

EL TURISMO ACCESIBLE VISTO POR LOS USUARIOS

Francisco J. Sardón Peláez*

Resumen: El usuario con discapacidad tiene el derecho a disfrutar del ocio y del turismo en igualdad de oportunidades que el resto de las personas. Pero en la práctica no es así, ya que se encuentra con una serie de dificultades que le limitan el ejercicio de este derecho.

La información que encuentra el turista con discapacidad en muchas ocasiones no es fiable, y en otras, la cadena de la accesibilidad se rompe en alguno de sus eslabones, por lo que no podemos considerarlo como una experiencia para todas las personas.

España, como tercer destino turístico mundial, debe enfocar su estrategia en facilitar que el turista con discapacidad lo elija para pasar sus vacaciones, contando con toda la información disponible y teniendo en cuenta sus características y necesidades.

Palabras clave: accesibilidad, discapacidad, turismo accesible y turismo para todos.

Abstract: Users with disabilities have the right to enjoy leisure and tourism in equal opportunities as other people. But in practice is not like this, because they found quite difficulties that limit the exercise of this right.

The information found by tourists with disabilities is often unreliable, and in others, accessibility chain is broken in any of its links, so that we can not consider it as an experience for everyone.

Spain, as a third world's tourist destination, the strategy should focus on enabling disabled tourists choose it for their holidays, with all available information and considering its characteristics and needs.

Key words: accessibility, disability, accessible tourism and tourism for all.

I. INTRODUCCIÓN

Para las personas con discapacidad, son muchas las preguntas antes de salir de viaje. ¿Podré llegar al destino de forma autónoma? ¿El hotel será accesible? ¿Podré comunicarme?, ¿Podré utilizar el transporte público?, ¿Me entenderán?, ¿Dónde podré comer?

Debemos remarcar en primer lugar que el turismo accesible, el turismo para todos, es un derecho reconocido a todas las personas y que así se pone de manifiesto en la Convención para la defensa de los Derechos de

las Personas con Discapacidad de la ONU. Es un derecho reconocible y exigible, y por tanto son las instituciones las que tienen la obligación y la responsabilidad de legislar e impulsar iniciativas para que las personas puedan hacer uso de sus derechos. Y son las personas, todas las personas, las que tienen que exigir que sus derechos se cumplan, sin exaltaciones pero sin complejos. El derecho nos acoge y nos reconoce.

Al turista con discapacidad lo primero que le sugiere la accesibilidad es acogimiento, calidez y calidad. Cuando visita una ciudad y puede utilizar el transporte pú-

* Presidente del CERMI y ASPAYM de Castilla y León y presidente de la Comisión de Turismo y Ocio del CERMI. fsardonpelaez@gmail.com

blico, por ejemplo, le hace pensar que hay un equipo de gobierno que está teniendo en cuenta las necesidades de todos sus ciudadanos; cuando va a un restaurante y puede entrar en su cuarto de baño se da cuenta de que está en un negocio que quiere crecer; cuando puede visitar todas las estancias de un museo, se demuestra que hay interés porque las personas disfruten y aprendan y se lleven un buen recuerdo de esa ciudad.

Para que de verdad podamos hablar y practicar un turismo accesible para todas las personas, hemos de tener en cuenta que todos tenemos unas necesidades, unos gustos o unas prioridades diferentes y que para poder planificar nuestro viaje es imprescindible poder acceder a una información fiable, en este caso en materia de los recursos accesibles que tiene un destino.

En 1980 la Organización Mundial del Turismo asoció por primera vez los términos de accesibilidad y turismo. Con esta idea de integrar la discapacidad, la Asamblea General de la Organización aprobó en 1991, la resolución A/RES/284(IX) *“Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”* que actualizó en 2005 con la resolución 492(XVI), *“Hacia un turismo accesible para todos”*.

