



FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

GRADO EN TURISMO

Turismo accesible desde el punto de vista de la discapacidad visual

Trabajo Fin de Grado presentado por Julia Flores Roncero, siendo el tutor del mismo el profesor Miguel Ángel Domingo Carrillo.

Vº. Bº. del Tutor:

Alumno/a:

D. Miguel Ángel Domingo Carrillo

Dña. Julia Flores Roncero

Sevilla. Junio de 2020



**GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO [2019-2020]**

TÍTULO:

TURISMO ACCESIBLE DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA DISCAPACIDAD VISUAL

AUTOR:

JULIA FLORES RONCERO

TUTOR:

D. MIGUEL ÁNGEL DOMINGO CARRILLO

DEPARTAMENTO:

ECONOMÍA FINANCIERA Y DIRECCIÓN DE OPERACIONES

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

RESUMEN:

El presente trabajo trata de un estudio sobre cómo ha evolucionado el concepto de la discapacidad visual a lo largo de la historia, centrándonos en el papel que tiene en el turismo y como sus necesidades especiales le afectan a la hora de viajar, conociendo así, las situaciones y problemas que se les presentan a estas personas a la hora de alojarse en un hotel y como la falta de información en sus páginas webs sobre la accesibilidad, puede suponer uno de los principales problemas a la hora de buscarlo.

Se presenta el modelo del diseño universal con unos ejemplos de las áreas principales de un hotel como solución a este problema, ayudando así a la información en cuanto a accesibilidad y fomentando un turismo más accesible para todos.

PALABRAS CLAVE:

Discapacidad; discapacidad visual; barrera; accesibilidad; diseño universal.

ÍNDICE

1. CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 OBJETIVOS	1
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	2
2. CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA.....	3
3. CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	5
3.1 LA DISCAPACIDAD Y LA DISCAPACIDAD VISUAL.....	5
3.1.1 La discapacidad	5
3.1.2 Tipos de discapacidades.....	6
3.1.3 La discapacidad visual.....	6
3.1.3.1 Historia de la discapacidad visual	7
3.1.3.2 Tipos de discapacidad visual	9
4. CAPÍTULO 4: LA ACCESIBILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.....	13
4.1 IMPORTANCIA DEL TURISMO	13
4.2 COMPORTAMIENTO DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD.....	14
4.2.1 Perfil del turista con discapacidad visual	15
4.2.2 Motivación para hacer turismo	17
4.3 BARRERAS Y TIPOS Y LAS BARRERAS EN LA DISCAPACIDAD VISUAL	18
4.3.1 Concepto de barreras y tipos	18
4.3.2 Barreras en la discapacidad visual.....	19
4.4 CONCEPTO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	21
4.4.1 Concepto de diseño universal	21
4.4.2 Principios del diseño universal	21
4.4.3 Beneficiarios del diseño universal	22
4.5 ACCESIBILIDAD EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	23
4.5.1 Análisis sobre los alojamientos hoteleros	23
4.5.2 Elementos del diseño universal en los alojamientos hoteleros	30
4.5.2.1 Acceso principal al alojamiento.....	30
4.5.2.2 Vestíbulo y recepción.....	32
4.5.2.3 Pasillos y ascensores	33
4.5.2.4 Habitación y baño	34

4.5.2.5 Restaurante/comedor/buffet.....	36
5. CAPÍTULO 5: RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
6. CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	41
7. BIBLIOGRAFÍA.....	43
8. ANEXOS.....	51

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

1.1 INTRODUCCIÓN

En España, según la Encuesta sobre discapacidades, autonomía personal y situaciones de dependencia realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en el año 2008, hay 3.847.900 de 0 a más de 90 años de personas discapacitadas, de las cuales 977.200 padecen una discapacidad visual entre los 6 y más de 90 años. Al leer estos datos podemos pensar que son simples números, pero no lo son. Lo que importa es que detrás de cada cifra, hay una vida y esta, en muchas ocasiones depende de otras muchas, por lo que las 3.117.531 personas que hemos mencionado anteriormente, en muchos aspectos de la vida cotidiana, implican un número mucho más grande. Por esta razón, existen numerosas organizaciones que intentan facilitar ayudas y servicios a las personas que padecen alguna discapacidad, como por ejemplo la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).

En España y en otros países del mundo, se ha olvidado a este colectivo a lo largo de la historia, ya que las ciudades no se han construido teniendo en cuenta las necesidades de estas personas, de ser así serían lugares accesibles para todos, pero en los cimientos en la que se han basado las construcciones que componen nuestras ciudades y pueblos, no hemos tenido en consideración a este colectivo por lo que las hemos dejado atrás, en el olvido.

