo debe estar orientado hacia la diversidad de ciudadanos. Es por ello que para conseguir la Accesibilidad Universal es necesario incorporar la estrategia del Diseño para Todos.

10. BIBLIOGRAFÍA

SECRETARÍA GENERAL DE ASUNTOS SOCIALES. I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2003, Madrid.

DOMINGEZ VILA, TRINIDAD; FRAIZ BREA, JOSE ANTONIO; ALÉN GONZALEZ, MARIA. La Accesibilidad como Oportunidad de Mercado en el Management de Destinos Turísticos. Universidad de Vigo. 2010, Vigo.

INE. Boletín Informativo del Instituto Nacional de Estadística: Panorámica de la Discapacidad en España, INE. 2008, Madrid.

HERNANDEZ GALÁN, JESÚS. Congreso Internacional Turismo para Todos, ENAT. 2007, Madrid.

GARCÍA OCHOA, FERNANDO. Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística, Ministerio de Industria, Turismo Y Comercio. 2008. Madrid.

CASANOVA FERRO, GONZALO; OLIVERA ROBET, CRISEL. Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación, Ministerio de la Nación. 2006, Buenos Aires.

ARAGALL, FRANCESC. Diseño para Todos: Un Conjunto de Instrumentos. 2008. Barcelona.

GONZALÉZ VELASCO, DIEGO; ROJAS MELGAR, ANA; HERRERO RABANETE, SILVIA. El Mercado Potencial del Turismo Accesible para el Sector Turístico Español. ACCESS TURISMO. 2008, Madrid.

HUESCA GONZALEZ, ANA; ORTEGA ALONSO, ELENA. Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física. Informe de Resultados. PREDIF. 2008, Madrid.

MAZARRO CALVILO, MANUEL. Puedo Viajar: Necesidades y Hábitos Turísticos de las Personas con Discapacidad, FEJIDIF. 2008, Jaén.

CERMI. Turismo Accesible, Hacia un Turismo para Todos, CERMI, Madrid. 2003.

SANTIAGO, GRACIA; SORET PILAR. Turismo para Todos desde la Accesibilidad a la Excelencia, Fundación ONCE. 2006, Madrid.

DOMINGEZ VILA, TRINIDAD; FRAIZ BREA, JOSE ANTONIO; ALÉN GONZALEZ, MARIA. *Turismo y Accesibilidad. Una Visión Global sobre la Situación en España*, Universidad de Vigo. 2011, Vigo.

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

Asociación para la Promoción del Turismo Adaptado Asturiano (ADAPTAA): www.asturiasadaptada.org

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI): www.cermi.es

Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE): www.once.es

Plataforma Representativa Estatal de las Personas con Discapacidad (PREDIF): www.predif.org

Sociedad Gestión de Infraestructuras Culturales, Turísticas y Deportivas del Principado de Asturias (RECREA): www.recrea.asturias.es

11. ANEXOS

GALERÍA FOTOGRÁFICA

A continuación se presentan una serie de imágenes que ejemplifican las buenas prácticas en materia de accesibilidad en determinadas zonas públicas y/o turísticas. Todas estas medidas están descritas a lo largo del documento.



Ejemplo de plaza de aparcamiento accesible



Puerta acristalada accesible bien señalizada



Paredes y suelo accesible con alto contraste cromático, espacio correspondiente y libre de obstáculos



Escaleras accesibles, correctamente iluminadas y con la zona de descanso correspondiente.



Ascensores accesibles



Cabina interior de ascensor con pasamanos y botonera accesible



Mostrador de atención al cliente accesible a doble altura



Acceso a Stand accesible



Sala de museo accesible



Plaza reservada en sala de congresos



Aseo público accesible



Sala de congreso accesible



Playa accesible



**Visita Patrimonio Cultural
accesible.**



Ruta de Turismo Activo accesible