Esta idea de “turismo para todos” va un paso más allá del turismo accesible, ya que no sólo es importante para las personas con discapacidad, sino que abarca a otros colectivos que también tienen necesidades de accesibilidad, como las personas mayores, mujeres embarazadas, personas con alguna enfermedad o lesión transitoria...

Según el último Informe mundial sobre la discapacidad de la OMS (2011), más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad. En Europa hablamos de 50 millones de personas, y en España, de 3,8 millones.

Aunque estas cifras son ya de por sí elevadas, las personas con discapacidad constituyen un colectivo con tendencia a aumentar por el envejecimiento de la población y la incidencia de las enfermedades y los accidentes.

Según el estudio **Índice Global del Envejecimiento 2014**, de HelpAge Internacional, actualmente hay 868 millones de personas mayores de 60 años (aproximadamente el 12% de la población mundial). Para 2050 está previsto que esta proporción aumente hasta el 21% y en España, el porcentaje será aún mayor: el 40,2% de los españoles tendrá más de 60 años.

A esto hay que sumar que, según el estudio de la Comisión Europea, *“Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe”* (2014) en Europa hay 138,6 millones de personas con necesidades de accesibilidad.

En 2012 estas personas realizaron 783 millones de viajes dentro de la UE, y se prevé una tasa de crecimiento anual de 1,2% hasta 2020. En el mismo año, el Turismo Accesible generó 8,7 millones de puestos de trabajo y la facturación bruta total del turismo accesible en Europa fue de 786 mil millones.

Estas cifras hablan por sí mismas: ya no se trata tan sólo de un tema de derechos hu-

manos, sino que la accesibilidad en el turismo supone una mejora de la calidad de vida de más de 100 millones de personas en Europa y además, una oportunidad de negocio aumentando drásticamente la cuota de mercado de un sector en auge.

II. ACCESIBILIDAD

No vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios.

Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios: un escalón o una puerta estrecha son barreras que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, poder entrar a un establecimiento o hacer uso de un servicio.

Además, al contrario de lo que se piensa, las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Es mucho más sencillo, práctico y barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores.

Aunque parezca menos importante, no lo es: mediante la información y el trato al cliente se puede mejorar muchísimo la accesibilidad.

II.1. La importancia de la cadena de la accesibilidad

La cadena de accesibilidad ha de tener en cuenta esta información para que podamos

saber qué tipo de transporte es más idóneo para mí, en qué hoteles me puedo hospedar, qué lugares puedo visitar, dónde puedo comer, a qué farmacia puedo acudir, etc. En definitiva, el concepto de accesibilidad es un concepto integral y transversal que ha de contemplar todas las necesidades y las posibilidades de una persona.

No hay duda de que la accesibilidad de manera aislada no cubre las necesidades de una persona con diversidad funcional. De poco sirve encontrar un hotel totalmente accesible si a la hora de viajar el medio de transporte no lo ha sido, o la página web donde se ha organizado el viaje tampoco. O las actividades turísticas y de ocio en destino no cumplen con los criterios de accesibilidad para todas las personas.

Si algún eslabón de la cadena se rompe, el usuario se verá privado de su derecho al ocio en igualdad de oportunidades.

Y sin duda alguna, el turismo accesible, el turismo para todas las personas, es una gran oportunidad de negocio. Las personas con discapacidad y sus familias viajan y tienen las mismas inquietudes que cualquier otra persona. ¿A quién no le gusta poder disfrutar del clima del Mediterráneo, o de las playas del sur, o de la gastronomía de El Bierzo o de las rutas enológicas o poder practicar actividades deportivas en una Vía Verde? Sin embargo, es el grado de accesibilidad de estos recursos turísticos lo que decide que, por ejemplo, siete millones de personas en España decidan qué lugar quieren visitar o qué destino pueden recomendar en función del grado de accesibilidad y de las posibilidades que les ofrece el destino y todos sus recursos.

