

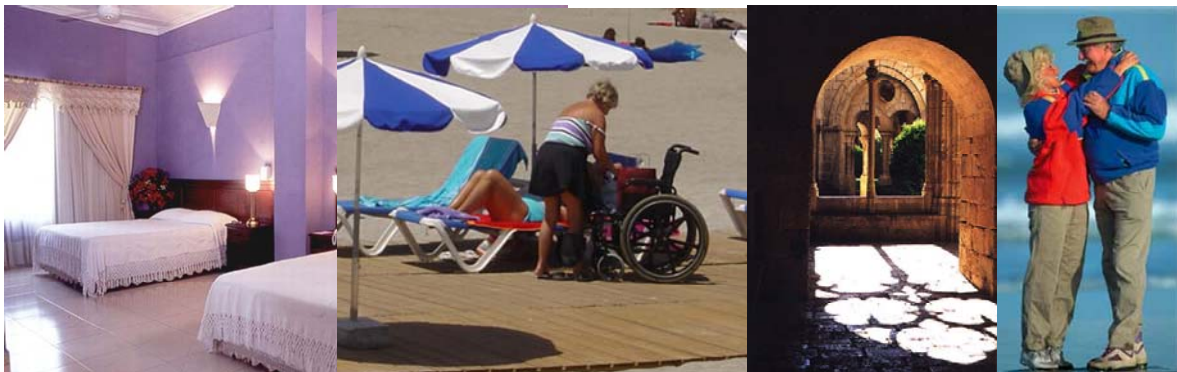


MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
CALIDAD E INNOVACIÓN  
TURÍSTICA

# El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español



accesturismo  
International consulting

# El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español

Julio 2008

©



Realización

**accesturismo**  
International consulting

Dirección y Coordinación

Diego J. González Velasco

Equipo de Trabajo

Anna Rojas Melgar

Silvia Herrero Rabanete

Con la colaboración de



**CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA  
DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS  
TURÍSTICOS**

## ÍNDICE

<b>I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>1</b>
<b>II. EL TURISMO ACCESIBLE .....</b>	<b>5</b>
2.1. EL TURISMO ACCESIBLE EN ESPAÑA .....	8
2.2 TURISMO ACCESIBLE Y TURISMO SOCIAL: HACIA UN TURISMO PARA TODOS .....	18
2.3. LA DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE .....	21
2.3.1. <i>Personas mayores</i> .....	21
2.3.2. <i>Personas con Discapacidad</i> .....	25
2.3.3 <i>Otros segmentos de población beneficiarios del turismo accesible</i> .....	34
2.4. CONTEXTO NORMATIVO .....	34
2.4.1. <i>La Organización de Naciones Unidas (ONU) y la Organización Mundial del Turismo (OMT)</i> .....	34
2.4.2 <i>Unión Europea</i> .....	36
2.4.3 <i>España</i> .....	37
<b>III. EL MERCADO POTENCIAL DEL TURISMO ACCESIBLE .....</b>	<b>40</b>
3.1 EL MERCADO POTENCIAL DE TURISMO ACCESIBLE EN EUROPA.....	41
3.2 EL MERCADO POTENCIAL DE TURISMO ACCESIBLE EN LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES DE TURISMO HACIA ESPAÑA .....	46
3.2.1 <i>Alemania</i> .....	46
3.2.2 <i>Reino Unido</i> .....	48
3.2.3 <i>Francia</i> .....	51
3.3 EL MERCADO POTENCIAL DE TURISMO ACCESIBLE EN ESPAÑA.....	53
<b>IV. LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE EN ESPAÑA.....</b>	<b>55</b>
4.1. ANÁLISIS DE LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA ESPAÑOLA .....	55
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>72</b>

## I. ANTECEDENTES

Hoy en día, no cabe duda que el turismo se ha convertido en un pilar clave para el desarrollo económico de nuestro país. En sí mismo, constituye un fenómeno económico y social complejo cuya variada gama de productos y servicios afecta a más de 100 ramas económicas en los diferentes entornos donde opera.

En España el sector turístico es uno de los grandes motores de la economía española. Representó aproximadamente el 12% del total de empleos de 2007 y aporta alrededor del 11% del Producto Interior Bruto.

A pesar de la desaceleración económica el turismo está resistiendo mejor que otros sectores, según datos del Instituto de Estudios Turísticos, en el primer cuatrimestre de 2008 visitaron España un 3,3% más de turistas que en el mismo cuatrimestre del año anterior y gastaron un total de 12.706 millones de euros, un 6,2% más que en el año anterior.

A pesar de estas características favorables, el **sector turístico desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante, en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos**, como así se recoge en el **Plan del Turismo Español Horizonte 2020** y el **Plan 08-12**, que lo desarrolla. Este Plan surge por acuerdo del Pleno del Consejo Español de Turismo que acordó la realización de un ejercicio de revisión estratégica, fijando como horizonte de referencia el año 2020, proyecto impulsado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y realizado por el propio sector turístico.

Sabiendo que las reglas del mercado que rigen la actividad turística mundial se basan en un equilibrio entre la oferta y la demanda, actuando el precio como factor de ajuste, es evidente que a mayor indiferenciación el precio adquiere mayor protagonismo. Es por ello, **que la industria turística debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado, susceptibles de consumir aquellos destinos turísticos diferenciados del resto**. Mediante la consagración de esta política, se conseguirá que el precio pase a un segundo plano y que la aplicación de instrumentos diferenciadores se erija como instrumento catalizador capaz de generar beneficios por encima de cualquier entorno de referencia.

Es en este sentido, donde el **turismo accesible**, adquiere un papel predominante en la industria turística, no sólo por la aportación de valores añadidos en la experiencia turística, sino también por la diferenciación y especialización absoluta en un amplio segmento de mercado no abordado actualmente lo suficiente por el sector turístico español.

La calidad turística depende de muchos factores, tangibles e intangibles, relacionados con los destinos y empresas turísticas. La accesibilidad, como garantía de un consumo fácil y natural de diferentes tipos de modalidades turísticas en cualquier destino se erige como uno de esos factores, siendo determinante para un importante segmento de potenciales clientes turísticos.

El Sector Turístico Español consciente de la importancia del Turismo Accesible - Turismo para Todos ha decidido incluirlo en el **Plan del Turismo Español Horizonte 2020**, entre las líneas de actuación del **“Programa Accesibilidad Turística”**:

- **AM3 Turismo accesible - Turismo para todos**

Impulsar las actuaciones que la Secretaría de Estado de Turismo, en colaboración con el sector empresarial y las organizaciones no gubernamentales, viene desarrollando en materia de mejora de la accesibilidad de los turistas con movilidad reducida o discapacidad a todos los destinos y establecimientos turísticos españoles, con el objetivo de consolidar la implantación en España de un “Turismo accesible -Turismo para todos”.

La Secretaria de Estado de Turismo en su estrategia general de apoyo a la mejora de la accesibilidad de los establecimientos, productos y destinos turísticos españoles ha suscrito acuerdos de colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) (Diciembre de 2006) y con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (Diciembre de 2002, renovado Septiembre 2007).

En esta misma estrategia la Secretaria de Estado de Turismo ha venido desarrollando en estos últimos años las siguientes actuaciones:

- La publicación en 1997 de un “Manual de Accesibilidad en Hoteles para Personas con Movilidad Reducida” en colaboración con el Real Patronato de Prevención y Atención a Personas con Minusvalías y la Federación Española de Hoteles.

- La edición del "Manual de Accesibilidad Hotelera en el siglo XXI".
- La celebración del congreso sobre Turismo y Accesibilidad celebrado el 17 de octubre del 2003, fruto del convenio de colaboración entre la Secretaría General de Turismo y el Comité Español de Representantes de Discapacitados (CERMI) en materia de Accesibilidad Turística firmado entre ambas entidades el 3 de diciembre del 2002.
- La intensificación de acciones en materia de accesibilidad en los Planes de Dinamización y Excelencia Turística (Toledo, Montaña Palentina, Santo Domingo de la Calzada, Salamanca, Costa da Morte, entre otros).
- La publicación del Decálogo de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística. Presentado el 29 de mayo de 2007 por la, en ese momento, Secretaria General de Turismo Amparo Fernández y por el Presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos. Este Decálogo es fruto del convenio de colaboración entre la Secretaría General de Turismo y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) en materia de Accesibilidad Turística firmado entre ambas entidades a finales del mes de diciembre del 2006. Los objetivos que persigue este Decálogo son:
  - ✓ Contribuir a la profesionalización de los alojamientos turísticos como clave para la mejora de la competitividad del sector turístico, aportando una visión clara de los beneficios que la accesibilidad turística aporta;
  - ✓ Disponer de un Decálogo que permita al sector hotelero conocer y, en cualquier caso, aplicar en su política de gestión herramientas metodológicas para conocer sus condiciones de accesibilidad y mejorarlas;
  - ✓ Facilitar al colectivo de personas con discapacidad la posibilidad de viajar en condiciones equitativas al resto de los turistas;
  - ✓ Disponer de un claro argumento de promoción turística dirigido a las personas con discapacidad con el consecuente aumento del flujo de demanda;
  - ✓ Mejorar, si más cabe, la imagen de España contribuyendo a la consecución de un verdadero turismo para todos;
  - ✓ Redacción de las condiciones básicas para la accesibilidad y no discriminación, para el acceso y utilización de las infraestructuras y servicios turísticos por personas con discapacidad y movilidad reducida.
  - ✓ Programas de cursos en turismo accesible para profesionales y futuros profesionales del sector turístico

- Plan de Accesibilidad Universal de Paradores de Turismo que se incardina dentro del Plan Estratégico 2004-2008, y cuenta con un Plan de Inversiones específico que está dotado con una inversión de 2,3 millones de euros. Paradores ha elaborado dos documentos: la Guía de Buenas Prácticas, que se refiere al trato adecuado a los clientes y el Manual de Accesibilidad Universal que recoge los conocimientos técnicos y normativos necesarios para la realización de actuaciones en la eliminación de barreras y la accesibilidad universal, respetando a su vez la singularidad de los edificios desde el punto de vista histórico y monumental. El Plan de Accesibilidad contiene además una serie de medidas para mejorar la accesibilidad de la Red, entre las que destacan acciones para erradicar barreras, cursos de sensibilización al personal, y la puesta en marcha de una Web.

La realización del Estudio **“EL MERCADO POTENCIAL DEL TURISMO ACCESIBLE PARA EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL”** se inscribe en el marco de estas actuaciones y deberá servir como instrumento y herramienta de concienciación y sensibilización para la inclusión del Turismo Accesible – Turismo para Todos en las políticas de gestión turística, tanto en el ámbito público como privado, con el objetivo de mejorar la calidad y aumentar la competitividad de los destinos turísticos españoles.

## II. EL TURISMO ACCESIBLE

“Accesibilidad universal es 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 adoptarse”.<sup>1</sup>

No es hasta el 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), cuando a través de la Declaración de Manila, realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término **turismo al de accesibilidad**. Esta declaración reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano, así como recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística.

El concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que para las personas con discapacidad, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida.

El turismo accesible trata del conjunto de los servicios e infraestructuras que permiten el acceso a esta actividad a un importante segmento de la población, según sus necesidades e intereses: discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales e intelectuales), personas mayores, familias con niños pequeños, etc.

En conclusión, la **accesibilidad** entendida como la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso al entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos, no sólo garantiza este derecho a las personas con discapacidad, sino a todas aquellas que tienen limitada su movilidad por razones temporales o permanentes: personas mayores, familias con niños pequeños, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación, personas con bultos o maletas, etc.

<sup>1</sup> LIONDAU *Ley de Igualdad de Oportunidades, No discriminación y Accesibilidad Universal*



En la actividad turística, se convierten en imprescindibles para las personas con discapacidad las condiciones de accesibilidad de todos los entornos y servicios que la conforman, adquiriendo pleno sentido la idea de la **cadena de la accesibilidad en la actividad turística**.



Fuente: Elaboración propia

Son muchas las barreras que pueden incidir en la planificación de un viaje (carencia de información, transporte no adaptado, alojamientos sin facilidades, etc.), susceptibles de plantear rupturas en la cadena de la accesibilidad en la actividad turística. Tan sólo en algunos destinos turísticos concretos, y dentro de ellos en recorridos o zonas concretas se puede garantizar una movilidad autónoma y discrecional. La falta de conexión, es mucho más la norma que la excepción, por lo que hablar de la cadena de la accesibilidad en la actividad turística es, en general, irreal para muchos usuarios. Un hotel totalmente accesible es un eslabón de la cadena, una buena acción, que resultará incompleta si los recursos turísticos del destino no son accesibles y los medios de transporte adecuados y derivará en otro servicio improbable para una mayoría de potenciales usuarios.

El **Turismo accesible** surge como una reivindicación, más de autonomía e integración, del colectivo de las personas con discapacidad o movilidad reducida pero conduce a un objetivo generalizable de calidad en el turismo para toda la población.

La OMT entiende la **calidad del turismo** como "el resultado de un 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 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 **accesibilidad turística** ha pasado a convertirse en un factor intrínseco a la calidad turística, ya no se puede concebir un turismo de calidad, cuando éste no está al alcance de todos, **el turismo de calidad debe ser accesible a todos y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia**. Es por este motivo por el que tanto en el diseño como en la rehabilitación de los equipamientos o recursos turísticos deberán prevalecer los criterios técnicos que hacen accesible un espacio y su uso, contemplándose en todo momento el principio del **Diseño para Todos o Accesibilidad Universal**, concepto directamente relacionado con la accesibilidad desapercibida.

El segmento de población que demanda turismo accesible se ha convertido en un mercado cada vez más importante para la industria turística, la aplicación de políticas encaminadas a la consecución de un verdadero turismo accesible contribuirán a:

- **Aumentar la cuota de mercado.** La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.
- **Captar un cliente denominado en muchos casos "Multicliente"**. Según el manual editado por la Comisión Europea, "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades", las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente, se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 1,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidad o movilidad reducida como "Multicliente".

- **Favorecer la desestacionalidad.** La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad y movilidad reducida que no tiene responsabilidades laborales.
- **Mejorar la imagen de los destinos turísticos.** Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen de los destinos. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.

### 2.1. El Turismo Accesible en España

Hasta hace pocos años para el segmento de población de las personas con discapacidad o movilidad reducida de nuestro país pensar en vacaciones, era pensar en todas las dificultades y barreras a las que deberían hacer frente: transporte inaccesible, alojamientos y recursos turísticos con numerosas barreras físicas y de comunicación, falta de profesionales del sector preparados para ofrecer un servicio de calidad, carencia de información objetiva que ofreciese confianza a la hora de programar el viaje, en definitiva, una cadena de la experiencia turística con evidentes fracturas que en muchos casos abocaban a las personas con discapacidad o movilidad reducida a no poder viajar o hacerlo en condiciones desfavorables, recurriendo a los amigos o familiares para que les ayudaran a salvar todos los obstáculos que se iban a encontrar.

Afortunadamente, en estos últimos años la accesibilidad a los equipamientos, recursos y servicios turísticos ha comenzado a ser abordada por el sector turístico de nuestro país. Hecho que evidencia la aceleración de los cambios a los que se está viendo abocado el sector turístico, especialmente en aquellos destinos denominados “maduros”, donde la competitividad y la calidad se erigen como principios fundamentales y rectores de sus políticas turísticas.

Actualmente, y aún no siendo una tendencia generalizada, la concienciación y sensibilización de parte del sector ha supuesto un importante avance para el turismo accesible: Recursos turísticos con instalaciones accesibles e incluso con ayudas técnicas que facilitan su accesibilidad y comprensión para personas ciegas y sordas, hoteles con habitaciones accesibles, empresas de actividades de ocio que han adecuado sus equipamientos y material para facilitar su accesibilidad, transporte accesible, etc.

A pesar de los esfuerzos mencionados, todavía en España un alto porcentaje de la oferta turística no es accesible para las personas con discapacidad o movilidad reducida (PMR).

Las condiciones de accesibilidad a los equipamientos, recursos y servicios turísticos son dispares dependiendo del subsector turístico al que nos refiramos:

#### a) Transporte

Podemos afirmar que, es uno de los subsectores turísticos que más ha avanzado en la mejora de las condiciones de su accesibilidad, hecho que ha venido propiciado por el nuevo marco normativo en España y en la UE, aunque indudablemente todavía queda trabajo por hacer.

El 4 de diciembre de 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el **Real Decreto 1.544/2007, de 23 de noviembre**, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Este Decreto, en cuya elaboración han colaborado, además de las Administraciones implicadas y de las asociaciones profesionales y empresas del sector, el CERMI y el Consejo Nacional de la Discapacidad, determina las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para su utilización por las personas con discapacidad para los modos de transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por carretera, en autobús urbano y suburbano, ferrocarril metropolitano, taxi y servicios de transporte especial.

##### Transporte por Carretera

Las estaciones de autobús, en España, tienen mayoritariamente malas condiciones de accesibilidad para las personas con movilidad reducida; aunque no especialmente para las subsidiarias de sillas de ruedas, al ser edificios funcionales y abiertos. No se han acometido obras de supresión de barreras en ellas, aunque hay proyectos de hacerlo en alguna comunidad autónoma, como Castilla - La Mancha. Aunque en las estaciones de servicio de nueva construcción, es cada vez más frecuente ver actuaciones de accesibilidad para las personas con movilidad reducida; no ocurre lo mismo en las existentes, y menos aún en las áreas de descanso, aunque hay excepciones.

En cuanto al material móvil, genéricamente tiene muy malas condiciones de accesibilidad para las personas con movilidad reducida, singularmente para las subsidiarias de silla de ruedas. Tanto en servicios regulares como en discrecionales hay sólo contadas experiencias de adaptación de autobuses para personas con movilidad reducida, en vehículos clase II y clase III del Reglamento 36; experiencias que han tenido dificultades para el cumplimiento de dicho reglamento, por la rigidez de los organismos inspectores. Anecdóticamente, sin embargo, todas las Comunidades Autónomas han legislado la exigencia de accesibilidad del transporte por carretera, mandato que se está incumpliendo no sólo por las dificultades reseñadas, sino porque nadie asume el sobre coste que supone el carrozado especial que precisan los autobuses y autocares.

La Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que entró en vigor en Febrero de 2004 especifica, en su Anexo 7, las condiciones de accesibilidad que deben reunir los autobuses. "Pero este avance es contradictorio e insuficiente, pues presenta muchos aspectos mejorables e incluso algunos puntos que se han considerado un paso atrás por cuanto se plantean soluciones poco adecuadas y técnicamente superadas, especialmente en lo relativo a la instalación y seguridad de las sillas de ruedas a bordo de los vehículos".<sup>2</sup>

#### Transporte Aéreo

El transporte aéreo español tiene globalmente buenas condiciones de accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

Los aeropuertos tienen buenas condiciones de accesibilidad y AENA desarrolla una labor efectiva en la mejora progresiva de las mismas. Una grave deficiencia empaña esta situación: el embarque/desembarque de las personas con movilidad reducida en silla de ruedas en los casos en que no se realiza a través de "finger", pues los equipos elevadores entre pista y aeronave que tiene Iberia no sólo son insuficientes, sino que son apenas utilizados, y las personas con movilidad reducida en silla de ruedas son movidas "a pulso" por las escalerillas.

Los aviones tienen déficits genéricos comunes: reserva inadecuada de asientos a personas con movilidad reducida; pasillos estrechos y aseos de dimensiones insuficientes.

---

<sup>2</sup> Conclusiones JORNADA EL AUTOBUS ACCESIBLE: Algo más que un piso bajo. IMSERSO FEMP

Es insuficiente la información al viajero con movilidad reducida. La atención al cliente con movilidad reducida está generalizada, con servicio de ayuda. También se ha generalizado la reserva de plazas en los aparcamientos. Los aeropuertos importantes disponen de furgonetas con plataformas elevadoras para el transporte de personas con movilidad reducida.

El Reglamento (CE) 1.107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, se aplica desde el 27 de julio de 2007, por el cual las agencias de viajes, los operadores turísticos y las compañías aéreas no podrán negarse a hacer reservas de vuelo ni a transportar a personas con discapacidad o movilidad reducida, ofrecer servicios gratuitos de transporte de sillas de ruedas, asistencia a bordo o llevar a los perros de los ciegos. Para todos los vuelos que despeguen de un aeropuerto de la Unión Europea, la nueva normativa impide rechazar las reservas y el transporte de este tipo de pasajeros salvo por razones de seguridad plenamente justificadas y establecidas en la ley que impida que dichas personas viajen en el avión.

#### Transporte Ferroviario

Las redes del transporte ferroviario en España tienen diferentes situaciones de accesibilidad según las entidades, RENFE y FEVE en el ámbito del Estado y las redes de titularidad autonómica de Cataluña (FGC), la Comunidad Valenciana (FGV) y el País Vasco (ET/FV). Incluso dentro de cada una de esas entidades hay diferentes niveles en las unidades de negocio en que se ha estructurado RENFE y en las líneas de todas las redes.

De forma abreviada, puede decirse que, en las estaciones todas las entidades citadas han comenzado a suprimir barreras arquitectónicas desde hace una década. RENFE, que comenzó su actuación en pro de la accesibilidad de las personas con movilidad reducida en 1988, lo ha conseguido de forma bastante completa en las estaciones de la línea del AVE; tiene un programa bastante desarrollado en las estaciones de la unidad de negocio de Estaciones Comerciales; comienzan a verse estaciones importantes acondicionadas en la unidad de negocio de Cercanías, y queda mucho por hacer en más de un centenar de estaciones menores, agrupadas en estas y otras unidades de negocio. En FEVE, FGC, FGV y ET/FV se ha desarrollado y se desarrolla una intensa actividad con un resultado prometedor a corto plazo.

En cuanto al material móvil, las conquistas habidas son muy reducidas. 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. ET/FV y FGC tienen logros en sus coches. FEVE y FGV aún no. Debe destacarse que hay una enorme desproporción entre el número de coches del parque de RENFE y de las demás entidades, con una gran dispersión de las características de su parque, que dificulta los esfuerzos.



Todas las entidades tienen medidas tarifarias, en distinta forma y medida, en favor de **personas mayores y discapacitados**. También van editándose folletos informativos específicos, se van dando servicios de atención al cliente y se comienza a disponer de plataformas elevadoras en las principales estaciones de las redes de alta velocidad y largo recorrido, incluso en las de la línea de un tren cremallera de los FGC. Se va dando también atención en los aparcamientos, con reserva de plazas para personas con movilidad reducida.

El Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo 1.371/2007, de 23 de octubre, sobre los **derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril**, recoge, en su considerando décimo, las condiciones que el transporte por ferrocarril debe reunir para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad y, por consiguiente, garantizar la igualdad de oportunidades de todas las personas a la hora de utilizar este medio de transporte para desplazarse, previsiones que son precisadas y desarrolladas en el Capítulo V del Reglamento (Arts. 19 a 25), dedicado a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.

El Reglamento prescribe que los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril deben beneficiar a toda la ciudadanía.

Para ello prevé que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida provocada por discapacidad, la edad o cualquier otro factor, deben disponer, al viajar por ferrocarril, de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos; y que tienen el mismo derecho que las demás personas a la libertad de movimiento, a la libertad de elección y a la no discriminación.

### Transporte Marítimo

Las estaciones marítimas en España no tienen buenas condiciones de accesibilidad. El organismo autónomo Puertos del Estado aprovecha los proyectos de modernización y rehabilitación de sus estaciones y terminales de pasajeros para suprimir barreras arquitectónicas. En las estaciones marítimas que son propiedad de las compañías de transporte marítimo, la situación es también deficiente aunque se empiezan a abordar mejoras.

En el año 1998 se aprobó la Directiva 98-18-CE del Consejo, sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje.

En el año 2003 se publicó la Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica, entre otras cosas, una serie de puntos de la Directiva 98/18/CE del Consejo referidas a las personas con movilidad reducida:

- ✓ Añade el concepto de personas con movilidad reducida, que define como cualquier persona que tenga dificultades particulares para utilizar los transportes públicos, incluidas las personas de edad avanzada, las personas con discapacidad, las personas que sufren minusvalías sensoriales y las personas en silla de ruedas, las mujeres embarazadas y las personas que acompañen a niños de corta edad
- ✓ Insta a los Estados miembros a velar para que se adopten las medidas apropiadas (directrices del anexo III), para que las personas con movilidad reducida puedan tener acceso seguro a todos los buques de pasaje de las clases A, B, C y D y a todas las naves de pasaje de gran velocidad, utilizados para el transporte público.
- ✓ A efectos de la modificación de los buques los Estados miembros aplicarán las directrices del anexo III (directrices de seguridad para las personas con movilidad reducida) en la medida en que sea razonable y práctico desde el punto de vista económico.



## b) Alojamientos Turísticos

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) ha trabajado en los últimos años en la mejora de la accesibilidad de los establecimientos turísticos españoles, con la firma de varios convenios y la publicación reciente de un 'Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística', que pretende ser una herramienta de ayuda a todos los agentes turísticos implicados para la implantación de medidas en este ámbito.

El Instituto Tecnológico Hotelero Español (ITH) también ha puesto en marcha proyectos encaminados a favorecer la accesibilidad a los hoteles a personas con discapacidad o movilidad reducida. En el año 2007 se desarrolló el proyecto TurAcces que consistió en la generación y diseño de un software de autoevaluación y gestión de la accesibilidad integral en instalaciones hoteleras madrileñas.

En estos últimos años se han visto aumentadas considerablemente las intervenciones para facilitar el acceso a los alojamientos turísticos, pero lamentablemente existen factores que han provocado que estas actuaciones no se hayan traducido en un aumento sustancial del número de establecimientos accesibles:

- ✓ La antigüedad de una gran parte de la planta hotelera de nuestro país que en muchos casos y debido a problemas estructurales no puede sino aplicar criterios de ajustes razonables con el fin de mejorar la accesibilidad en la medida de sus posibilidades.
- ✓ En muchos casos, desafortunadamente, la sensibilización y concienciación por transformar los espacios en accesibles no se ve recompensada, debido principalmente a que los responsables de los equipamientos turísticos contratan los servicios de empresas o profesionales que carecen de la formación y experiencia técnica necesaria para llevar a cabo proyectos de este tipo. El resultado final son infraestructuras que a pesar de la inversión económica realizada siguen presentando importantes carencias que incluso los propios responsables de los establecimientos desconocen, quedando satisfechos ya que se justifican por el cumplimiento de la normativa en esta materia, que en la mayoría de las comunidades ha quedado obsoleta y no responde a todas las necesidades de este segmento de población.
- ✓ Dispersión normativa y en muchos casos falta de ella a la hora de establecer criterios técnicos en accesibilidad turística.

Todos estos factores unidos al desconocimiento, que todavía existe entre los empresarios sobre los beneficios del turismo accesible, han llevado a que en la actualidad y según datos resultado de los últimos estudios realizados, sólo el 8% de la planta hotelera se encuentre totalmente preparada para la atención a personas con discapacidad o movilidad reducida, si bien nos acercaríamos al 20% si incluyésemos aquellos que consideramos practicables con la ayuda de un acompañante.

En el caso de las casas rurales, merece la pena destacar, el importante esfuerzo que se está realizando en la facilitación de la accesibilidad a las personas con discapacidad y movilidad reducida al turismo rural. Es importante el número de alojamientos de turismo rural que cuentan con facilidades para personas con discapacidad o movilidad reducida y que comienzan a concebir este sector de población como una parte de su segmento de mercado. A la hora de encontrar respuesta a esta situación, no debemos obviar que el desarrollo del turismo rural es relativamente incipiente y que su base estructural ha sido la reforma de antiguas edificaciones rurales, lo que ha favorecido la incorporación de medidas al objeto de facilitar su accesibilidad.

### c) Recursos Turísticos

#### Recursos Culturales

El turismo cultural en España ha comenzado a apostar en estos últimos años por la accesibilidad, prueba de ello es el aumento significativo en nuestro país de museos y colecciones accesibles para personas con discapacidad. En este sentido, son destacables las actuaciones de algunos de estos recursos para facilitar su accesibilidad a personas con discapacidades sensoriales (sordos y ciegos), mediante maquetas táctiles, información en braille, audio-guías, etc.

En el caso de la mayoría de los monumentos las propias circunstancias arquitectónicas y de preservación o conservación del Patrimonio, se convierten en numerosas ocasiones en una barrera insalvable para este sector de población. Pero también es importante, en este ámbito, hacer alusión a la Declaración de Granada sobre la accesibilidad y recuperación del patrimonio, firmada en abril de 2003 en la que se establece:

- ✓ Los poderes públicos, en sus distintos niveles (supranacional, nacional, regional y local), establecerán y velarán por el cumplimiento de normas jurídicas y técnicas uniformes que aseguren el libre acceso de las personas con discapacidad a los espacios, bienes y servicios relacionados con el patrimonio histórico y monumental.

- ✓ Los poderes públicos promoverán, en la esfera de sus respectivas responsabilidades, programas y acciones dirigidos a fomentar la accesibilidad y la eliminación progresiva de las barreras y obstáculos de todo tipo que impiden o dificultan a las personas con discapacidad el acceso seguro y el disfrute del patrimonio histórico y monumental.
- ✓ Las autoridades públicas y los agentes privados y ciudadanos que operan en el ámbito de la gestión del patrimonio histórico y monumental deberán tener muy en cuenta la situación de objetiva desventaja –social y económica – de la que parten las personas con discapacidad, especialmente la de aquéllas que necesitan de la ayuda o el auxilio de una tercera persona para la realización de actividades esenciales de la vida diaria.
- ✓ Las autoridades públicas y los agentes privados que tengan responsabilidad o intervengan en la gestión del patrimonio histórico y monumental contarán con el movimiento social de la discapacidad a la hora de poner en práctica y llevar a término las acciones que se derivan de lo proclamado en esta Declaración de Granada.

A diferencia de los museos no catalogados como patrimonio cultural que como ya hemos comentado se encuentran trabajando activamente en la eliminación de sus barreras físicas y de la comunicación, nuestros **monumentos catalogados como Patrimonio Cultural se encuentran todavía inmersos en un debate sobre las medidas que se podrían aplicar para facilitar su accesibilidad a todas las personas**. No obstante, en algunas Comunidades Autónomas se han comenzado a tomar medidas en este sentido, aplicando el denominado ajuste razonable y el principio de la no anexión de ningún tipo de elemento que pudiera distorsionar la estructura o características originales del edificio, baste citar como ejemplo la Iglesia de San Juan de los Reyes de Toledo o el Monasterio de Montserrat, donde se han ejecutado actuaciones puntuales con elementos móviles (plataformas y rampas) para facilitar la accesibilidad a personas con discapacidad o movilidad reducida.

#### d) Recursos Naturales

##### Parques Naturales

Un total de 30 espacios naturales protegidos cuentan en España con 'equipamientos' accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida, según se desprende del "Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos", presentado por la Obra Social Caja Madrid el 11 de junio de 2007 y elaborado en colaboración con Europarc y el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. (CEPAT).

De este Estudio se desprende que existe un gran desconocimiento general en materia de accesibilidad. La situación en España de los espacios naturales protegidos es bastante deficiente en cuanto a su accesibilidad y todavía queda mucho por hacer para lograr la accesibilidad en los equipamientos, actividades y programas que ofrecen los espacios naturales<sup>3</sup>.

Destaca en este ámbito la labor que, en este sentido, están realizando la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, Castilla y León y Cataluña, además de ONG's e instituciones de distintas índoles como la Obra Social de Caja Madrid, la ONCE, la Universidad Autónoma de Madrid, el CEAPAT y el Organismo Autónomo de Parques Nacionales.

Como ejemplo de buenas prácticas podemos citar el Parque Nacional de Aigüestortes en el Pirineo Catalán y el Eco museo del Parque Natural del Delta del Ebro.

### Playas

En el año 2001 el Ministerio de Medio Ambiente, a través de la Dirección General de Costas, puso en marcha el Plan de Accesibilidad a las playas españolas que tiene como objetivo principal garantizar el acceso a las costas, y especialmente a las playas, a todos los colectivos con movilidad reducida, ofreciéndoles la posibilidad de ejercer un derecho que les corresponde igual que al resto de los ciudadanos. El Plan se está desarrollando con muy buenos resultados.

La comunidad autónoma con más playas accesibles es la Comunidad Valenciana, seguida de Cataluña pero también hay otras muchas a lo largo de las costas españolas, tanto de la península como de las islas.

España tiene la consideración de ser uno de los países de Europa y probablemente del mundo con las mejores condiciones de accesibilidad a las playas para personas con discapacidad y movilidad reducida.

---

<sup>3</sup> Antonio López Lillo, Presidente de Honor de Europarc-España.

## e) Formación

Uno de los factores a destacar, en el objetivo de alcanzar la accesibilidad al turismo, es el de la formación de los profesionales y futuros profesionales del sector. Se hace necesario en España contemplar en la enseñanza reglada esta materia, formar a los futuros profesionales que tratan con el cliente para dar un servicio de calidad a las personas que tiene algún tipo de discapacidad, no solo física, sino también sensorial o intelectual.

También es importante destacar la labor que viene desarrollando el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) en el ámbito del Turismo Accesible. En el año 2005 el CERMI presenta el documento “Turismo Accesible para Todas las Personas. Plan de Acción del CERMI”, cuyo objetivo era realizar un análisis del estado actual de la oferta turística española desde el punto de vista de su accesibilidad y establecer unos criterios de actuación con objeto de lograr la máxima accesibilidad de la oferta a las personas con discapacidad y movilidad reducida, en las mismas condiciones de calidad y seguridad que el resto de la población.

En conclusión, la accesibilidad turística se ha constituido como un factor de especial importancia en el sector turístico español a la hora de contribuir a abordar algunos de los denominados síntomas de crisis del sector: la excesiva especialización en turismo de sol y playa, el exceso de plazas hoteleras y su baja calidad o falta de renovación, la competencia emergente de otros destinos y la caída de ingresos como consecuencia de las dificultades para mantener la ocupación.

La industria turística española debe responder a corto plazo al objetivo de hacer accesibles sus equipamientos, recursos y servicios a 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. Accesibilidad Universal y Diseño para Todos constituyen el reto para la industria turística del futuro.

### 2.2 Turismo Accesible y Turismo Social: Hacia un Turismo para Todos

Desde hace años se ha tendido a asociar el término Turismo Accesible al de Turismo para Todos, incluso y equivocadamente en algunos casos se ha llegado a utilizar el término Turismo para Todos para hacer referencia al Turismo Accesible.

El Turismo Accesible, como ya se ha mencionado, es aquel que trata el conjunto de los servicios e infraestructuras que permiten el acceso a esta actividad a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Sin embargo, para poder hablar de **Turismo para Todos** debemos hacer alusión al **Turismo Social** que parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios, al tener como objetivo propiciar el turismo basado en la inclusión de la oferta de aquellos menos favorecidos por razones económicas, sociales, etc., propiciando su propio desarrollo y el de las comunidades visitadas.

El Bureau Internacional de Turismo Social (BITS) define el Turismo Social como el conjunto de referencias y fenómenos resultantes de la participación en el Turismo de capas sociales de ingresos modestos, participación que se ha hecho posible por medidas de un carácter social bien definido.

El Turismo Social parte del principio de que el acceso al ocio y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos debe constituir un derecho básico en cualquier vida humana. Pero para ello, se deben articular mecanismos que imposibiliten cualquier exclusión de desigualdades. En este sentido, y en el ámbito turístico, los operadores de turismo social (ONG), administraciones públicas competentes, agentes económicos, etc. deben tener la voluntad de desarrollar políticas y programas encaminados hacia una cohesión social y una optimización inteligente de sus recursos.