En la actualidad existe un amplio abanico de discapacidades, por ello deberíamos de enfocar las construcciones con lo que se denomina una “accesibilidad universal” o “para todos”. Porque hoy en día, puede que no necesitemos de unas construcciones con esta accesibilidad universal, pero sí es cierto, que la población envejece y la esperanza de vida cada vez es más grande, por lo que ello conlleva a que en el futuro casi todos padeceremos de alguna discapacidad y entonces, es cuando nos daremos cuenta de que los lugares que frecuentamos no están preparados para todas las personas.

Este trabajo va a estar enfocado en la discapacidad visual y en sus diferentes barreras porque es una de las discapacidades que se encuentran más limitadas en el sector turístico, en especial, los alojamientos turísticos. Sentando así las bases en un formato donde se contemple la discapacidad visual, esto supondrá la accesibilidad a otros tipos de discapacidades ya que los parámetros con otras minusvalías no tienen porqué contradecirse, y de esa forma no solo supondrá la mejora de la calidad de vida de una persona con una discapacidad visual, sino de cualquier persona con cualquier tipo de discapacidad.

1.2 OBJETIVOS

El objetivo principal de este trabajo es analizar cómo afecta una discapacidad visual a la hora de hacer turismo y cómo se podría mejorar la accesibilidad en los alojamientos turísticos para que no suponga una barrera a este tipo de turistas. Para ello deberemos centrarnos en unas cuestiones claves:

- Definir el concepto de discapacidad visual y los tipos.
- Conocer de qué forma actúan las personas con dicha discapacidad.
- Definir qué es la accesibilidad.
- Analizar cómo es y debería de ser la accesibilidad en los alojamientos turísticos.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Hoy en día consideramos el turismo como un derecho fundamental en nuestro día a día; el Código Ético Mundial del Turismo, redactado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define en el Artículo 7 como el derecho al descanso y al ocio, así como que se fomentará y facilitará el turismo de las personas que padecen minusvalías (OMT, 1901).

Pero ¿es realmente esto cierto? ¿Se hace todo lo posible para que el turismo pueda considerarse un derecho que practican todas las personas, en especial las que padecen de alguna minusvalía? ¿Y las personas con discapacidades visuales? ¿Con este tipo de discapacidad, se ven motivadas para hacer turismo? ¿Qué barreras se encuentran?

Hoy en día, a la hora de irnos de vacaciones, lo más probable es que nos hospedemos en un alojamiento turístico y junto con el destino, es una de las decisiones más importantes que tomamos, pero si para las personas sin ninguna discapacidad algunas veces es complicado elegir el alojamiento turístico y nada más que tenemos en cuenta las variables del precio, ubicación, equipamiento, servicios entre otras, ¿qué ocurre con los posibles turistas mencionados anteriormente que padecen de alguna discapacidad visual? A estos, se le sumaría una variable imprescindible a la hora de escoger un alojamiento, si sus necesidades físicas serían atendidas; a lo que nos hacemos la siguiente pregunta ¿se encuentran los alojamientos turísticos capacitados para recibir a este tipo de turista? ¿Cómo deberían de ser los alojamientos turísticos para que no supongan ninguna barrera a la hora de viajar?

Por ello, la motivación principal de escoger este tema es estudiar de qué forma los alojamientos podrían mejorar la accesibilidad para las personas con una discapacidad visual y así fomentar un turismo más sostenible y accesible para todos.

CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

Para la realización de este trabajo de fin de grado, se ha llevado a cabo una profunda investigación con la que se han recabado artículos y periódicos electrónicos; además de la búsqueda de libros publicados por la ONCE, páginas webs oficiales como el INE, el Boletín Oficial del Estado (BOE), la Real Academia Española (RAE), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la OMT.

Para el estudio sobre el comportamiento de las personas con discapacidad y en concreto con discapacidad visual se han consultado informes elaborados por la Plataforma Representativa Estatal de Discapacidades Físicas (PREDIF), Fundación ONCE y por la Federación Provincial de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEJIDIF).

Para un estudio detallado sobre la accesibilidad en los alojamientos hoteleros se ha realizado una investigación en las páginas webs de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Sevilla. También se ha realizado una encuesta de elaboración propia, cuyo objetivo ha sido conocer la opinión de la población respecto a este tema. Cabe destacar la dificultad a la hora de encontrar información sobre muchos de los aspectos que trata el presente trabajo.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 LA DISCAPACIDAD, LA DISCAPACIDAD VISUAL Y TIPOS.