Cuadro 1

Porcentaje de personas con discapacidad que se han sentido discriminadas a causa de discapacidad según la situación en la que se han sentido así

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Para participar en actividades culturales, de ocio y diversión	17,96%	20,03%	16,29%
En la participación social	25,74%	27,37%	24,42%

FUENTE: EDAD-2008. Instituto Nacional de Estadística

Son cada vez más los empresarios que se han dado cuenta que para ganar cuota de mercado deben poder ofrecer unas prestaciones accesibles, y que la accesibilidad es buena no solo para las personas con discapacidad, sino también para los mayores o para quienes viajan en familia o con niños pequeños, y que todas estas personas decidirán si visitan, si se alojan o si comen en un sitio u otro en función del grado de accesibilidad.

Una empresa del sector turístico que quiera mantenerse y crecer no puede no tener en cuenta que existe un mercado mucho más amplio, diverso; millones de personas y potenciales clientes a los que puede acceder mejorando sus servicios y su accesibilidad, ofreciendo sus recursos al mayor número de personas posible, haciendo de la normalización una forma de establecerse, de crecer, de generar empleo y profundizar en esa calidad que genera esa calidad que todas las personas demandamos en este sector.

III. NECESIDADES DE LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD

Según el estudio *Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las personas con Dis-*

capacidad Física (Huesca y Ortega, 2004), para el 72% de las personas entrevistadas el personal de los diferentes servicios turísticos no conoce las necesidades de los turistas con discapacidad.

Además, para el 61% de los encuestados en este estudio, su discapacidad les supone un gasto extraordinario a la hora de viajar, ya que de media estiman que se gastan un 65% más que las personas sin discapacidad.

Este estudio pretendía determinar las dificultades percibidas por las personas con discapacidad física en sus viajes, conocer sus motivaciones turísticas, la percepción sobre el trato recibido en los distintos servicios turísticos, sus motivos para no viajar y describir el papel de sus acompañantes.

Existen unas pautas generales y básicas que hay que tener en cuenta a la hora de atender a una persona con discapacidad:

- Debemos prestar atención a la persona, no a la discapacidad.
- El término correcto es “persona con discapacidad”. “Discapacitado”, “inválido”, “minusválido” no sólo son incorrectos, sino que además contribuyen a estigma-

tizar, infravalorar y discriminar a las personas.

- Hablaremos directamente a la persona con discapacidad no a su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.
- No existen palabras tabú. Puedes decirle a una persona ciega “nos vemos luego”, o a una persona con silla de ruedas “anda más deprisa”.
- La información correcta y veraz es fundamental. Se debe conocer previamente el nivel de accesibilidad del establecimiento para poder ofrecer datos objetivos y verídicos.
- A personas con discapacidad adultas hay que tratarlas en correspondencia a la edad que presenta, se debe evitar a toda costa la sobreprotección.
- Prudencia con el contacto físico. No tocaremos a las personas y a sus ayudas técnicas (bastón, silla de ruedas) sin su consentimiento, ya que para ellos estas herramientas forman parte de su espacio personal. Lo mismo se aplica al perro guía de las personas ciegas, en este caso además es porque este animal está trabajando y no debemos distraerlo.

Y como regla general, siempre, antes de ayudar debe preguntarle a la persona si necesita ayuda y cómo quiere que le ayudemos.

Discapacidad física

Según la legislación vigente, los establecimientos y edificios públicos deben contar

con unas condiciones básicas de accesibilidad. PREDIF ha editado numerosos manuales explicando detenidamente cómo debe ser un edificio accesible (1).

Aunque aún queda mucho camino por recorrer en este sentido, estamos ya acostumbrados a identificar los escalones como una barrera y las rampas como una solución.

Pero no sólo se trata de eso, se debe tener en cuenta a la persona con discapacidad física no sólo como usuario, sino también como protagonista. Un escenario debe ser accesible si tenemos en cuenta que el orador, presentador, actor, etc., puede tener movilidad reducida, ya sea por su discapacidad o edad avanzada.