Ejemplo destacado a nivel mundial de Turismo Social es el Programa de Vacaciones para Mayores y para el mantenimiento de zonas turísticas del IMSERSO (2005-2008) que cuenta con un presupuesto total de 440 millones de euros e implica la creación y el mantenimiento de 130.000 puestos de trabajo. El presupuesto para 2007 ha superado los 86 millones de euros con un incremento del 9% y se espera que un millón y medio de usuarios lo disfruten en 2008.

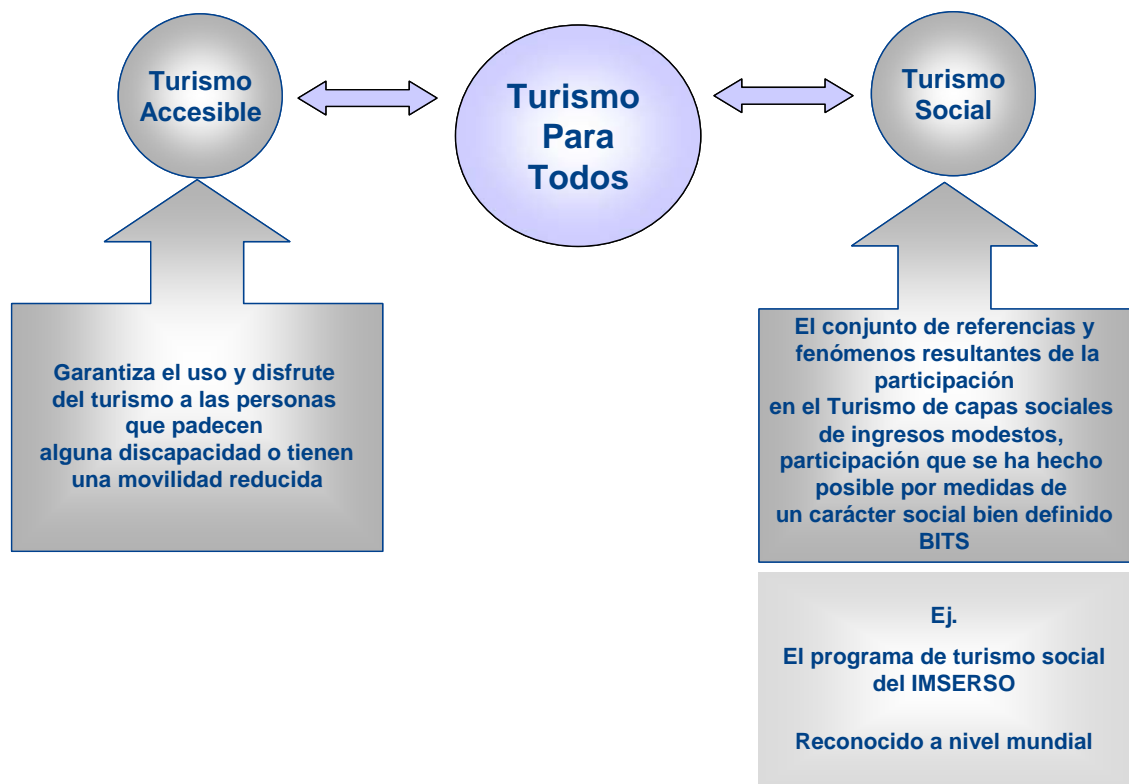
Además, el IMSERSO convoca anualmente los Programas de "Turismo y Termalismo para personas con discapacidad", con el fin de que las personas con discapacidad psíquica, física o sensorial puedan disfrutar de los bienes de ocio y de salud en un entorno adaptado, además de favorecer el descanso de familiares y cuidadores.

El Programa del año 2007 contó con 16.000 plazas y un presupuesto de 5,1 millones de euros, lo que representó un incremento del 16,4% respecto a 2006. El objetivo a alcanzar este año es de 20.000 participantes. Las actuaciones subvencionadas son en su mayoría vacaciones y turismo de naturaleza.

Se aprecia, como ha existido y existe en España, un compromiso por parte de las administraciones en programas de turismo social, aunque si bien es cierto, priorizando en programas de turismo social dirigidos a la tercera edad, y en menor medida a otros colectivos como las personas con discapacidad o sectores sociales económicamente más deprimidos.

En definitiva, la conjunción de los conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos.

No es hasta el año 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe "Tourism for all". Este informe define el Turismo para Todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales.



## 2.3. La Demanda del Turismo Accesible

### 2.3.1. Personas mayores

Uno de los cambios demográficos más importantes, que se está produciendo en la actualidad particularmente en los países de economía avanzada, es el envejecimiento de la población. Como muestra cabe citar que entre los 30 países más envejecidos del mundo se encuentran todos los de la Unión Europea, previa a su ampliación. Entre 1960 y 1995 la esperanza media de vida aumentó en 8 años para los hombres y en 7 años para las mujeres, lo que permite considerar como inquietante la perspectiva del fenómeno de envejecimiento en el siglo XXI.

Países con mayor envejecimiento (2000 - 2050)									
Población de 65 y más años					Población de 80 y más años				
	2000		2050			2100		2150	
	Número (Miles)	%	Número (Miles)	%		Número (Miles)	%	Número (Miles)	%
Italia	10.525	18,2%	18.090	35,5%	Reino Unido	2.390	4,1%	5885	8,8%
Japón	21.862	17,2%	40.269	35,9%	Italia	2.309	4,0%	7756	15,2%
<b>España</b>	<b>6.797</b>	<b>16,7%</b>	<b>14.504</b>	<b>34,1%</b>	Francia	2.341	3,9%	6863	10,9%
Alemania	13.483	16,4%	22.376	28,4%	Japón	4.812	3,8%	17159	15,3%
Francia	9.669	16,3%	17.114	27,1%	Alemania	2.859	3,5%	9585	12,2%
Reino Unido	9.306	15,9%	15.558	23,2%	<b>España</b>	<b>1.413</b>	<b>3,5%</b>	<b>5213</b>	<b>12,3%</b>
Ucrania	6.863	14,0%	7.689	29,1%	EE.UU.	9.138	3,2%	28725	7,3%
Rusia	18.081	12,3%	25.747	23,0%	Ucrania	1.107	2,3%	2075	7,9%
EE.UU.	35.078	12,3%	81.547	20,6%	Rusia	2.935	2,0%	6588	5,9%
China	87.228	6,8%	329.103	23,6%	Brasil	1.624	0,9%	13989	5,5%
Vietnam	4.251	5,4%	21.712	18,6%	China	11.373	0,9%	100551	7,2%
Brasil	9.457	5,4%	48.693	19,2%	México	854	0,9%	8002	5,8%
Indonesia	10.236	4,9%	49.670	17,4%	Vietnam	671	0,9%	5082	4,4%
India	50.054	4,9%	236.513	14,8%	India	6.761	0,7%	52915	3,3%
México	4.759	4,8%	29.371	21,1%	Egipto	320	0,5%	3077	2,4%
Egipto	3.027	4,5%	16.727	13,3%	Indonesia	1.092	0,5%	9492	3,3%
Paquistán	5.261	3,7%	31.119	10,2%	Paquistán	652	0,5%	5651	1,9%
Bangladesh	4.370	3,4%	28.240	11,6%	Bangladesh	479	0,4%	4595	1,9%
Nigeria	3.495	3,0%	14.726	5,7%	Nigeria	359	0,3%	1910	0,7%

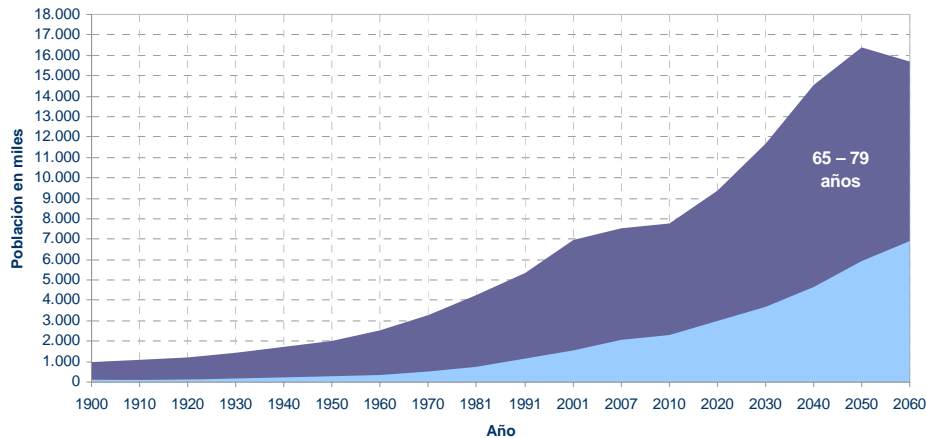
Fuente: N.U.: World Population Prospects: The 2004 Revision. N.U., consulta en junio de 2006.

A nivel global, las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el Envejecimiento, celebrada en el 2002 en Madrid, indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas. Esta situación se debe a la menguante natalidad y creciente esperanza de vida que se está registrando en todo el mundo y que, por primera vez en la historia, provocará que los jóvenes y mayores se igualen en número.



Evolución de la población mayor 1900 - 2060			
Años*	Total España	65 años y más	
	Absoluto	Absoluto	% respecto al total
1900	18.618.086	967.774	5,2%
1910	19.995.686	1.105.569	5,5%
1920	21.389.842	1.216.693	5,7%
1930	23.677.794	1.440.744	6,1%
1940	26.015.907	1.699.860	6,5%
1950	27.976.755	2.022.523	7,2%
1960	30.528.539	2.505.165	8,2%
1970	34.040.989	3.290.800	9,7%
1981	37.683.362	4.236.740	11,2%
1991	38.872.268	5.370.252	13,8%
2001	40.847.371	6.958.516	17,0%
2007	45.200.737	7.531.826	16,7%
2010	45.311.954	7.785.480	17,2%
2020	48.664.658	9.345.955	19,2%
2030	50.878.142	11.684.570	23,0%
2040	52.540.936	14.569.813	27,7%
2050	53.159.991	16.387.874	30,8%
2060	52.511.518	15.679.878	29,9%

\* De 1900 a 2007 los datos son reales; de 2010 a 2060 se trata de proyecciones



Fuente: INE: INEBASE: 1900-2001 Cifras de población. Resúmenes provinciales de población según sexo y edad desde 1900 hasta 2001.

2007: INE: INEBASE. Revisión del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2007.

2010-2060: INE: INEBASE. Proyecciones de la población calculadas a partir del Censo de Población de 2001. Escenario 1.

La correlación que existe entre el envejecimiento y la discapacidad es evidente. En la actualidad, el 63% de las personas con discapacidad tienen más de 45 años y es probable que la incidencia de la discapacidad siga creciendo, dado que numerosas personas contraen una discapacidad a una edad avanzada.

La tercera edad se ha convertido en una fuerza económica de primer orden en España. Se trata de más de siete millones de personas que tienen en sus manos el 80% de la riqueza patrimonial del país. A este mercado potencial hay que añadir la riqueza que traen los jubilados europeos que se instalan en nuestro país.

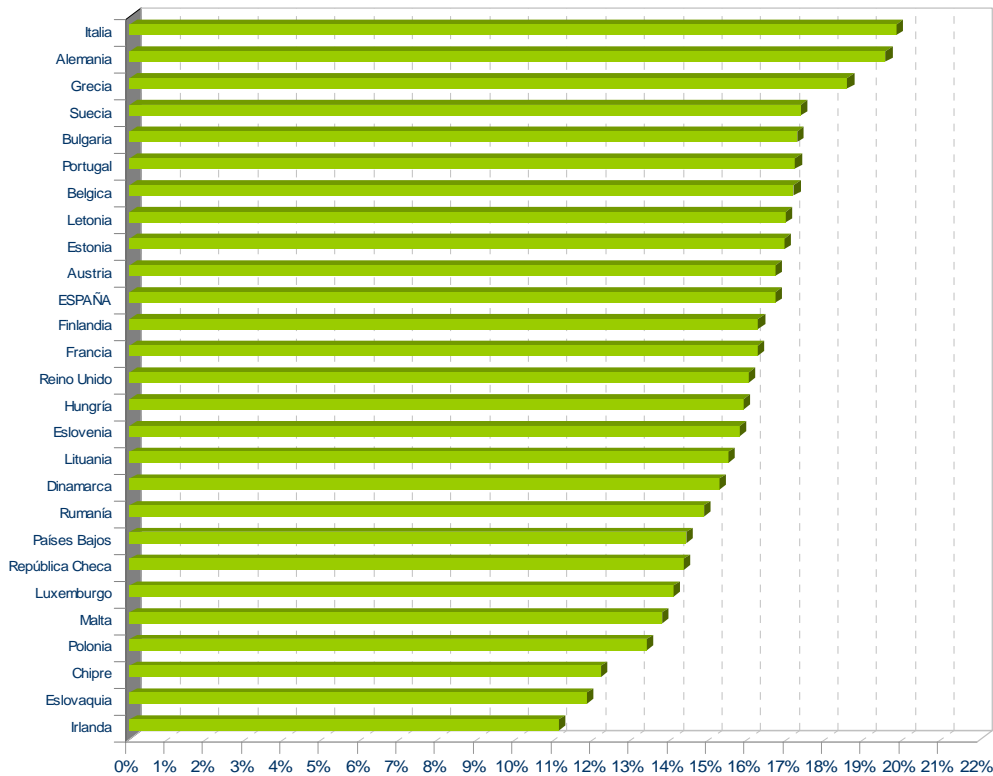
En términos cuantitativos, el consumo de estas personas ha crecido tanto en valores absolutos como relativos. Este crecimiento guarda relación, sobre todo, con el incremento de la masa de pensiones y de prestaciones destinadas a las personas de edad. Según este mismo criterio macroeconómico, es previsible que continúe dicho aumento en las próximas décadas.

Si analizamos el gasto realizado por los hogares podemos comprobar que casi el 40% se produce en hogares en que el sustentador principal tiene más de 55 años, y el 20% si ponemos el límite inferior en los 65 años. El gasto medio de los hogares con personas menores de 65 años es sólo un 17,5% superior al de los hogares con población mayor.

Aunque los ingresos netos puedan reducirse tras la jubilación, las personas suelen acceder a la tercera edad libres de cargas financieras importantes. Así el 85,4% de los mayores disponen de vivienda en propiedad, y de ellos un 80% libre de costes financieros, mientras los hogares sustentados por personas de edad inferior a 65 años sólo están libres de hipotecas en un 60%.

Población de 65 y más años en la Unión Europea (2006)			
País	Población total (miles)	Población mayor de 65 años (miles)	Porcentaje de personas mayores de 65 años
EU-27	494.052	83.229	16,8%
Alemania	82.376	16.085	19,5%
Austria	8.282	1.382	16,7%
Bélgica	10.548	1.810	17,2%
Bulgaria	7.699	1.327	17,2%
Chipre	773	94	12,2%
Dinamarca	5.437	829	15,2%
Eslovaquia	5.391	636	11,8%
Eslovenia	2.007	316	15,8%
ESPAÑA	44.116	7.358	16,7%
Estonia	1.344	227	16,9%
Finlandia	5.266	855	16,2%
Francia	63.195	10.250	16,2%
Grecia	11.148	2.067	18,5%
Hungría	10.071	1.598	15,9%
Irlanda	4.262	473	11,1%
Italia	58.941	11.683	19,8%
Letonia	2.288	388	16,9%
Lituania	3.394	525	15,5%
Luxemburgo	473	66	14,1%
Malta	406	56	13,7%
Países Bajos	16.346	2.349	14,4%
Polonia	38.141	5.096	13,4%
Portugal	10.584	1.819	17,2%
Reino Unido	60.623	9.697	16,0%
República Checa	10.269	1.469	14,3%
Rumania	21.588	3.201	14,8%
Suecia	9.081	1.573	17,3%

FUENTE: EUROSTAT. Population and social conditions. Average population by sex and five-year age groups. 2006.



FUENTE: EUROSTAT. Population and social conditions. Average population by sex and five-year age groups. 2006.

Las tendencias demográficas indican una mejor asistencia sanitaria para los adultos con discapacidad, junto a una mayor esperanza de vida. Lo que está claro en todo caso, es que, como consecuencia del envejecimiento de la población, sigue creciendo el número de personas con discapacidad en la Unión Europea, y que esta tendencia no tiene visos de cambiar.

### 2.3.2. Personas con Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicada en 1980, una **discapacidad** "es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano."

En el año 2001 la OMS aprobó una nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad (CIF), también conocida como CIDDM-2. En esta nueva clasificación se establece una nueva definición para los conceptos de discapacidad y minusvalía que se corresponden con los de limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Esta nueva Clasificación es la actualmente vigente, aunque su implantación aún no es general, dado el poco tiempo transcurrido desde su aprobación. En muchos países, nos encontramos en un proceso de tránsito de la anterior a la actual clasificación.

Históricamente el término discapacidad fue catalogado de forma negativa. Una persona que sufría de algún tipo de discapacidad era considerada como un “paciente” que debía ser curado o puesto bajo un tratamiento médico. Esta posición es la conocida como el “Modelo médico de la discapacidad”.

En los últimos veinte años, una nueva definición llamada “Modelo social de la discapacidad” llegó casi a desplazar a la anteriormente detallada. En este modelo, la discapacidad está vista, más como una construcción social que como una situación médica.

Una persona discapacitada ahora es vista como un individuo que requiere de una serie de ayudas técnicas para el devenir cotidiano y a la minusvalía como las actitudes o barreras que la sociedad levanta a su alrededor. Sin embargo ambas definiciones coinciden en que los servicios y las oportunidades sociales deben ser lo más accesibles posibles para todas las personas afectadas.

La definición de discapacidad puede ser dividida en las siguientes subcategorías:

- Físicas: discapacidades que afectan los movimientos, tales como la Espina bífida, Síndrome post-polio o Parálisis cerebral.
- Sensoriales: discapacidades que afectan uno o más sentidos, tales como la ceguera o la sordera.
- Intelectuales o Cognitivas: tales como el Autismo o el Síndrome de Down.
- Mentales o Psiquiátricas: tales como la Depresión o la Esquizofrenia.