Para adentrarnos en la idea principal de este trabajo de investigación, enfocado en la discapacidad visual, antes deberíamos abordar unos términos más generales como el concepto de discapacidad.

3.1.1 La discapacidad

El concepto de discapacidad no ha sido siempre como lo conocemos hoy en día, para conocer el origen de su significado debemos remontarnos muy atrás en la historia hasta las antiguas civilizaciones, donde se asociaba la discapacidad con acciones sobrenaturales o castigos de las distintas divinidades hacia los ciudadanos. Esto provocaba en la sociedad una acción de aislamiento y rechazo a las personas que la padecían.

En el siglo XVI surgen las primeras instituciones llamadas "manicomios", lo que significaba que cualquier persona que ingresara en una de estos lugares, sería discriminada socialmente en todos los aspectos, según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012). Se comenzaron a desarrollar las primeras prótesis de mano, la educación especial se inició gracias a Pedro Ponce de León y en Granada San Juan de Dios fundó una de las primeras instituciones para los discapacitados; a pesar de todo esto, las personas discapacitadas estaban «habitadas por Satanás» según Martín Lutero y Juan Calvino.

Los primeros cambios se dieron en los siglos XVIII y XIX, cuando se fundaron las primeras escuelas para sordomudos y ciegos, se realizaron los primeros escritos sobre las competencias de los ciegos por Denis Diderot y Louis Braille que en 1878 desarrolló el método Braille para enseñar a personas con una discapacidad visual total (Padilla, 2010).

Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012) a principios del siglo XX se empieza a percibir el concepto de discapacidad; con un enfoque asistencial donde el Estado se implica, esto hace que comiencen a aparecer los primeros centros de educación especial, pero siempre desde un punto de vista donde lo que se fortificaba era la dependencia y la actitud de una discriminación tanto en el ámbito social como en el laboral. Con la finalización de la II Guerra Mundial, a este colectivo se les empieza a percibir de una forma diferente, ya que muchos de los soldados que volvieron con vida, se convirtieron en personas discapacitadas, en este momento, por primera vez algunas personas con alguna minusvalía comienzan a considerarse héroes por parte de la población. Como consecuencia de ello, se empiezan a constituir las primeras asociaciones a principio del siglo XX, estas estaban compuestas por las personas discapacitadas y familiares, de esta forma, se empezaron a preservar sus derechos.

La situación en España comienza a cambiar cuando en 1982 se aprueba la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMMI), en la que ya se constituye un sistema de prestaciones económicas, integración laboral, subsidios económicos y principios de accesibilidad. Esta ley en la actualidad, es la conocida Ley General de Discapacidad. Sin embargo, no es hasta la década del 2000 cuando se evoluciona al concepto de que una persona discapacitada puede ser independiente, así como una parte activa y

productiva de la sociedad si se le dan los apoyos y recursos necesarios (Comisión Nacional de los Derechos Humanos 2012).

Finalmente el concepto de discapacidad por la OMS (2011) es definido como: “un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”. Por consiguiente, “la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

3.1.2 Tipos de discapacidades

Los autores Moya-Mata, Ruíz, Martín, Pérez y Ros en el año 2017 escriben un artículo donde hacen referencia a los diferentes tipos de discapacidades que existen: intelectuales, físicas, sensoriales y múltiples; estos autores los definen como:

- Discapacidades intelectuales: su definición se caracteriza por las limitaciones en el funcionamiento intelectual y en el aprendizaje, disminuyendo así las habilidades prácticas, sociales y conceptuales; esto puede darse por diversos motivos biológicos, psicológicos y sociales (Recacha y Cafranga 2011). Según Flórez (2015:6) la discapacidad intelectual se basa en dos criterios: “no alcanzar un punto de corte del Coeficiente Intelectual (CI) específico (en la actualidad, 70) en los test estandarizados de CI, y mostrar un déficit de la conducta adaptativa estimado por un psiquiatra” y por otro lado, debido a las causas y orígenes de la discapacidad.
En muchas ocasiones los síndromes Down, Rett y X-frágil se muestran como discapacidades intelectuales, pero sin embargo se han dado casos que personas con estos síndromes que alcanzan 70 en el CI, por lo que quien padezca algún síndrome de este tipo no tiene por qué considerarse como un discapacitado intelectual.
- Discapacidades físicas o motoras: se define por Saavedra, Durán, Escalera, Mora, Pacheco y Pérez (2018:243) como: “la alteración de la capacidad del movimiento que se presenta en distintos grados y que limitan la función de desplazamiento de la persona y/o de manipulación, que limita al individuo en su desarrollo personal y social. Puede ser de nacimiento o adquirida, siendo esta última una consecuencia de lesiones, accidentes, consecuencias de enfermedades que afectan al cuerpo”.
- Discapacidades sensoriales: las discapacidades sensoriales según la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), son aquellas que como su propio nombre indica, se encuentran implicadas las percepciones: auditivas, visual, olfativa, gustativa, táctil y la visoespacial.
- Discapacidades múltiples: Según Arias, Badilla, Chinchilla, Mata, Orozco y Carpio (2017:112) se trata de una “condición que implica la combinación de dos o más discapacidades, de carácter psíquico, sensorial y físico”.