Además de esto, todo establecimiento turístico debe contar con información sobre los itinerarios y aseos accesibles en un lugar visible, para evitar que la persona de vueltas y sepa exactamente dónde está y a dónde quiere ir.

Se recomienda también que los teatros, cines, salas de conferencias, etc., con butacas fijas, tengan un espacio reservado para usuarios de silla de ruedas, a ser posible no en la última fila o en la primera, como es habitual.

Es necesario además, un servicio de préstamo de sillas de ruedas, banquetas móviles y bastones en aquellos lugares que por su tamaño, puedan provocar que las personas con movilidad reducida que lo visiten, se cansen, como es en museos o salas de exposiciones. También deben existir bancos situados a lo largo del recorrido para hacer una pausa.

Discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva, dependiendo del grado, pueden necesitar distintas cosas. Aquellos que se comunican en Lengua de Signos, precisarán de intérpretes, además de material audiovisual subtulado.

Para aquellos que usen audífono o prótesis auditivas, sin embargo, las taquillas y mostradores de información, así como las salas de conferencias deben estar equipadas con un bucle de inducción magnética (2). Este es un sistema de transmisión del sonido que facilita la recepción del mismo a las personas con prótesis auditiva porque aumenta el ruido.

El mostrador que disponga de este sistema debe señalizarse con su icono identificativo. (Un dibujo de una oreja sobre fondo azul con una “T”).

En museos y salas de exposiciones, de forma complementaria a las visitas guiadas en LSE, también debe disponerse de signoguías para que las personas sordas puedan realizar una visita guiada de forma autónoma, cualquier día del año.

Se debe prever que toda la información y la confirmación de una reserva por ejemplo, debe realizarse por escrito, mediante correo electrónico o mensaje de texto, ya que tenemos que tener en cuenta que no podremos hablar con estos clientes por teléfono.

Discapacidad intelectual

FEAPS, en su **Manifiesto Por una Cultura Inclusiva** (2014), afirma que “*la Cul-*

tura es uno de los más poderosos elementos de transformación social y por tanto, herramienta indispensable para avanzar hacia la inclusión”.

En este sentido, se pone de manifiesto la necesidad de promover una verdadera participación, en la que se tenga en cuenta a las personas con discapacidad en tres aspectos:

- Como espectadores.
- Como creadores.
- Como profesionales.

En el ámbito del turismo, los espacios turísticos, culturales y de ocio deberán cumplir con los principios del diseño universal, teniendo en cuenta que las distintas áreas y servicios deben ser fácilmente comprensibles para garantizar la participación de las personas con discapacidad intelectual.

- en los materiales y soportes de difusión.
- en los contenidos de la información de los distintos dispositivos.
- en los espacios, la señalética y la organización de los desplazamientos.
- en las visitas guiadas, en las actividades y en los servicios de información.

Los textos deben redactarse en Lectura Fácil, que es un método para hacer textos fáciles de leer y de comprender, por personas con discapacidad cognitiva o discapacidad intelectual.

Además, deberán incorporarse pictogramas normalizados siempre que se pueda.

Discapacidad visual

Con las personas con discapacidad visual ocurre lo mismo que con las personas sordas, debemos tener en cuenta el grado. No será lo mismo un ciego total que una persona con déficit visual, que podrá leer textos y carteles por ejemplo, siempre que tengan el tamaño y el contraste adecuados.

Para ellos, los rótulos informativos tendrán textos de color contrastado respecto al fondo, con un tamaño de 7 mm y estarán complementados en braille. Además, los rótulos de señalización e información del edificio deben ser fáciles de identificar con la vista e indicar claramente la sala y el recorrido sugerido.

Debe contarse con un folleto informativo en braille y/o con textos en macro caracteres y con color contrastado respecto al fondo. Si se trata del menú de un restaurante, si no contamos con un ejemplar en braille, bastará con leerle la carta al cliente con discapacidad auditiva, además de guiarle a la mesa, indicándole cómo están colocadas las cosas.