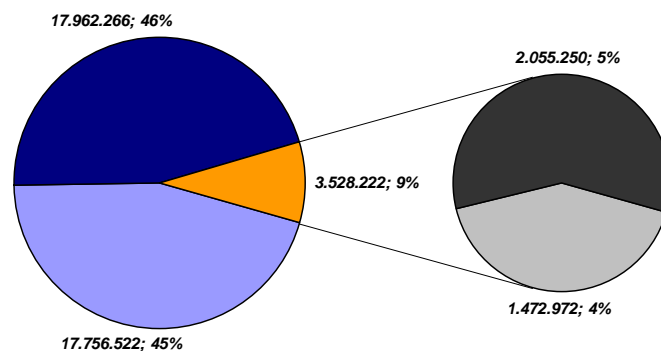
En los últimos años se ha producido un incremento **continuo del número de situaciones de discapacidad debido, entre otras causas, al envejecimiento de la población, ya comentado, y a la supervivencia a enfermedades y accidentes que antes eran mortales.**

La Organización Mundial de Turismo en su Resolución denominada “Hacia un Turismo Accesible para Todos” aprobada en Dakar en 2005. Define el término persona con discapacidad a efectos del turismo como toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente.

### Las personas con discapacidad en España

En España, según la *Encuesta sobre Deficiencias, Discapacidades y Estado de Salud* (EDDES) de 1999, viven hoy más de 3,5 millones de personas con discapacidad, lo que supone aproximadamente un 9% de la población total.

POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD ESPAÑA 1999

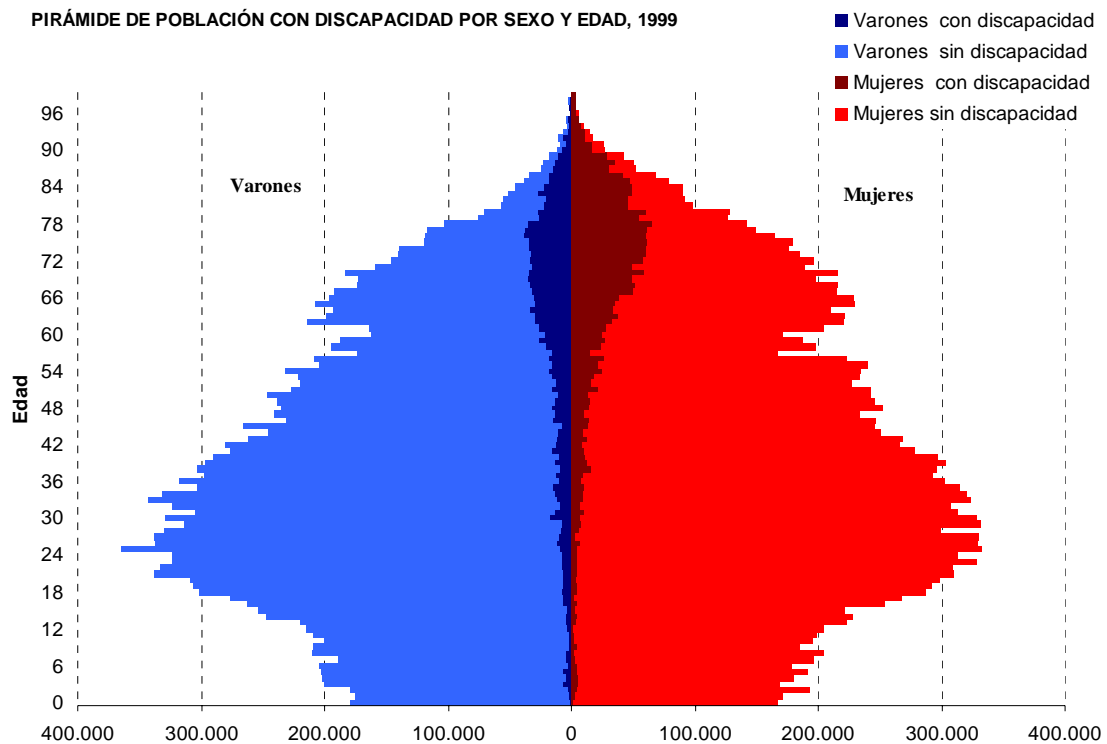


■ Hombres sin discapacidad ■ Mujeres sin discapacidad □ Hombres con discapacidad ■ Mujeres con discapacidad

Fuente: INE: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud, 1999, micro datos.

Pero por encima de estas edades la situación se hace numéricamente apabullante, pues 4 de cada 10 personas entre 75 y 79 años y 6 de cada 10 mayores de 85 años presentan alguna discapacidad en España; y se trata de grupos de población que, además, sufrirán una importante expansión en los próximos años.

La prevalencia de las situaciones de discapacidad aumenta linealmente con la edad. No en vano, casi dos tercios de la población afectada los componen personas mayores de 65 años. El notable aumento de la esperanza de vida se encuentra entre las principales razones de la fuerte asociación entre la discapacidad y la edad, pues, como es obvio, la prolongación de la vida supone una mayor exposición al riesgo de padecer alguna discapacidad.

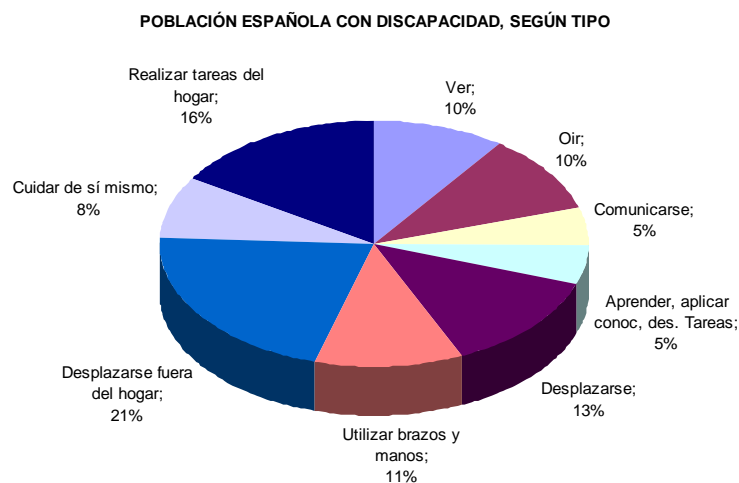


Fuente: INE: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud, 1999, micro datos

Según la Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud 1999 (EDDES) los tipos de discapacidad más frecuentes entre la población española son:

- ***Problemas de movilidad.*** Las discapacidades más frecuentes entre la población española de 6 y más años son las referidas a la movilidad. Más de dos millones de personas, un 60% de todos los que declaran discapacidad tienen dificultades para desplazarse fuera del hogar, lo que incluye básicamente poder utilizar el transporte público (1.666.586 de esos dos millones) y deambular sin medio de transporte (1.530.093). Las mujeres declaran en mayor proporción que los varones este tipo de problemas, en especial los relativos al desplazamiento en transportes públicos.

- Tareas del hogar. El segundo grupo en importancia se refiere a las dificultades para realizar tareas del hogar: 1.568.598 personas declaran este tipo de problemas. Es la discapacidad que tiene mayor sesgo por género; las mujeres las declaran en doble proporción que los varones, lo que no ocurre en ninguna otra discapacidad 1.086.943 mujeres, por sólo 481.655 varones.
- Discapacidades sensoriales. Existen 1.002.289 personas con discapacidad para ver, un 2,7% de la población española de seis y más años, que incluye personas que tienen problemas para percibir cualquier imagen (ceguera), o para tareas visuales de conjunto o de detalle y otros problemas de visión. A diferencia de los demás casos de discapacidad, este grupo sólo recoge aquellas limitaciones importantes que no han sido superadas mediante el uso de ayudas técnicas (gafas o lentillas). Las discapacidades auditivas afectan a 961.489 personas, con menor desequilibrio entre sexos que en el caso de las visuales. La mayor concentración de personas con discapacidad visual y auditiva se localiza entre los mayores, que son más del 69% de todos los españoles con este tipo de problemas.
- Otros problemas funcionales. El cuarto dominio en importancia es el que se refiere a la dificultad para utilización de brazos y manos (1.092.518 personas) e incluye trasladar objetos, utilizar utensilios o manipular objetos pequeños. Estos problemas, que pueden causar discapacidad para realizar tareas del hogar (como comprar, cuidar la ropa o cocinar), e incluso para autocuidados (vestirse), se encuentran en la media del patrón por edad y sexo de todas las discapacidades.
- Autocuidados. Las discapacidades que afectan a menos españoles suelen ser las más graves y las que mayor dependencia causan. Cuando un individuo tiene dificultades para cuidar de sí mismo (777.058 casos), la ayuda de una tercera persona se hace imprescindible. Casi todos los afectados de esta categoría son personas de edad; es la que presenta un perfil más envejecido de todos los tipos de discapacidad.



Fuente: INE: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud, 1999, micro datos.



En cuanto a los hogares con personas con discapacidad, hay que citar la escasa disposición de datos actualizados sobre estos hogares: la fuente principal de información específica es la Encuesta de Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (EDDES) elaborada por el INE durante el segundo trimestre de 1999. Lo primero a destacar es el gran peso que en las cifras sobre la situación económica de este colectivo tienen las personas mayores, dada la gran prevalencia de discapacidades en estos grupos de edad. No obstante, se trata de un colectivo con menor capacidad de gasto en todas las edades: sólo el 24,1% de la población discapacitada en edad de trabajar (16 a 64 años) tenía un empleo frente al 55,4% de la población no discapacitada.

El 67,9% de la población discapacitada declaró no haber recibido ninguna prestación económica o beneficio fiscal; aunque la mayoría sí reciben pensiones contributivas y no contributivas.

Hay evidencias de los importantes cambios que se están produciendo en los últimos años, en muchos aspectos relacionados con este colectivo, tales como la subida de su tasa de empleo o el incremento de las ayudas económicas disponibles; la próxima creación de un sistema nacional de dependencia mejorará considerablemente las prestaciones para estas familias y su renta disponible.

#### *Las personas con discapacidad en Europa*

La propia UE reconoce en su Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema "La armonización de los indicadores de discapacidad como instrumento para el seguimiento de las políticas europeas" del 13 de febrero de 2007, lamenta la falta de indicadores en materia de discapacidad, y más particularmente la falta de compromiso político a nivel de la UE para establecer indicadores comunes que permitan respaldar y evaluar las distintas políticas.

Así mismo destaca, que el artículo 31 de la Convención de la ONU de los Derechos de las Personas con Discapacidad estipula que los países tienen que recoger información apropiada, incluidos datos estadísticos y de investigación, que les permita formular y aplicar políticas que hagan efectiva la Convención. El CESE insta a los Estados miembros de la UE a que respeten escrupulosamente este principio.

Aun a pesar de esta falta de indicadores y armonización de criterios la Unión Europea estima que en la Europa de los 27, la población con discapacidad incluidas las personas con enfermedades de larga duración asciende aproximadamente a 50 millones.

Como hemos comentado anteriormente la falta de armonización en las metodologías estadísticas y de criterios en cuanto a la definición de discapacidad hacen que existan importantes diferencias en cuanto a los porcentajes de personas con discapacidad y problemas de salud permanentes sobre el total de la población total de cada país entre los diferentes países de la UE: entre el 5,8% y el 32,2% (Eurostat 2003).

Según estos datos en la UE los discapacitados se dividen porcentualmente en cuatro grandes grupos, dependiendo del tipo de discapacidad:

- Discapacitados Físicos: 37%
- Discapacitados Intelectuales / Mentales: 9,7%
- Discapacitados Sensoriales: 7,0%
- Discapacitados orgánicos: 46,3%

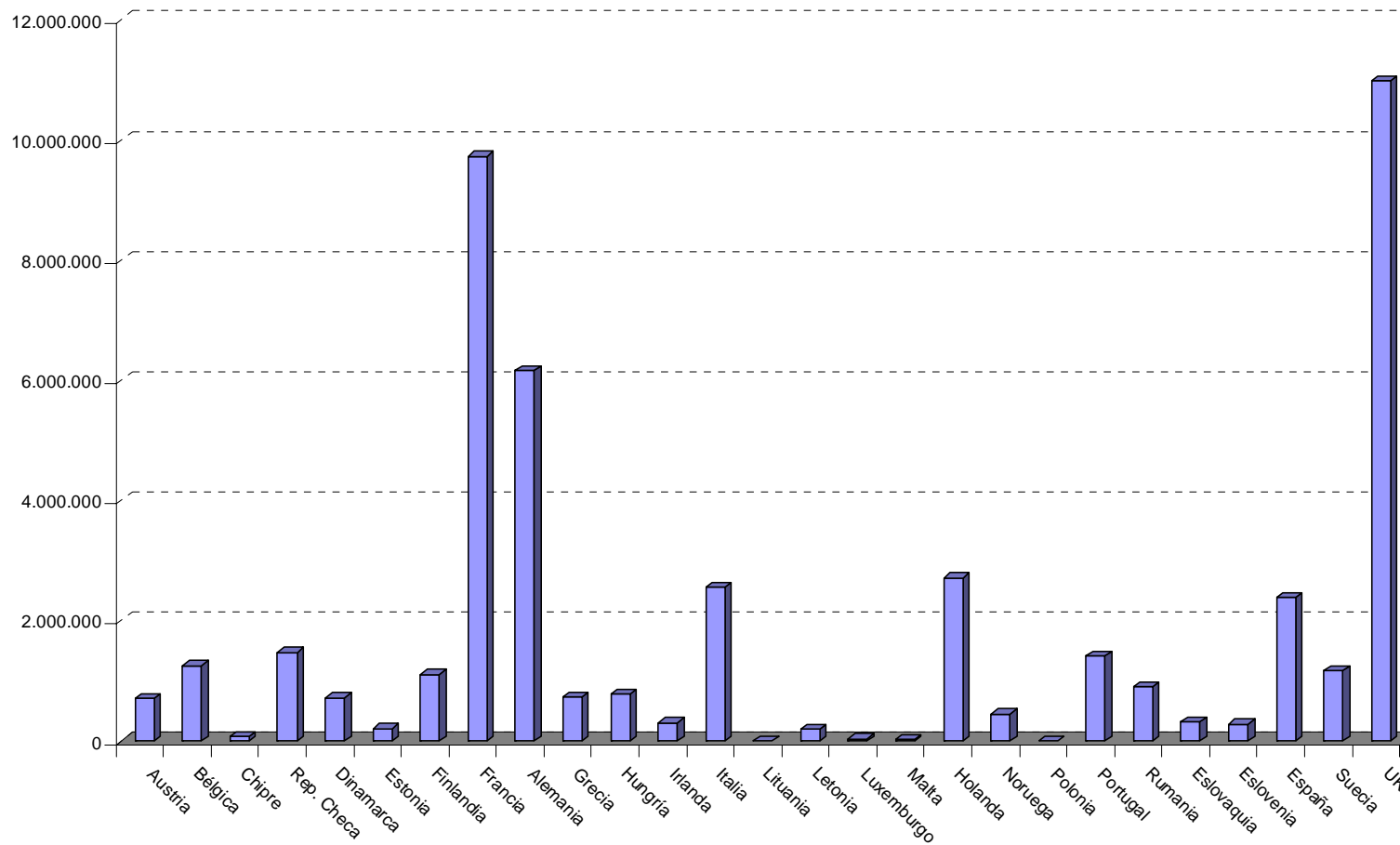
Según refiere la última Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas el 14,5% de la población de la UE en edad de trabajar (16 a 64 años) declara sufrir algún tipo de discapacidad, un 20% de las personas entre 60 y 64 años padece una discapacidad grave, y un 17,1% una discapacidad moderada.

	Unión Europea (UE) <sup>4</sup> Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16- 64)
Austria	708.690
Bélgica	1.253.000
Chipre	62.800
Rep. Checa	1.468.500
Dinamarca	714.400
Estonia	202.100
Finlandia	1.106.100
Francia	9.726.000
Alemania	6.161.000
Grecia	732.900
Hungría	781.100
Irlanda	296.600
Italia	2.551.000
Lituania	0*
Letonia	189.500
Luxemburgo	34.700
Malta	20.000
Holanda	2.712.900
Noruega	442.000
Polonia	0*
Portugal	1.400.600
Rumania	901.800
Eslovaquia	313.500
Eslovenia	276.900
España	2.386.000
Suecia	1.168.300
UK	10.984.600

\* Datos no fiables

<sup>4</sup> Países pertenecientes a la UE, excepto Bulgaria e incluyendo Noruega

Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16-64)



Fuente: Eurostat 2003

### 2.3.3 Otros segmentos de población beneficiarios del turismo accesible

La población de cualquier grupo social aun sin tener una discapacidad puede encontrar diversos factores que **obstaculizan o impiden** su movilidad. El origen de estas exclusiones pueden estar motivadas por:

- **Factores cronológicos** (niños menores de seis años);
- **Factores antropométricos** (gigantismo, enanismo y obesidad);
- **Circunstancias transitorias** (el embarazo, llevar niños pequeños en los brazos, en cochecito o bultos pesados, accidentes sin secuela posterior invalidante, la convalecencia, etc.).

Este colectivo ha pasado a denominarse **personas con movilidad reducida (PMRs)**, al igual que para las **personas con una discapacidad física**, se hace también necesario analizar las posibles **barreras físicas del entorno** en el que se desenvuelven y que en muchas ocasiones originan procesos de desventaja.

Existen otros grupos de población que podrían tener necesidades especiales en cuanto a servicios e instalaciones proporcionadas por la industria del turismo como son las personas con problemas asmáticos y los que necesitan dietas especiales o tienen problemas de alergia.

## 2.4. Contexto Normativo

### 2.4.1. La Organización de Naciones Unidas (ONU) y la Organización Mundial del Turismo (OMT)

#### a) ONU

##### Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Adoptado por la Asamblea general en diciembre de 2006, la Convención ha sido uno de los tratados más rápidos que han sido negociados en las Naciones Unidas.

El día 3 de abril de 2008, Ecuador fue el vigésimo país que ratificó con su firma la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, con este acto **la Declaración ha entrado en vigor el día 3 de mayo de 2008**. La Convención necesitaba 20 ratificaciones para surtir efecto. Entre todos sus apartados destacamos:

- ✓ **Accesibilidad** (Artículo 9). La convención requiere que los países identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras y aseguren que las personas con discapacidad puedan tener acceso a su entorno, al transporte, las instalaciones y los servicios públicos, y tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ✓ Los países deben promover el **acceso a la información**, proporcionando la información prevista para el público en general en formatos y tecnologías accesibles, facilitando el uso del Braille, el lenguaje por señas y otras formas de comunicación y alentando a los medios de comunicación y a los proveedores de Internet a ofrecer información en línea en formatos accesibles (Artículo 21).
- ✓ Los países deben promover la **participación en la vida cultural, el recreo, el tiempo libre y los deportes**. (Artículo 30).
- ✓ Las personas con discapacidad deben tener la **opción de vivir en forma independiente**. (Artículo 20).

#### b) Organización Mundial del Turismo (OMT)

- ✓ En el año 1980, La Asamblea General de la OMT constituida en Manila en el año 1980 afirmó en su **Declaración sobre Turismo Mundial** que: "...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad..."
- ✓ En el año 1991, la Organización Mundial de Turismo -OMT- en el Anexo a la **Resolución A/RES/284(IX)** de la Asamblea General adoptado en la Sesión 9ª, en su documento "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90" manifiesta: "**El derecho al turismo supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad**".
- ✓ La Asamblea General Decimotercera de la OMT en su reunión del 27 de septiembre al 1 de octubre de 1999 en Santiago de Chile aprueba el **Código Ético Mundial para el turismo – CEMT**, en su Artículo 7 establece el Derecho al turismo: "**Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades**".
- ✓ En el año 2005 la OMT aprobó la **Resolución A/RES/492(XVI)/10**, denominada "**Hacia un turismo accesible para todos**", que establece los lineamientos básicos a considerar en el sector turístico para permitir una igualdad de oportunidades para las personas con capacidad restringidas PCR.

- ✓ Programa “Competitividad y comercio de servicios turísticos” de la OMT. La Organización Mundial de Turismo incluye el concepto de Accesibilidad en su actual programa de “Competitividad y comercio de servicios turísticos”. La Accesibilidad está considerada, por la Organización Mundial del Turismo, como un factor incluido dentro del concepto de Calidad, junto al concepto de Seguridad, Higiene, Autenticidad y Armonización del turismo con el entorno.

#### 2.4.2 Unión Europea

Pese a que la Unión Europea cuenta con los medios necesarios para influir en el sector turístico europeo, no se puede hablar en términos estrictos de una política turística europea.

- En el tratado de Maastricht y en el V Programa Medioambiental, se confirma por fin la importancia del turismo, y en 1992, por **decisión del Consejo 92/421/CEE**, se aprueba un **"Plan de acciones comunitarias en favor del turismo"**.

Dentro de este Plan, se contemplan las acciones que la Comunidad considera importantes para la mejora de la calidad y la competitividad de la oferta turística comunitaria. Entre las acciones ya se señala la importancia del turismo para las personas con discapacidad: **8) Turismo social (información recíproca, apoyo a la coordinación de acciones entre estados miembros para eliminar obstáculos al desarrollo del turismo para minusválidos, así como para el intercambio de información en este terreno.**

- En Brujas, el 2 de julio de 2001, la presidencia señaló la necesidad de que, para contar con un «Turismo para todos», las actividades turísticas estén al alcance de ciertos grupos, como los jóvenes, las personas mayores, las personas en situación de pobreza, los parados y los discapacitados. En cuanto a estos últimos, se expresó el deseo de simplificar y armonizar la señalización de los accesos a las infraestructuras y servicios. Así se originaron las conclusiones de la Presidencia sobre «Turismo para todos», que fueron ratificadas en la reunión del Consejo de 27 de septiembre de 2001.

- **Dictamen del Comité Económico y Social Europeo "Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible", Bruselas, 29 de octubre de 2003.** En este dictamen el CESE invita a ONG's de personas con discapacidad, autoridades europeas, gobiernos nacionales, administraciones regionales y locales, así como operadores privados del ámbito del turismo a sumar esfuerzos para hacer de Europa un centro efectivo del turismo mundial, un espacio libre de obstáculos y barreras abierto a todas las personas y sostenible. Este dictamen recoge una serie de medidas para poner en práctica el derecho de las personas con discapacidad a disfrutar de su ocio, a hacer turismo de forma plena y para ello, para hacer realidad un turismo sostenible y accesible para todos, son necesarios, indica, cambios de mentalidad, información, sensibilización y gestión.
- **Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «Turismo social en Europa», 14 de septiembre de 2006.** En su apartado de Conclusiones declara: "Los diversos colectivos usuarios del turismo social y en especial el de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida obtienen de los programas un extraordinario componente y aportación para su integración plena como personas."

#### *2.4.3 España*

En España, la transferencia de competencias en materia de accesibilidad y turismo a las Comunidades Autónomas ha supuesto una evidente dispersión de normativas, provocando una clara falta de homologación.

En la actualidad, todas las Comunidades Autónomas disponen de normas en materia de accesibilidad que, además, suelen ser bastante exhaustivas y detalladas a la hora de poner por escrito las condiciones exigibles en urbanismo, edificación, transporte y comunicación. Aun así la aplicación de los criterios de accesibilidad, tanto en la edificación como en la comunicación, no está asumida en nuestra sociedad como un todo coherente, como parte del diseño global en los proyectos de arquitectura y urbanismo, comunicación, nuevas tecnologías, acceso a la información, lo que produce "discontinuidad en la cadena de accesibilidad de los itinerarios" (Libro Blanco del Plan de Accesibilidad).

Por contra, en materia de turismo, son pocas las Comunidades Autónomas que contemplan el turismo accesible en sus normativas., las que lo hacen solo contemplan algunos parámetros o ámbitos como el número mínimo de habitaciones accesibles de las que deben disponer, sin describir las condiciones técnicas mínimas que debe de tener.



A continuación relacionamos las normativas que afectan a todo el territorio nacional:

- **La Constitución Española** reconoce a los ciudadanos la igualdad de todos ante la Ley y los mismos derechos fundamentales. De manera más específica, nuestra Carta Magna en el art. 19, dice que **“los españoles tienen derecho a elegir libremente su residencia y a circular por el territorio nacional”**.

Podemos interpretar que esa “circulación” no sólo se refiere al hecho de desplazarnos de una ciudad a otra, o en la misma localidad, de un sitio a otro, sino que, además, todos los españoles puedan entrar y deambular por todos los espacios de uso público, sean de titularidad pública o privada; es decir, poder transitar por las calles, plazas, parques, espacios naturales, edificios de concurrencia pública, en resumen, que tengan la posibilidad de acceder de forma autónoma y segura a todos los bienes y servicios que hacen posible disfrutar de la actividad turística.

- **La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos** (en siglas, LISMI) dedica toda la Sección Primera del Título Noveno a la movilidad y barreras arquitectónicas. Así el artículo 54 establece que ***“la construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique la concurrencia de público... se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos”***.

De entre todas las medidas previstas para el futuro llama especialmente la atención el apartado 3 del artículo 55, que establece que **los entes públicos “fomentarán la adaptación de los inmuebles de titularidad privada mediante el establecimiento de ayudas, exenciones y subvenciones”**. Esta medida es fundamental y necesaria, ya que un número importante de recursos turísticos (hoteles, restaurantes, cafeterías,...) son de titularidad privada.

También determina la LISMI que los proyectos que incluyen un conjunto de edificios e instalaciones formando un complejo arquitectónico deberán ser proyectados y construidos, de manera “que permita, en todo caso, la accesibilidad de los disminuidos a los diferentes inmuebles e instalaciones complementarias”. En los primeros años de vigencia de esta Ley, la mayor parte de los complejos o edificios destinados a uso turístico no tuvieron en cuenta estas condiciones y, en algunos casos, las soluciones de accesibilidad no fueron adecuadas.

- El Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre **accesibilidad en los edificios**, recoge en su artículo 2º (sólo consta de tres artículos) una serie de condiciones mínimas que deberá cumplir un itinerario para ser considerado practicable por las personas con problemas de movilidad, condiciones que en su momento fueron punto de partida para la legislación de las Comunidades Autónomas. El artículo 1º del Decreto dispone que en los **nuevos edificios de concurrencia pública tendrán que ser practicables por personas con problemas de movilidad, al menos, los siguientes itinerarios: la comunicación entre el interior y exterior del edificio y entre éste y las áreas de uso público; además, un aseo estará adaptado para su uso por personas con movilidad reducida.** Como en el caso anterior en los primeros años de aprobación, la inercia constructiva mantenía soluciones tradicionales que incumplían estos preceptos.
- En el año 2003, se promulga la **Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**, que viene a modificar significativamente el marco normativo de la accesibilidad en España. Dicha norma legal no ha desplegado su total virtualidad pues en buena parte está pendiente de diversos desarrollos reglamentarios, sobre todo, en lo relativo a la regulación de unas condiciones básicas de accesibilidad para todo el territorio nacional.
- El Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de **accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.**

### III. EL MERCADO POTENCIAL DEL TURISMO ACCESIBLE

#### Metodología

VARIABLES UTILIZADAS PARA LA REALIZACIÓN DEL ANÁLISIS:

- Para la realización de este Estudio se han tenido en cuenta los datos de los siguientes 27 países europeos: Austria, Bélgica, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Lituania, Letonia, Luxemburgo, Malta, Holanda, Noruega, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia y UK. Países pertenecientes a la UE, excepto Bulgaria e incluyendo Noruega que no es miembro.
- Personas con discapacidad por país: Datos aportados por Eurostat en el año 2005 basados en datos de 2003 en cuanto al número total de personas con discapacidad entre 6 y 64 años por país.
- Personas mayores de 65 años por país: Datos aportados por Eurostat en el año 2005 basados en datos de 2003.
- Personas con discapacidad con capacidad física y económica para viajar: Dato obtenido de diferentes estudios realizados en el marco de la Unión Europea ("Estudio de la Universidad de Surrey, UK" realizado en el marco del proyecto OSSATE y el Estudio "Economic Implications of Tourism All" de Deloitte & Touche Consulting Group, entre otros) que estiman que el 70% de la población con discapacidad en Europa tiene capacidad física y económica para viajar.
- Número medio de acompañantes por turista con discapacidad: Datos obtenidos del Estudio "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades" de la UE, que estima en 1,5 el número de acompañantes por cada turista con discapacidad. Para la realización de este Estudio hemos decidido aplicar otra hipótesis aplicando un dato más moderado de 0,75 acompañantes por cada turista con discapacidad.
- Gasto Medio y Estancia Media: Para calcular los ingresos potenciales por turismo accesible provenientes de Europa y de los principales países emisores de turismo hacia España, hemos utilizado la Encuesta de Gasto Turístico del año 2007 (EGATUR) para obtener el Gasto Medio por turista y para la Estancia Media la Encuesta de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR), ambas realizadas y publicadas por el Instituto de Estudios Turísticos - IET de la Secretaría de Estado de Turismo de España.
- Personas Mayores con discapacidad: Dato obtenido de la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística (1999), los de Eurostat y estudios de la Organización Mundial de la Salud OMS), ofrecen una estimación de que alrededor del 35% de las personas mayores de 64 años sufren algún tipo de discapacidad.

### 3.1 El mercado potencial de turismo accesible en Europa

#### *Hechos y Cifras*

Del total de la población de los 27 países Europeos estudiados que asciende a 493 millones de personas, el 11% de la población (16-64 años) tiene algún tipo de discapacidad y el 16% tiene más de 65 años. Si tenemos en cuenta que del colectivo de población mayor de 65 años, alrededor del 35% tiene algún tipo de discapacidad asociada, el número total de personas demandantes de turismo accesible en la UE es de unos 83 millones. De este enorme potencial tenemos que tener en cuenta que alrededor del 30% no tienen posibilidades económicas y físicas para viajar, por lo que la demanda potencial se vería reducida a cerca de 58 millones de turistas potenciales.

Otro factor a tener en cuenta es el del número de acompañantes que viajan con las personas con discapacidad, que según datos de la UE asciende a 1,5 personas de media, aunque para este Estudio hemos utilizado también el dato de 0,75 personas para crear otra hipótesis basada en el principio de moderación.

En este cálculo del Mercado Potencial del Turismo accesible no hemos tenido en cuenta las personas con movilidad reducida (PMR's): Discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.), familias con niños pequeños, etc., debido a la dificultad que supone obtener datos fiables

**Aproximadamente el 12% del total de la población adulta de estos países de Europa puede clasificarse como potenciales turistas con discapacidad. Si a este número añadimos el 2% de menores de 16 años que padecen alguna discapacidad, los turistas con movilidad reducida (PMR,s) sin una discapacidad permanente y los acompañantes de este segmento de la población, el volumen total del mercado potencial de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la Unión Europea sobrepasa fácilmente los 120 millones de turistas.**

Mercado Potencial Turismo Accesible Europa. Hipótesis 1: 0,75 acompañantes

	Población con discapacidad incluida problemas de salud permanentes (16-64)**	Personas Mayores (>65)**	Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (>65)***	Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar ****	Acompañantes (0,75)	Mercado Potencial Turismo Accesible UE
Austria	708.690	1.357.000	474.950	1.183.640	828.548	621.411	1.449.959
Bélgica	1.253.000	1.807.000	632.450	1.885.450	1.319.815	989.861	2.309.676
Chipre	62.800	89.000	31.150	93.950	65.765	49.324	115.089
Rep. Checa	1.468.500	1.458.000	510.300	1.978.800	1.385.160	1.038.870	2.424.030
Dinamarca	714.400	817.000	285.950	1.000.350	700.245	525.184	1.225.429
Estonia	202.100	224.000	78.400	280.500	196.350	147.263	343.613
Finlandia	1.106.100	831.000	290.850	1.396.950	977.865	733.399	1.711.264
Francia	9.726.000	9.962.000	3.486.700	13.212.700	9.248.890	6.936.668	16.185.558
Alemania	14.272.500	15.577.000	5.451.950	19.724.450	13.807.115	10.355.336	24.162.451
Grecia	732.900	2.007.000	702.450	1.435.350	1.004.745	753.559	1.758.304
Hungría	781.100	1.507.000	527.450	1.308.550	915.985	686.989	1.602.974
Irlanda	296.600	636.000	222.600	519.200	363.440	272.580	636.020
Italia	2.551.000	11.289.000	3.951.150	6.502.150	4.551.505	3.413.629	7.965.134
Lituania	0*	370.000	129.500	129.500	90.650	67.988	158.638
Letonia	189.500	546.000	191.100	380.600	266.420	199.815	466.235
Luxemburgo	34.700	68.000	23.800	58.500	40.950	30.713	71.663
Malta	20.000	54.000	18.900	38.900	27.230	20.423	47.653
Holanda	2.712.900	2.313.000	809.550	3.522.450	2.465.715	1.849.286	4.315.001
Noruega	442.000	681.000	238.350	680.350	476.245	357.184	833.429
Polonia	0*	5.094.000	1.782.900	1.782.900	1.248.030	936.023	2.184.053
Portugal	1.400.600	1.802.000	630.700	2.031.300	1.421.910	1.066.433	2.488.343
Rumania	901.800	3.255.000	1.139.250	2.041.050	1.428.735	1.071.551	2.500.286
Eslovaquia	313.500	643.000	225.050	538.550	376.985	282.739	659.724
Eslovenia	276.900	309.000	108.150	385.050	269.535	202.151	471.686
España	2.386.000	7.103.000	2.486.050	4.872.050	3.410.435	2.557.826	5.968.261
Suecia	1.168.300	1.568.000	548.800	1.717.100	1.201.970	901.478	2.103.448
UK	10.984.600	9.536.000	3.337.600	14.322.200	10.025.540	7.519.155	17.544.695
<b>Total</b>	<b>54.706.490</b>	<b>80.903.000</b>	<b>28.316.050</b>	<b>83.022.540</b>	<b>58.115.778</b>	<b>43.586.834</b>	<b>101.702.612</b>

- \* Datos no fiables o inciertos
- \*\* Eurostat 2005 basado en datos 2003
- \*\*\* El 35% de las personas mayores de 64 años sufren algún tipo de discapacidad. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística (1999), los datos de Eurostat y estudios de la Organización Mundial de la Salud OMS)
- \*\*\*\* El 70% de la población con discapacidad en Europa tiene capacidad física y económica para viajar. Estudios realizados en la UE ("Estudio de la Universidad de Surrey, UK" realizado en el marco del proyecto OSSATE y el Estudio "Economic Implications of Tourism All" de Deloitte & Touche Consulting Group, entre otros)