Los museos y salas de exposiciones deben presentar al menos una parte de las obras de forma que sean fáciles de percibir con la vista, el tacto y el oído. Para ello pueden utilizarse reproducciones de las obras en altorrelieve y con audiodescripción.

Además, deben organizarse periódicamente visitas guiadas comentadas, dirigidas a personas con discapacidad visual, en las

que además de explicar la obra, describirla y, si es posible, poder tocarla. Disponer de audioguías con información verbal actualizada de las obras expuestas será muy útil para que estas personas puedan realizar la visita a su ritmo y cuando quieran.

Las páginas web deben ser accesibles para las personas ciegas y cumplir con las directrices establecidas por la WAI (Web Accessibility Initiative) (3).

IV. CONCLUSIONES

El turismo es un elemento básico de la vida cotidiana de nuestra sociedad. Constituye un derecho al que sin embargo numerosas personas, por motivos de discapacidad, edad u otras razones, no pueden disfrutar o lo hacen con grandes dificultades debido a que los establecimientos no cuentan con las condiciones de accesibilidad que necesitan.

Este derecho se considera un elemento esencial para el desarrollo y la realización personal de las personas. Por eso, el garantizar medidas que impulsen permanentemente el acceso de las personas con discapacidad a cualquier servicio cultural, de ocio y servicios turísticos, garantizando la igualdad de oportunidades, es un deber social inexcusable dentro de las instituciones.

El objetivo final del turismo, del ocio en general, es que se le considere como un fin en sí mismo y no como un medio. De este modo, hay que conseguir que se disfrute de él de la forma más autónoma, gratificante y placentera posible.

Teniendo en cuenta el principio de inclusión que está presente en la sociedad actual,

el turismo de las personas con discapacidad debería tener las mismas características que el de cualquier otra persona, puesto que esta experiencia es igual de decisiva para el desarrollo integral y el bienestar de todos.

Este, quizá, es el reto más importante para la sociedad en general y para los profesionales que trabajan en este campo en particular. Está en nuestras manos el lograrlo.

BIBLIOGRAFÍA

- HUESCA GONZÁLEZ, A. y ORTEGA ALONSO, E. (2004): *Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las personas con Discapacidad Física*. Informe de Resultados 2004. Madrid. PREDIF
- EUROPEAN COMMISSION (2014) *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe*.
- FEAPS (2014) *Manifiesto Por una Cultura Inclusiva*. <http://www.feapsmadrid.org/sites/default/files/documents/Manifiesto%20cultura%20inclusiva%20WWW.pdf>
- HELPAge INTERNATIONAL (2014) *Índice Global de Envejecimiento*, AgeWatch 2014. <http://www.helpage.org/global-agewatch/>
- OMS (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1
- OMT (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. <http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- OMT (2014). *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. <http://dtxqt4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/esaccesibleaamanualturismoaccesibleomtfinal.pdf>

NOTAS

(1) “Cómo hacer restaurantes accesibles” (2007), “Cómo hacer hoteles accesibles”(2007), “Cómo hacer casas rurales accesibles” (2007), “Guía de Monumentos, Museos y puntos de interés turístico accesibles para todos” (2010-2011), ”Guía de Espacios y actividades en la naturaleza accesibles” (2011) “Guía de espacios y actividades de ocio y tiempo libre accesibles” (2012)

(2) El sistema consiste en un amplificador específico al que se conecta un cableado eléctrico, diseñado de forma particular para el área a cubrir y con el que se crea un campo magnético de audio en esa área de cobertura. Este campo magnético de audio deberá cumplir con la Normativa UNE-EN 60118-4:2007 para garantizar la calidad objetiva del sistema. Ref.: Rueda, F. Madrid, FUE Formación Universidad Empresa, (2012)

(3) Web Accessibility Initiative <http://www.w3.org/WAI/>