Mercado Potencial Turismo Accesible Europa. Hipótesis 2: 1,5 acompañantes

	Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16-64)**	Personas Mayores (>65)**	Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (>65)***	Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar****	Acompañantes (1,5)	Mercado Potencial Turismo Accesible UE
Austria	708.690	1.357.000	474.950	1.183.640	828.548	1.242.822	2.071.370
Bélgica	1.253.000	1.807.000	632.450	1.885.450	1.319.815	1.979.723	3.299.538
Chipre	62.800	89.000	31.150	93.950	65.765	98.648	164.413
Rep. Checa	1.468.500	1.458.000	510.300	1.978.800	1.385.160	2.077.740	3.462.900
Dinamarca	714.400	817.000	285.950	1.000.350	700.245	1.050.368	1.750.613
Estonia	202.100	224.000	78.400	280.500	196.350	294.525	490.875
Finlandia	1.106.100	831.000	290.850	1.396.950	977.865	1.466.798	2.444.663
Francia	9.726.000	9.962.000	3.486.700	13.212.700	9.248.890	13.873.335	23.122.225
Alemania	14.272.500	15.577.000	5.451.950	19.724.450	13.807.115	20.710.673	34.517.788
Grecia	732.900	2.007.000	702.450	1.435.350	1.004.745	1.507.118	2.511.863
Hungría	781.100	1.507.000	527.450	1.308.550	915.985	1.373.978	2.289.963
Irlanda	296.600	636.000	222.600	519.200	363.440	545.160	908.600
Italia	2.551.000	11.289.000	3.951.150	6.502.150	4.551.505	6.827.258	11.378.763
Lituania	0*	370.000	129.500	129.500	90.650	135.975	226.625
Letonia	189.500	546.000	191.100	380.600	266.420	399.630	666.050
Luxemburgo	34.700	68.000	23.800	58.500	40.950	61.425	102.375
Malta	20.000	54.000	18.900	38.900	27.230	40.845	68.075
Holanda	2.712.900	2.313.000	809.550	3.522.450	2.465.715	3.698.573	6.164.288
Noruega	442.000	681.000	238.350	680.350	476.245	714.368	1.190.613
Polonia	0*	5.094.000	1.782.900	1.782.900	1.248.030	1.872.045	3.120.075
Portugal	1.400.600	1.802.000	630.700	2.031.300	1.421.910	2.132.865	3.554.775
Rumania	901.800	3.255.000	1.139.250	2.041.050	1.428.735	2.143.103	3.571.838
Eslovaquia	313.500	643.000	225.050	538.550	376.985	565.478	942.463
Eslovenia	276.900	309.000	108.150	385.050	269.535	404.303	673.838
España	2.386.000	7.103.000	2.486.050	4.872.050	3.410.435	5.115.653	8.526.088
Suecia	1.168.300	1.568.000	548.800	1.717.100	1.201.970	1.802.955	3.004.925
UK	10.984.600	9.536.000	3.337.600	14.322.200	10.025.540	15.038.310	25.063.850
<b>Total</b>	<b>54.706.490</b>	<b>80.903.000</b>	<b>28.316.050</b>	<b>83.022.540</b>	<b>58.115.778</b>	<b>87.173.667</b>	<b>145.289.445</b>

\* Datos no fiables o inciertos

\*\* Eurostat 2005 basado en datos 2003

\*\*\* El 35% de las personas mayores de 64 años sufren algún tipo de discapacidad. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística (1999), los datos de Eurostat y estudios de la Organización Mundial de la Salud OMS)

\*\*\*\* El 70% de la población con discapacidad en Europa tiene capacidad física y económica para viajar. Estudios realizados en la UE ("Estudio de la Universidad de Surrey, UK" realizado en el marco del proyecto OSSATE y el Estudio "Economic Implications of Tourism All" de Deloitte & Touche Consulting Group, entre otros)

### Ingresos potenciales para el Turismo Español provenientes del Mercado de Turismo Accesible de Europa<sup>5</sup>

Total Población con discapacidad Incluidas personas mayores	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar	Efecto Multiplicador por número de acompañantes (Multicliente)	Acompañantes	TOTAL Mercado Potencial Turismo Accesible	Gasto Medio por tursita por vacaciones (EGATUR 2007)	Ingresos potenciales sector turístico español Turismo accesible
83.022.540	58.115.778	0,75	43.586.834	101.702.612	870 €	88.481.272.005 €
		1,5	87.173.667	145.289.445		126.401.817.150 €

<sup>5</sup> Países de la UE excepto Bulgaria e incluyendo Noruega que no es miembro.



## 3.2 El mercado potencial de turismo accesible en los principales mercados emisores de turismo hacia España

### 3.2.1 Alemania

#### *Mercado actual*

El turismo para las personas con discapacidad resulta de especial interés para las autoridades alemanas, poniendo en marcha medidas para su desarrollo.

Cabe destacar la iniciativa de la organización "The NatKo" (National Tourism Coordination Agency for All People e. V. - Agencia Nacional de Coordinación de Turismo para Todos). Es la organización central para aquellos temas relacionados con el "Turismo sin Barreras". La organización está formada por asociaciones de discapacitados y empresas colaboradoras con el objetivo de desarrollar nuevos conceptos y soluciones para ampliar las oportunidades de vacaciones para personas con movilidad reducida.

Los turistas con discapacidad y movilidad reducida en Alemania tienen como destinos preferentes aquellos que ofertan el producto sol y playa, preferentemente los situados en su ámbito de proximidad y más concretamente en Europa.

La población de tercera edad ha supuesto para los países de la costa mediterránea una fuente de turistas de especial relevancia, favoreciendo la desestacionalidad.

Al igual que en el resto de los países europeos las asociaciones de discapacitados tienen una especial relevancia en la organización de viajes. En Alemania destaca **BSK**, Asociación Federal para los discapacitados, al mismo tiempo es importante reseñar un aumento de agencias de viajes especializadas en el turismo para discapacitados. Por su volumen y años de servicio destaca el grupo **Mare Nostrum**.

A continuación adjuntamos datos sobre el mercado actual del Turismo Accesible en Alemania.

Personas con Discapacidad que viajan (16-64) (1)	Número de Turistas Mayores de 65 años (2)	Estimación de turistas mayores de 65 años con discapacidad que viajan	Total Turistas con discapacidad Año 2005
4.740.000	9.569.852	3.349.448	8.089.448

- (1) Fuente: National Tourism Coordination Agency for All People e. V. - Agencia Nacional de Coordinación de Turismo para Todos).  
 (2) Fuente: "Turistas de 65 de la Unión Europea, circa 2005". EUROSTAT - Database. Population and Social Conditions. Tourism (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>)

### *Mercado Potencial*

Del total de la población de Alemania que asciende a 82.400.000 personas, el 17,3% tiene algún tipo de discapacidad y el 19% pertenece al grupo de población de personas mayores de 65 años.

Si tenemos en cuenta que el número total de personas mayores de 65 años asciende a 15.577.000 y de estos alrededor del 35% tienen una discapacidad asociada, podemos estimar que el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 19.724.450 turistas, de los cuales unos 13.807.115 tienen capacidad económica y física para viajar. Para calcular la cifra de mercado Potencial de Turismo Accesible en Alemana hemos creído conveniente utilizar el dato de 0,75 acompañantes por discapacitado (10.355.336).

Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16-64)	Personas Mayores (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar	Acompañantes (0,75)	Mercado Potencial Turismo Accesible Alemania
14.272.500	15.577.000	5.451.950	19.724.450	13.807.115	10.355.336	24.162.451

### Ingresos potenciales para el Turismo Español provenientes del Mercado de Turismo Accesible de Alemania

Para establecer los Ingresos potenciales y teniendo en cuenta que las personas con discapacidad mantienen similares hábitos de consumo y gustos que los de la población sin discapacidad para establecer el gasto medio diario utilizaremos las cifras facilitadas por el Estudio de EGATUR 2007 elaborado por el Instituto de Estudios Turísticos de la Secretaría de Estado de Turismo de España.

Mercado Potencial de Turismo Accesible Alemania	Hipótesis de % Captación de Mercado	Total Turistas	Estancia Media	Gasto Medio por turista por vacaciones (EGATUR 2007)	Ingresos potenciales sector turístico español Turismo accesible (anual)
24.162.451	5%	1.208.123	10 días	916 €	1.106.640.256 €
	10%	2.416.245			2.213.280.512 €
	15%	3.624.368			3.319.920.767 €

### 3.2.2 Reino Unido

#### Mercado actual

En el Reino Unido se estima que más del 2,5% de las personas con discapacidad viajan de manera regular. Este mercado representa gastos anuales (en todos los bienes de consumo) de más de 58,5 billones de euros.

Los destinos preferenciales de las personas con discapacidad son los de Sol y Playa, seguido del de cruceros y destinos europeos en su ámbito de proximidad.

La oficina de turismo del Reino Unido (visitBritain) ofrece información a los turistas con discapacidad, incluyendo accesibilidad a atracciones turísticas, hoteles y restaurantes. Además ofrece descuentos en algunos servicios turísticos, compras y conciertos. Entre otras actuaciones promovidas por esta Oficina destaca la de Holiday Care/Tourism for All Holidays Ltd, Organización que trabaja con Turismo del Reino Unido y las oficinas de información turística regionales, Holiday Care está acreditada para inspeccionar los alojamientos de la UK y otorgar la certificación "turismo para todos" de cumplimiento de los estándares nacionales de accesibilidad. Provee información sobre alojamientos accesibles y paquetes de servicios accesibles para visitantes con discapacidad.

En el Reino Unido desde hace algunos años existen agencias de viajes especializadas, que prestan servicios a las personas con discapacidad.

A continuación adjuntamos datos sobre el mercado actual del Turismo Accesible en el Reino Unido:

Personas con Discapacidad que viajan (16-64) (1)	Número de Turistas Mayores de 65 años (2)	Estimación de turistas mayores de 65 años con discapacidad que viajan	Total Turistas con discapacidad Año 2005
2.801.925	4.690.000	1.641.500	4.443.425

(1) Fuente: Disabled Customers: Driving Quality Through Awareness. Employers' Forum on Disability. UK

(2) Fuente: "Turistas de 65 de la Unión Europea, circa 2005". EUROSTAT - Database. Population and Social Conditions. Tourism (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>)

### *Mercado Potencial*

Del total de la población del Reino Unido 60.400.000 personas, el 18% tienen algún tipo de discapacidad y el 16% pertenecen al grupo de población de personas mayores de 65 años.

Si tenemos en cuenta que el número total de personas mayores de 65 años asciende a 9.536.000 y de estos alrededor del 35% tienen una discapacidad asociada, podemos estimar que el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 14.332.200 turistas, de los cuales unos 10.025 tienen capacidad económica y física para viajar. Para calcular la cifra de mercado Potencial de Turismo Accesible en el Reino Unido hemos creído conveniente utilizar el dato de 0,75 acompañantes por discapacitado (7.519.155).

Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16-64)	Personas Mayores (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar	Acompañantes (0,75)	Mercado Potencial Turismo Accesible UK
10.984.600	9.536.000	3.337.600	14.322.200	10.025.540	7.519.155	17.544.695

*Ingresos potenciales para el Turismo Español provenientes del Mercado de Turismo Accesible del Reino Unido*

Mercado Potencial de Turismo Accesible UK	Hipótesis de % Captación de Mercado	Total Turistas	Estancia Media	Gasto Medio por turista por vacaciones (EGATUR 2007)	Ingresos potenciales sector turístico español Turismo accesible
17.544.695	5%	877.235	9 días	816 €	715.823.556 €
	10%	1.754.470			1.431.647.112 €
	15%	2.631.704			2.147.470.668 €

### 3.2.3 Francia

#### *Mercado Actual*

Según datos de Le Ministère Délégué au Tourisme 7 de cada 10 ciudadanos disfrutan de vacaciones. Las discapacidades, la edad, la situación económica y la composición de la familia son criterios estructurales que discriminan la práctica de vacaciones.

El gobierno francés consciente de la importancia que representa el colectivo de personas con discapacidad y de la tercera edad ha puesto en marcha una serie de medidas para facilitar el acceso al turismo a este sector de población, entre las que cabe destacar un fondo de ayudas al sector para la renovación de los equipamientos turísticos.

Destacan otros programas en Francia como el de accesibilidad a las playas para personas con discapacidad y movilidad reducida y la del Centro de Monumentos Nacionales.

Los turistas con discapacidad y movilidad reducida en Francia optan en la mayoría de los casos por el turismo de interior, aunque existe una tendencia a viajar hacia destinos de proximidad fuera de sus fronteras.

En Francia, tiene especial relevancia los viajes en grupo organizados por asociaciones de discapacitados. Destacan los de L'Association des Paralysés de France (A.P.F.).

Como en el resto de los países europeos son los discapacitados con menor grado de dependencia los que optan por viajes individuales, en estos casos optan por la localización de información a través de foros o paginas Web especializadas y la contratación directa. En el caso de viajes de media y larga distancia recurren a operadores especializados.

Personas con Discapacidad que viajan (16-64) (1)	Número de Turistas Mayores de 65 años (2)	Estimación de turistas mayores de 65 años con discapacidad que viajan	Total Turistas con discapacidad Año 2005
1.945.200	5.874.000	2.055.900	4.001.100

- I. Fuente: Estimación basada en datos de la Asociación de Turismo y Discapacidad de Francia  
 II. Fuente: "Turistas de 65 de la Unión Europea, circa 2005". EUROSTAT - Database. Population and Social Conditions. Tourism (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>)

### Mercado Potencial

Del total de la población de Francia, que asciende a 62.900.000 personas, el 15% tiene algún tipo de discapacidad y el 16% pertenece al grupo de población de personas mayores de 65 años.

Si tenemos en cuenta que el número total de personas mayores de 65 años asciende a 9.962.000, alrededor del 35% tienen una discapacidad asociada, podemos estimar el mercado potencial del turismo de las personas con discapacidad es de 13.212.700 turistas, de los cuales 9.248.890 tienen capacidad económica y física para viajar. Para calcular la cifra de mercado Potencial de Turismo Accesible en Francia hemos creído conveniente utilizar el dato de 0,75 acompañantes por discapacitado (6.936.668).

Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16-64)	Personas Mayores (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar	Acompañantes (0,75)	Mercado Potencial Turismo Accesible Francia
9.726.000	9.962.000	3.486.700	13.212.700	9.248.890	6.936.668	16.185.558

*Ingresos potenciales para el Turismo Español provenientes del Mercado de Turismo Accesible de Francia*

Mercado Potencial de Turismo Accesible Francia	Hipótesis de % Captación de Mercado	Total Turistas	Estancia Media	Gasto Medio por turista por vacaciones (EGATUR 2007)	Ingresos potenciales sector turístico español Turismo accesible
16.185.558	5%	809.278	8 días	549 €	444.293.567 €
	10%	1.618.556			888.587.134 €
	15%	2.427.834			1.332.880.701 €

### 3.3 El Mercado potencial de turismo accesible en España

En España 3.528.221 personas padecían alguna discapacidad en el año 1999, lo que representaba un 9% de la población total. Según datos de Eurostat en el año 2003 el número de personas con discapacidad de entre 16 y 64 años en España ascendía a más de 2.300.000 personas.

En España no existen estadísticas relativas a la número de personas con discapacidad que viajan, aunque si se ha realizado un Estudio sobre los hábitos de los turistas con discapacidad españoles, el mismo solo hace referencia a las personas con discapacidad física pero se ha convertido en una herramienta de indiscutible valor para poner de manifiesto la importancia del enorme potencial que representa el colectivo de turistas españoles con discapacidad para el sector turístico de nuestro país.

Según el estudio “**Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física**”, realizado por la Plataforma Representativa Estatal de Grandes Discapacitados Físicos (PREDIF), un español con discapacidad física paga de media en sus viajes turísticos 39,5 euros más diarios que uno sin ninguna discapacidad, Además, para el 65,5% de las personas con discapacidad grave los desplazamientos suponen "grandes problemas" a la hora de hacer turismo. Por transportes, el 69% prefiere utilizar el coche privado, frente al 20,4% que prefiere el avión, el 11%, el tren o el 6,5%, el autobús.



Según este Estudio con independencia de su nivel de ingresos, los discapacitados se alojan en los diferentes tipos de establecimientos en función de su accesibilidad, no tanto por su precio, ya que la oferta turística es bastante más reducida para estas personas.

Así, mientras que el alojamiento al que más recurre la población general en sus viajes es la casa de familiares o amigos (52,1% de las ocasiones), por cuestiones de accesibilidad, las personas con discapacidad física recurren al hotel de 4 y 5 estrellas (60% de las ocasiones).

Existe una relación directamente proporcional entre el aumento del grado de su discapacidad y el aumento en el número de personas que reciben una subvención para realizar su viaje. En consecuencia podemos deducir la importancia que tiene en nuestro país el Turismo Social para las personas con un grado de discapacidad alto.

Una gran mayoría de las personas con discapacidad que viajan en España lo hacen a destinos nacionales.

Para el mercado de turistas con discapacidad solo hemos calculado el mercado potencial ya que carecemos de datos validos para calcular los ingresos potenciales por turismo accesible.

Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (16-64)	Personas Mayores (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes (>65)	Total Población con discapacidad Incluida problemas de salud permanentes	Población con discapacidad con capacidad física y económica para viajar	Acompañantes (0,75)	Mercado Potencial Turismo Accesible España
2.386.000	7.103.000	2.486.050	4.872.050	3.410.435	2.557.826	5.968.261

## IV. LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE EN ESPAÑA

### 4.1. Análisis de la promoción de la oferta turística española

A pesar de las cifras presentadas en este estudio que ratifican el enorme potencial de mercado que representa el Turismo Accesible, en España existe un déficit de información sobre la accesibilidad a su oferta turística y por otro lado una gran demanda de esta información.

Un factor fundamental para captar este enorme mercado potencial y de este modo rentabilizar las inversiones realizadas es proveer de información sobre la oferta turística accesible, que debe ser de confianza, precisa y accesible para todos los usuarios.

Para las personas con discapacidad o movilidad reducida la información sobre la accesibilidad de cada uno de los eslabones, que forman la cadena del servicio turístico, se hace imprescindible para decidir viajar a un determinado lugar, para saber si va a necesitar ayudas técnicas específicas, para salvar la falta de accesibilidad, en definitiva necesita información para poder planificar con éxito su viaje.

La promoción del Turismo Accesible en España se ha centrado en la publicación de muchas 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 cada vez.



La promoción del turismo accesible en España se enfrenta a las siguientes debilidades<sup>6</sup>:

- Falta de productos turísticos concretos y consolidados dirigido a turistas con discapacidad.
- No existe un ente responsable de diseñar e implantar estrategias de promoción turística.
- Falta de visión y de sensibilización de los principales agentes de interés dentro de la industria turística por desarrollar el producto "Turismo para todos" y promocionarlo en sus mercados objetivos.

Las fuentes más frecuentes para obtener información sobre la oferta turística accesible, según dos estudios diferentes, son el boca-a-boca y la experiencia previa, además de los libros y guías de viaje, como muestra el siguiente cuadro:

Fuentes de información más utilizadas por las personas con discapacidad para sus viajes		
Meric y Hunt (1998)		Ray y Raider (2003)
1	Experiencia previa	Boca a boca
2	Libros / Guías de viajes	Internet
2	Boca a boca	Libros / Guías de viajes

Como se observa en la tabla anterior, las agencias de viajes no aparecen, a pesar de ser los grandes intermediarios y proveedores de información del sector. El resultado para el cliente con discapacidades es una información pobre, inexacta e incompleta que disuade de emprender el viaje. Algunas investigaciones recogidas por McKercher et al. (2003) apuntan que **el sector minorista de las agencias de viajes actúa como inhibidor más que como facilitador para el viaje de la persona con discapacidad**. A ello contribuye la actitud del personal, caracterizada por las suposiciones y prejuicios respecto a las personas con discapacidad, su desconocimiento de las diferencias entre unas discapacidades y otras, los factores limitativos para unos u otros y la escasa disposición a prestar un tiempo adicional a la atención de estas personas. La escasa preparación de los profesionales del turismo está reconocida así mismo en nuestro país (Gorbeña et al, 1997 pag. 181).

Tampoco las oficinas de turismo son una fuente de información para las personas con discapacidad, la mayoría no dispone de información sobre la accesibilidad de la oferta de sus destinos, las que si disponen de la misma por lo general es:

<sup>6</sup> Comité Español de Representantes de Discapacitados (CERMI)

- Información facilitada directamente por los empresarios o responsables de los recursos turísticos a las oficinas de información turística y en consecuencia poco contrastada.
- Información que no está actualizada. Por lo general las guías de accesibilidad no se suelen actualizar y quedan obsoletas en poco tiempo.
- Información facilitada por las propias organizaciones de discapacitados, suele ser la más utilizada y la más fiable.

Para analizar más en profundidad como se esta promocionando la oferta turística española hemos llevado a cabo un proceso de encuestación entre las oficinas de turismo de España en el exterior (TURESPAÑA).

*Análisis de la promoción de la oferta turística española a través de las oficinas españolas de turismo en el exterior (Turespaña)*

Ficha Técnica - Metodología

Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores de las Oficinas Españolas de Turismo en el exterior.</li> </ul>
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario enviado mediante correo electrónico, acompañado de carta de presentación.</li> </ul>
Tamaño de la muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32</li> </ul>
Ámbito geográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mundial</li> </ul>
Fechas de Campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas realizadas en el mes de mayo de 2008.</li> </ul>

### *Cuestionario*

Para la consecución del objetivo de este análisis, se plantearon las siguientes preguntas:

- **ESTIMACION DEL NÚMERO DE TURISTAS CON DISCAPACIDAD QUE SOLICITAN INFORMACIÓN A LAS OFICINAS ESPAÑOLAS DE TURISMO**
  - ✓ P.1. ¿Recibe en su oficina de turismo a personas con discapacidad solicitando información para viajar a España?
  
- **VISIÓN DE ESPAÑA COMO DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE**
  - ✓ P.2. ¿Qué visión de España (en términos de accesibilidad) tienen las personas que visitan su oficina de turismo?
  
- **DISPOSICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE DE ESPAÑA**
  - ✓ P.3. ¿Dispone en su oficina de documentación sobre las facilidades para viajar a España para personas con discapacidad?
  
- **CALIDAD Y CANTIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA QUE DISPONEN LAS OFICINAS ESPAÑOLAS DE TURISMO**
  - ✓ P.4. ¿Considera que dicha documentación / información es la adecuada para atender a este tipo de colectivo?

ZONA EUROPA				
Oficina	P.1	P.2	P.3	P.4
Dusseldorf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibimos una media de 4 al mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La accesibilidad de hoteles y transportes es positiva.</li> <li>Las quejas van dirigidas a la falta de datos., en transportes públicos o la no posibilidad de aparcar gratuitamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía accesible del viajero Polibea</li> <li>Guía de Turismo accesible – Hoteles de Madrid</li> <li>100 alojamientos turísticos accesibles para todos</li> <li>Guía de turismo sin barreras</li> <li>Información turística sobre la accesibilidad en Mallorca</li> <li>Otras consultas se solucionan a través de Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las guías de hoteles de Turespaña disponen de las informaciones necesarias,</li> <li>Carecemos de otros tipo de información sobre accesibilidad (monumentos, museos, etc..), impresas y en lengua alemana que podamos hacer llegar a las personas que lo solicitan</li> </ul>
Ginebra	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibimos una media de 1 al mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>España es un país menos accesible que Suiza.</li> <li>En el pasado ha habido algunas quejas de que algún hotel a pesar de figurar en la guía de hoteles accesibles en la realidad no lo era o tenía obstáculos significativos.</li> <li>Para evitar este problema recomendamos que el viajero confirme primero con el hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No disponemos de ninguna documentación publicada por Turespaña.</li> <li>Disponemos de la guía accesible del viajero de Polibea.</li> <li>Utilizamos el folleto del único TT.OO. de nuestra zona especializado en turismo para discapacitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía oficial de hoteles es útil pero necesario confirmar con el establecimiento.</li> <li>Guía Polibea: muy útil</li> <li>Guías de destinos para discapacitados de BCN y MAD muy antiguas.</li> <li>Necesitaríamos guías de los principales destinos: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Toledo...., que estén actualizadas</li> <li>Necesitaríamos un espacio en <a href="http://www.spain.info">spain.info</a></li> </ul>
Berlín	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si recibimos pero no disponemos de estadística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No disponemos de información a este respecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponemos de las guías de hoteles que edita Turespaña con indicación de los hoteles adaptados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No sabe, no contesta.</li> </ul>
Milán	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay una visión general ya que varía mucho de una ciudad a otra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La documentación que tenemos es escasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es insuficiente</li> <li>Utilizamos mucho Internet, fundamental para bajar esta información.</li> </ul>
Roma	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 visitas semanales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visión positiva consideran que en España existen facilidades y medios. En concreto de Canarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como se ha indicado no disponemos de información</li> </ul>
Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 o 2 solicitudes al mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dada la escasez de solicitudes no podemos dar datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utilizan las guías oficiales de hoteles y campings y el boletín Polibea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dada la escasez de solicitudes la información es suficiente.</li> </ul>
Dublín	<ul style="list-style-type: none"> <li>La oficina no abre sus puertas hasta el 26/06</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No disponen de información</li> </ul>	
Estocolmo	<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NS/NC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No. Se responde en cada caso puntual cuando se pregunta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NS/NS</li> </ul>
Moscú	<ul style="list-style-type: none"> <li>en los últimos 4 años aproximadamente a 10 personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las playas adaptadas para minusválidos, hoteles, transporte urbano, ocio, balnearios. Por ejemplo, les importa que hotel se encuentre cerca de la playa, que hotel se disponga del ascensor adaptado etc.</li> <li>Por parte de los TTOO, AAVV y de la prensa no hemos recibido las solicitudes de la información sobre el turismo accesible para viajar a España</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía Oficial de hoteles de España (donde se indican con los símbolos los servicios para minusválidos)</li> <li>Guía de Turismo sin Barreras (publicado por Turismo de Arona. Tenerife Sur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideramos que para atender a cualquier tipo de turista siempre mejor disponer de la información actualizada, adecuada amplia. Por ejemplo, sería muy útil un guía donde mencionen todas las playas de las costas de España, adaptadas para las personas con discapacidad</li> </ul>
Frankfurt	<ul style="list-style-type: none"> <li>En los últimos diez años, 2 personas en silla de ruedas.</li> <li>Mensualmente se reciben 2 ó 3 peticiones telefónicas de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideran que la oferta de instalaciones adaptadas a sus necesidades es muy reducida y/o que no es fácil el acceso a dicha información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Además de la información contenida en la Guía de Hoteles de Turespaña, contamos con algunas guías, editadas por diferentes entidades</li> <li>Guía de Gijón</li> <li>Guía de Mallorca</li> <li>Guía de Arona-Tenerife</li> <li>Guía de Hoteles de Madrid</li> <li>Guía PREDIF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La documentación de la que se dispone es adecuada pero insuficiente, ya que en las OET no se suele recibir información, ni de TURESPAÑA ni de las diferentes Comunidades Autónomas sobre las reglamentaciones dictadas para nueva edificación y reformas de edificios que en los últimos años han traído consigo mejoras considerables en la accesibilidad y, por tanto, en la oferta realmente existente en España para este tipo de usuarios.</li> </ul>
La Haya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aproximadamente una persona a la semana que desea información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se quejan de la dificultad de obtener información sobre accesibilidad en España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No disponemos en la OET de una información completa sobre accesibilidad de personas con discapacidad.</li> <li>Hemos venido utilizando un plano de Barcelona muy útil especialmente dirigido a estas personas, editado por el Ayuntamiento.</li> <li>Facilitamos a quienes nos preguntan direcciones de empresas españolas de alquiler de sillas de ruedas y accesorios para facilitar la accesibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puede deducirse de lo anterior que la información disponible es fragmentaria y por lo tanto no cumple los requerimientos que serían convenientes para atender debidamente a este colectivo</li> </ul>
Londres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reciben suficientes consultas como para que esta oficina haya visto la necesidad de elaborar una circular informativa al respecto, pero no existen estadísticas sobre las mismas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta oficina no ha registrado ninguna queja de este sector en los últimos dos años, por lo que entendemos que la opinión que tienen es al menos adecuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si. Publicamos la circular mencionada mas arriba (que se adjunta) sobre facilidades para discapacitados y tenemos una sección dedicada a ellos en nuestra web: <a href="http://www.spain.info/UK/TourSpain/Accessible+Travel/?Language=en">http://www.spain.info/UK/TourSpain/Accessible+Travel/?Language=en</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque nuestra clientela se va satisfecha con la información, consideramos que es deseable mejorarla</li> </ul>

ZONA EUROPA				
Oficina	P.1	P.2	P.3	P.4
Zurich	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy de vez en cuando, existen unas dos o tres pequeñas agencias especializadas que son las que mueven pequeños grupos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lamentablemente no tenemos datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No dispones de información especializada en caso de necesidad recurrimos a Internet para tratar de localizar la información</li> </ul>	
Oslo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencialmente no recibimos a nadie, consultas telemáticas o telefónicas alrededor de 20 al año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En términos generales negativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, Guía Polibea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>
Munich	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencialmente no, pero sí por teléfono el número de peticiones a este respecto no es mayor de 20 al año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayoritariamente piden información sobre hoteles accesibles y algunos sobre la accesibilidad del transporte público en España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>"guía de la Barcelona Accesible" en castellano,</li> <li>"Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas", edición 2006, de Polibea Turismo</li> <li>guía de 100 Alojamientos turísticos accesibles para todos" de PREDIF</li> <li>De todos ellos sacamos información para complementar la general que les enviamos a nuestros peticionarios con discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En nuestra opinión sería muy recomendable disponer de una guía única para este tipo de turismo, que contenga información sobre hoteles, transportes públicos y recursos turísticos accesibles.</li> <li>Es un tipo de turismo emergente y actualmente no tenemos información del todo adecuada</li> </ul>

ZONA NAMERICA DEL NORTE				
Oficina	P.1	P.2	P.3	P.4
Chicago	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 consulta cada 2 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entienden que encontrarán dificultades pero que son superables.</li> <li>A medida que el destino sea menos turístico los servicios que necesitan serán cada vez más reducidos.</li> <li>Se interesan por el turismo cultural creen que existen algunos monumentos en los que tendrán mayor dificultad para acceder siempre teniendo en cuenta el grado de discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En nuestro portal disponemos de inf., sobre playas, museos, autobuses turísticos con acceso para personas con discapacidad</li> <li>Guía accesible del viajero de Polibea</li> <li>Guía de la Barcelona accesible.</li> <li>Distintas páginas de Internet como p.e. Madrid y Valencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada vez existe más información de este sector, especialmente de grandes destinos.</li> <li>En otros casos hay que recopilar información o atender peticiones concretas de los viajeros.</li> </ul>
Los Ángeles	<ul style="list-style-type: none"> <li>En alguna ocasión pero la mayoría de las solicitudes son por teléfono o correo electrónico.</li> <li>Aprox. 5 al mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es de los peores países. Los hoteles y museos están bastante adaptados pero no tanto el transporte público y el alquiler de coches.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, mayormente a travel del Boletín digital de Polibea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No siempre. Las inquietudes que las personas con discapacidad se plantean al viajar a España son fundamentalmente el alquiler de sillas de ruedas y la posibilidad de acceso a parking para discapacitados con la adquisición del permiso correspondiente. Existe una página Web que se llama <a href="http://www.mobilityabroad.com">www.mobilityabroad.com</a> que es bastante útil.</li> </ul>
México	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tal vez una información al año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La desconocemos, pero no se revela problemática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta OET no dispone de información impresa. Cuando ha sido requerida consultamos las páginas Web de cada Comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
Nueva York	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aproximadamente una media de 3 personas al mes.</li> <li>También se recibe alguna solicitud de alguna agencia de viajes para este tipo de clientes (una media de una al mes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafortunadamente quizás no la que todos esperamos que tengan. Suelen comenzar pidiendo un folleto para discapacitados (Turespaña no dispone de tal folleto y nos preguntan donde pueden encontrar este tipo de información en Internet para España (pero <a href="http://www.spain.info">www.spain.info</a> no dispone de un apartado especial dedicado al Turismo Accesible). Tratamos de responder y de informar a preguntas puntuales sobre el tema, pero no disponemos del tipo de información generalizada que se nos pide.</li> <li>En lo que respecta a la existencia de compañías receptoras especializadas en este tipo de clientes -ya sea grupo ya individuales-, o en cuanto a otros servicios como transportes (trenes, metro, etc.) hoteles (no sólo acceso al hotel, sino traslado de equipaje a habitación, baños adecuadamente adaptados, etc.), museos, teatros, restaurantes, otros locales, etc. coches de alquiler adaptados, alquiler de equipo (sillas de ruedas, oxígeno...) se opina asimismo que España, en términos generales, no está realmente preparada para atender a este tipo de turista o cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información que tenemos disponible para personas discapacitadas es muy limitada. En la Guía de Hoteles publicada por Turespaña aparecen símbolos de accesibilidad para discapacitados. Turismo de Madrid y de Barcelona, por ejemplo, nos envían esporádicamente alguna información al respecto y tenemos que enfatizar que sus páginas oficiales de Turismo en Internet tienen un apartado de turismo accesible bastante completo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideramos que la documentación / información de que disponemos no es la adecuada para atender a este tipo de colectivo, y además pensamos que es una información muy pobre y limitada. Creemos que se le debiera dar más importancia a este colectivo, y nuestra opinión es que si Turespaña no considera oportuno editar un folleto dedicado al turismo accesible, que por lo menos considere habilitar una sección en su página <a href="http://www.spain.info">www.spain.info</a> dedicada al Turismo Accesible en España.</li> </ul>

ZONA AMERICA DEL SUR				
Oficina	P.1	P.2	P.3	P.4
Buenos Aires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unas 5 consultas al año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la mayoría tienen la impresión de que la accesibilidad de las instalaciones es mejor que en Argentina, como corresponde a un país europeo</li> <li>Sus consultas giran en torno a qué facilidades pueden obtener por ser discapacitados, qué tipo de descuentos, en qué servicios y productos, si existen circuitos específicos y hoteles accesibles, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizamos mucho la guía impresa "100 ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS ACCESIBLES PARA TODOS" de Predif</li> <li>También accedemos a las siguientes web estatales o provinciales para poder informar a los visitantes sobre otros aspectos del turismo para todos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas</li> <li>Guía del Turismo accesible en España</li> <li>Federación y Asociaciones de minusválidos físicos en Madrid</li> <li>Y obtenemos información para ciegos a través de la Web de O.N.C.E</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, en la medida en que es la información que ofrecen las instituciones encargadas de asesorar a dicho colectivo y los visitantes parecen estar satisfechos con la documentación</li> </ul>



ZONA ASIA				
Oficina	P.1	P.2	P.3	P.4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pekín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se producen visitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podemos dirigir a las personas a la organización o asociación en España</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tokio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 al año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestran interés por desplazarse hasta España, aunque saben la dificultad de desplazamiento en los cascos antiguos.</li> <li>• Les interesa el turismo cultural y de ciudad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponemos de guías de turismo accesible editadas por el centro de turismo de Madrid y Barcelona.</li> <li>• Buscamos información en la pags. Web de patronatos o Aytos.</li> <li>• Disponemos del libro "viajes para minusvalidos" editado por el País Aguilar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lamentablemente la mayoría de información está editada en español por lo que no sirve de mucho en nuestro mercado.</li> <li>• Nos sería de mucha utilidad su publicación en ingles.</li> <li>• Lo mismo para información relacionada con el transporte.</li> </ul>

### *Conclusiones generales*

- Los discapacitados de los países de nuestro entorno son los que más consultas realizan a nuestras oficinas de turismo, a pesar de ello no se puede decir que este colectivo realice muchas consultas. Circunstancia que confirma el hecho ya comentado de que las oficinas de turismo no son una fuente de información para las personas con discapacidad, debido a que la mayoría no dispone de información sobre la accesibilidad a la oferta de sus destinos
- Por lo general en nuestras oficinas la información escrita sobre la accesibilidad a los destinos turísticos de nuestro país es limitada y en algunos casos obsoleta, la mayoría de oficinas se apoya en Internet para consultar y proporcionar esta información, normalmente suele estar más actualizada y en el idioma del país de consulta.
- Algunas Oficinas disponen de Guías de Accesibilidad a algunos destinos turísticos, publicadas por los responsables de la gestión turística de los mismos o por editoriales que se encargan de su distribución y venta.
- Otra fuente de información son las páginas Web de algunas asociaciones de discapacitados de nuestro país que facilitan esta información en apartados específicos de Turismo Accesible.
- En definitiva, la mayoría de las oficinas no disponen de información oficial sobre los productos turísticos accesibles de nuestro país, aunque su buena disposición hace que la localicen a través de diferentes fuentes, sobre todo a través de Internet. Algunas ven la necesidad de editar una Guía específica por parte de Turespaña y/o crear un espacio de Turismo Accesible en el portal [www.spain.info](http://www.spain.info).

### *Europa*

- En términos generales no existe mucha demanda de información sobre la oferta turística accesible en España, a excepción de Londres, La Haya o Roma. Las oficinas de Oslo y Munich suelen recibir algunas solicitudes vía teléfono, cabe destacar Moscú que en los últimos 4 años únicamente ha recibido 10 solicitudes.
- La falta de información sobre la accesibilidad en algunos destinos hace que la propia oficina recomiende al viajero verificar la información con el establecimiento en cuestión antes de realizar el viaje.
- No se dispone de una guía publicada por Turespaña, cada oficina ha recopilado la información o guía que ha ido necesitando sobre la marcha. Algunas oficinas buscan información concreta que le solicita en cada momento el usuario.

- En términos generales las oficinas consideran que la información de la que disponen actualmente es insuficiente o está obsoleta.
- La mayoría de la información existente solo hace referencia a los alojamientos turísticos, algunas oficinas manifiestan la necesidad de disponer de información sobre museos, monumentos, transporte, etc.

#### *América del Norte*

- En términos generales no suelen recibir muchas solicitudes.
- El turista de América del Norte asume ya de entrada que una vez en nuestro país tendrá dificultades dependiendo de la zona que visite.
- Destacamos la opinión de la oficina de New York que considera que la información de la que disponen no es la adecuada para atender a este tipo de colectivo, y además que es pobre y limitada. Así como que se debería dar más importancia a este colectivo, consideran la necesidad de habilitar una sección en la página [www.spain.info](http://www.spain.info) dedicada al Turismo Accesible en España.

#### *América del Sur* (Comentar que de esta zona solo ha respondido una oficina)

- Reciben muy pocas consultas al año
- La imagen que tienen los turistas con discapacidad en Argentina sobre la accesibilidad a nuestro destino turísticos es buena, piensan que por ser un país europeo este sector estará mejor atendido.
- Piensan que la documentación de que disponen es suficiente. Utilizan Internet como apoyo a las guías que tienen.

#### *Asia*

- No se realizan consultas
- Disponen de poca información escrita por lo que suelen apoyarse con Internet, en algunos casos dirigen al viajero a organizaciones o asociaciones en España.
- La poca información existente está en español y para este tipo de mercado no es válida.

## V. CONCLUSIONES

1. La industria turística española debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado, susceptibles de consumir aquellos destinos turísticos diferenciados del resto.
2. El concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que para las personas con discapacidad, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida.
3. El turismo accesible trata del conjunto de los servicios e infraestructuras que permiten el acceso a esta actividad a un importante segmento de la población, según sus necesidades e intereses: discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales e intelectuales), personas mayores, familias con niños pequeños, etc.
4. La accesibilidad turística ha pasado a convertirse en un factor intrínseco a la calidad turística, ya no se puede concebir un turismo de calidad, cuando éste no está al alcance de todos, el turismo de calidad debe ser accesible a todos y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia. Es por este motivo por el que tanto en el diseño como en la rehabilitación de los equipamientos o recursos turísticos deberán prevalecer los criterios técnicos que hacen accesible un espacio y su uso, contemplándose en todo momento el principio del Diseño para Todos o Accesibilidad Universal, concepto directamente relacionado con la accesibilidad desapercibida.
5. La aplicación de políticas encaminadas a la consecución de un verdadero turismo accesible contribuirán a:
  - a. Aumentar la cuota de mercado. La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.

- b. Captar un cliente denominado en muchos casos "Multicliente". Según el manual editado por la Comisión Europea, "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades", las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 1,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidad o movilidad reducida como "Multicliente".
  - c. Favorecer la Desestacionalidad. 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 elevado número de personas con discapacidad y movilidad reducida que no tiene responsabilidades laborales.
  - d. Mejorar la imagen de los destinos Turísticos. Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa la imagen. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, el ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos.
6. En estos últimos años la accesibilidad a los equipamientos, recursos y servicios turísticos ha comenzado a ser abordada por el sector turístico, aún no siendo una tendencia generalizada, la concienciación y sensibilización de parte del sector ha supuesto un importante avance para el turismo accesible de nuestro país.
7. A pesar de los esfuerzos realizados, todavía en España un alto porcentaje de la oferta turística no es accesible para las personas con discapacidad o movilidad reducida.
8. El transporte, podemos afirmar que es uno de los subsectores turísticos que más ha avanzado en la mejora de las condiciones de su accesibilidad, hecho que ha venido propiciado por el nuevo marco normativo en España y en la UE, aunque indudablemente todavía queda trabajo por hacer.

9. La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) ha trabajado en los últimos años en la mejora de la accesibilidad de los establecimientos turísticos españoles, con la firma de varios convenios y la publicación reciente de un 'Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística', que pretende ser una herramienta de ayuda a todos los agentes turísticos implicados para la implantación de medidas en este ámbito.
10. En la actualidad y según datos resultado de los últimos estudios realizados solo el 8% de la planta hotelera se encuentre totalmente preparada para la atención a personas con discapacidad o movilidad reducida, si bien nos acercáramos al 20% si incluyésemos aquellos que consideramos practicable con la ayuda de un acompañante.
11. El turismo cultural en España ha comenzado a apostar en estos últimos años por la accesibilidad, prueba de ello es el aumento significativo en nuestro país de museos y colecciones accesibles para personas con discapacidad.
12. En la mayoría de los monumentos las propias circunstancias arquitectónicas y de preservación o conservación del Patrimonio se convierten en numerosas ocasiones en una barrera insalvable para este sector de población.
13. Los monumentos catalogados como Patrimonio Cultural se encuentran todavía inmersos en un debate sobre las medidas que se podrían aplicar para facilitar su accesibilidad a todas las personas.
14. Un total de 30 espacios naturales protegidos cuentan en España con "equipamientos" accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida

La situación en España de los espacios naturales protegidos es bastante deficiente en cuanto a su accesibilidad y todavía queda mucho por hacer para lograr la accesibilidad en los equipamientos, actividades y programas que ofrecen los espacios naturales.

15. España tiene la consideración de ser uno de los países de Europa y probablemente del mundo con las mejores condiciones de accesibilidad a las playas para personas con discapacidad y movilidad reducida.

16. Se hace necesario en España contemplar en la enseñanza reglada el Turismo Accesible, formar a los futuros profesionales que tratan con el cliente para dar un servicio de calidad a las personas que tiene algún tipo de discapacidad, no solo física, sino también sensorial o/y intelectual.
17. Es importante destacar la labor que viene desarrollando el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) en el ámbito del Turismo Accesible. En el año 2005 el CERMI presenta el documento "Turismo Accesible para Todas las Personas. Plan de Acción del CERMI", cuyo objetivo era realizar un análisis del estado actual de la oferta turística española desde el punto de vista de su accesibilidad y establecer unos criterios de actuación con objeto de lograr la máxima accesibilidad de la oferta a las personas con discapacidad y movilidad reducida, en las mismas condiciones de calidad y seguridad que el resto de la población.
18. El Turismo Social parte de una concepción más amplia de sus potenciales beneficiarios que la del Turismo Accesible al tener como objetivo propiciar el turismo basado en la inclusión de la oferta de aquellos menos favorecidos por razones económicas, sociales, etc., propiciando su propio desarrollo y el de las comunidades visitadas.

La conjunción de los conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible la consecución de un verdadero turismo para todos.

19. Se aprecia como ha existido y existe en España un compromiso por parte de las administraciones en programas de turismo social, aunque si bien es cierto priorizando en programas de turismo social dirigidos a la tercera edad, y en menor medida a otros colectivos como las personas con discapacidad o sectores sociales económicamente más deprimidos.
20. Uno de los cambios demográficos más importantes que se está produciendo en la actualidad, particularmente en los países de economía avanzada, es el envejecimiento de la población.

Las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el Envejecimiento, celebrada en el 2002 en Madrid, indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas.

21. La tercera edad se ha convertido en una fuerza económica de primer orden en España. Se trata de más de siete millones de personas que tienen en sus manos el 80% de la riqueza patrimonial del país. A este mercado potencial hay que añadir la riqueza que traen los jubilados europeos que se instalan en nuestro país.
22. En España, según la Encuesta sobre Deficiencias, Discapacidades y Estado de Salud (EDDES) de 1999, viven hoy más de 3,5 millones de personas con discapacidad, lo que supone aproximadamente un 9% de la población total.
23. Hay evidencias de los importantes cambios que se están produciendo en los últimos años, en muchos aspectos relacionados con el colectivo de las personas con discapacidad, tales como la subida de su tasa de empleo o el incremento de las ayudas económicas disponibles; la próxima creación de un sistema nacional de dependencia mejorará considerablemente las prestaciones para estas familias y su renta disponible.
24. Aun a pesar de la falta de indicadores y armonización de criterios la Unión Europea estima que en la Europa de los 27, la población con discapacidad incluidas las personas con enfermedades de larga duración asciende a más de 54 millones.
25. Existen otros grupos de población que podrían tener necesidades especiales en cuanto a servicios e instalaciones proporcionadas por la industria del turismo como son: mujeres embarazadas, familias con niños en cochecito, accidentados sin secuela posterior invalidante, niños menores de seis años, las personas con problemas asmáticos, los que necesitan dietas especiales o tienen problemas de alergia, etc.
26. La Organización de Naciones Unidas (ONU), la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Unión Europea conscientes de la importancia de los derechos de las personas con discapacidad a nivel global y del derecho al turismo accesible a nivel particular han promulgado normativas con la finalidad de asegurar estos derechos. La Unión Europea también ha manifestado a través de diferentes comunicaciones la importancia de abordar el turismo accesible por parte de la industria turística europea, en esta misma línea ha puesto en marcha proyectos encaminados a mejorar las condiciones del turismo accesible en Europa.



27. En España, la transferencia de competencias en materia de accesibilidad y turismo a las Comunidades Autónomas ha supuesto una evidente dispersión de normativas, provocando una clara falta de homologación.

Todas las Comunidades Autónomas disponen de normas en materia de accesibilidad que, además, suelen ser bastante exhaustivas y detalladas a la hora de poner por escrito las condiciones exigibles en urbanismo, edificación, transporte y comunicación.

En materia de turismo, son pocas las comunidades autónomas que contemplan el turismo accesible en sus normativas, las que lo hacen solo contemplan algunos parámetros o ámbitos.

28. Aproximadamente el 12% del total de la población adulta de la UE<sup>7</sup> puede clasificarse como potenciales turistas con discapacidad. Si a este número añadimos el 2% de menores de 16 años que padecen alguna discapacidad, los turistas con movilidad reducida (PMR,s) sin una discapacidad permanente y los acompañantes de este segmento de la población, el volumen total del mercado potencial de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la Unión Europea sobrepasa fácilmente los 120 millones de turistas.

29. Los ingresos potenciales para el sector turístico provenientes del segmento de turistas con discapacidad de la UE<sup>8</sup> podrían situarse entre los 88 y los 126. billones de Euros por año. Captando únicamente el 10% de este enorme potencial de mercado los ingresos podrían ascender a alrededor de unos 10 billones de Euros.

30. El mercado potencial de turistas con discapacidad en los tres principales países emisores de turistas hacia España (Alemania, Reino Unido y Francia) asciende a alrededor de 58 millones de turistas incluidos los acompañantes.

Captando solo el 5% de este mercado el sector turístico español ingresaría cerca de 2,5 billones de Euros

31. En España existe un déficit de información sobre la accesibilidad a su oferta turística y por otro lado una gran demanda de esta información.

<sup>7</sup> Países de la UE, excepto Bulgaria e incluyendo Noruega que no es miembro

<sup>8</sup> Países de la UE, excepto Bulgaria e incluyendo Noruega que no es miembro

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.

32. Las fuentes más frecuentes para obtener información sobre la oferta turística accesible son el boca-a-boca y la experiencia previa, además de los libros y guías de viaje.

El sector minorista de las agencias de viajes actúa como inhibidor más que como facilitador para el viaje de la persona con discapacidad debido a su desconocimiento de las diferencias entre unas discapacidades y otras y a su escasa preparación.

33. Las oficinas de información turística tampoco son una fuente de información para las personas con discapacidad, la mayoría no dispone de información sobre la accesibilidad de la oferta de sus destinos, las que si disponen de la misma por lo general esta poco contrastada y no está actualizada. La información facilitada por las propias organizaciones de discapacitados, suele ser la más utilizada y la más fiable para las oficinas de información turística.

La industria turística española debe responder a corto plazo al objetivo de hacer accesibles sus equipamientos, recursos y servicios a 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. Accesibilidad Universal y Diseño para Todos constituyen el reto para la industria turística del futuro.

## VI. BIBLIOGRAFIA

- Abellán García, Antonio y Puga González, M.<sup>a</sup> Dolores. *“Estudio monográfico. La discapacidad en la población española”*.
- Alacáin Martínez, Esperanza, González Badía, Juan y Molina Fernández, Carmen. *“Régimen jurídico de las personas con discapacidad en España y en la Unión Europea”*. Comares (2006)
- Alonso López, Fernando - Dinares Quera, Montse. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) *“El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión”*. (2006).
- Cayo Pérez Bueno, Luís. *“Mejora de la accesibilidad Universal a los entornos. Propuestas normativas del CERMI estatal”*. Comité Español de representantes de personas con discapacidad (CERMI) (2005).
- Comisión Europea. Dirección General XXIII Unidad Turismo. *“Por una Europa accesible a turistas con discapacidades. Manual de la Industria del Ocio”*.
- Comisión Europea. DG. Empresa e Industria *“Improving information on accessible tourism for disabled people”*. (2004).
- Comité Económico y Social Europeo, CESE. *“Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible. Los Cuadernos del CESE”*. Bruselas (2003).
- Comité Español de Representantes de Discapacitados (CERMI). *Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas*. (2005).
- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - *Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad: un plan de acción europeo /\* COM/2003/0650 final \*/*

- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. ***Situación de las personas con discapacidad en la Unión Europea: el Plan de Acción europeo 2008-2009.***
- Creating Tourism Opportunities for Handicapped People in the Nineties (Resolution A/res/284(IX) of the General Assembly held at Buenos Aires (Argentina) (1991).
- DG Enterprise, European Commission by Risk & Policy Analysts. ***“Harmonised Criteria for Good Accessibility of Tourist Sites and Infrastructures for Disabled People”.*** (2003)
- Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema ***“La armonización de los indicadores de discapacidad como instrumento para el seguimiento de las políticas europeas”.*** (2007).
- Economic Impulses of Accessible Tourism for All. Federal Ministry of Economic and Labour of Germany. Institute of Geography at the University of Münster, Institute of Transport Science at the University of Münster, Neumannconsult – Stadt- und Regionalentwicklung / Barrierefreies Gestalten, Münster, Reppel and Lorenz Tourismus-Beratung GmbH (2004).
- English Tourist Council. English Tourism Council. ***People with Disabilities and Holiday Taking.*** (2000).
- Espinosa Ruiz, Antonio (Museo Municipal de Villajoyosa – Área de Arqueología de la Universidad de Alicante) y Guijarro Carratalá, Diana (Licenciada en Historia) Ponencia ***“La Accesibilidad al Patrimonio Cultural”.*** (2005)
- European Commission 2000. ***Hacia una Europa Sin Barreras para las Personas con Discapacidad.***
- European Commission & Westcott, J. Improving information on accessible tourism for disabled people. Office for Official Publications of the European Communities. (2004).
- European Institute for Design and Disability (EIDD) ***“Declaración de Estocolmo”.*** (1993).

- European Network for Accessible Tourism (ENAT). *“Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe”*. (2007)
- European Network for Accessible Tourism (ENAT). *“Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework”*. (2007).
- González Velasco, Diego J. y Marcos Pérez, Daniel *“Turismo accesible, hacia un turismo para todos”*. CERMI. Madrid (2003).
- Informe de situación Fundación ONCE. *“Derechos Humanos y Discapacidad en España”*. (2007).
- Instituto de Estudios Turísticos IET, Secretaria de Estado de Turismo, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. *Movimientos Turísticos en Fronteras (Frontur)*. (2007)
- Instituto de Estudios Turísticos IET, Secretaria de Estado de Turismo, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. *Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR)*.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). *Encuesta de Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud*. (1999).
- International Bureau of Social Tourism. *Montreal Declaration: Towards a Human and Social Vision of Tourism*. (1997).
- Lázaro Fernández, Yolanda. *“Ocio, inclusión y discapacidad”*. Universidad de Deusto. Bilbao (2004).
- McGraw-Hill Quintana Martínez, María Violante. *“Ocio y turismo en la sociedad actual: Los viajes, el tiempo libre y el entretenimiento en el mundo”*. (2006).
- Men and women with disabilities in the EU: statistical analysis of the LFS ad hoc module and the EU-SILC.
- Ministerio de Medio Ambiente. *Plan de Accesibilidad a Playas*.

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *"I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades"*. Madrid. (Julio 2003).
- One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE) (2005).
- PREDIF. *"Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física"*.
- Santos Pita, Manuela del Pilar, Millán Vázquez de la Torre, Genoveva y Agudo Gutiérrez, Eva. *"Turismo accesible. Por un turismo para todos"*. IX Reunión de Economía Mundial. Madrid (2007).
- Secrétariat d'État au Tourisme. Ministère de l'Équipement des Transports et du Logement. "Label Tourisme & Handicap" (2001).
- Stefan Trömel, asesor de relaciones internacionales de la Fundación ONCE, ex Director del Foro Europeo de la Discapacidad, *"La situación en Europa: Intentando describir una realidad compleja y diversa"*. España.
- The European Older People's Platform. *"Introduction to the european institutions and the European Union policy-making processes of relevance to older people. 2nd edition"*. (2008).
- Touche Ross & Co. *Profiting from Opportunities - A new market for tourism*. (1993).
- Unión Europea. *Resolución del Consejo sobre el Futuro del Turismo Europeo. CMICT*. (2002)
- Vega Pindado, Pilar - Alonso López, Fernando. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). *"La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones"*. (2006).
- [www.turismoacesible.com.ar/](http://www.turismoacesible.com.ar/) *Sistema integral de información para implementar un Turismo para Todos*. (Argentina).