3.1.3 La discapacidad visual

De los cinco sentidos que poseemos los seres humanos, la visión es considerada uno de los más importantes ya que se encuentra implicado en cualquier aspecto de la vida cotidiana.

Según Ortiz (2012:77):

Cuando una persona tiene una discapacidad visual, sufre un descenso, en cualquier grado, de la visión considerada "normal". Esto hace que la pérdida visual afecte en la manera de tener una vida independiente ya que nos impide ver de forma total o parcial. Para ver la evolución del concepto de discapacidad visual hasta el que tenemos en nuestros días, vamos a enfocarnos en la ceguera, la cual engloba a todas las deficiencias visuales de menor grado.

3.1.3.1 Historia de la discapacidad visual

Para conocer la situación actual de la discapacidad visual debemos de hacer un breve recorrido a lo largo de la historia; en la Tabla 3.1 podemos comprobar cómo el concepto de la discapacidad visual ha evolucionado con el paso del tiempo desde el periodo antes de Cristo donde las personas ciegas no tenían derecho a la vida salvo en pocas excepciones, hasta que finalmente se comienzan a defender sus derechos y a darle importancia a la educación para que puedan prosperar y desarrollarse como parte una sociedad.

PERIODO	AUTOR	EVOLUCIÓN DISCAPACIDAD VISUAL
ANTES DE CRISTO	Ipland y Parra (2009) Ruiz (2018)	En la mayoría de las civilizaciones antiguas la ceguera era una motivo de infanticidio, al considerarse personas impuras que padecían castigos divinos; salvo algunas excepciones como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Egipto: podían prosperar y convertirse en músicos ya que el tracoma era una enfermedad endémica. - China: se creaban cofradías de ciegos para ayudarse entre ellos. - Grecia: Los dioses lo otorgaban con el poder de adivinar, salvo en excepciones como Esparta donde se arrojaban desde el monte.
CRISTIANISMO	Ruiz (2018)	Con el cristianismo cambia la visión de la ceguera, ya que Dios es nuestro padre y nos regala la vida, por lo que ha de considerarse como un don sagrado y nadie tiene derecho a quitárnoslo.
EDAD MEDIA	Ipland y Parra (2009)	El concepto de ceguera iba relacionado con la pobreza y la mendicidad salvo los que eran músicos o cantantes que eran recogidos en asilos. En 1260 en Francia se funda el hospicio de los Quinze-Vingts exclusivamente para ciegos donde contaban con privilegios de los reyes y papas.
RENACIMIENTO	Ipland y Parra (2009)	Se diseña un mecanismo que consiste en usar las letras del alfabeto hechas en madera para que las personas ciegas aprendan a leer y escribir.

SIGLO XVIII XIX	Tallaví (1996) Ipland y Parra (2009)	<p>Haüy funda en diciembre de 1784, el Institut National de Jeunes Aveugle en París, la primera escuela del mundo especializada en ciegos donde se usaba un método de lectura en la que se grababan los caracteres en alto relieve y con trazo continuo. Posteriormente, Louis Braille alumno del Institut National de Jeunes Aveugle, en 1825 propuso un nuevo método para facilitar el aprendizaje de la escritura y la lectura para personas ciegas que llegaría a nuestros días.</p> <p>De esta forma se crea una nueva figura de profesor y una educación especial.</p>
SIGLO XX	Ipland y Parra (2009)	<p>En Londres se crea la Myope School donde se considera que las personas ciegas o con discapacidad visual no podrían asistir a clase con niños sin necesidades especiales ya que al forzar la visión, se vería perjudicada. Sin embargo la Dra. Barraga realizó un estudio en el que de demostraba que ejercitando la visión podía aumentar la eficacia visual.</p>

Tabla 3.1 Evolución de la ceguera en el tiempo.

Fuente: Elaboración propia.

Los cambios en las actitudes sociales en España se dieron a consecuencia de:

- Los movimientos de las asociaciones en defensa de las personas con discapacidad.
- Nuevas formas de tratamiento.
- Difusión de las investigaciones realizadas.
- Nuevos servicios educativos.
- Instauración de nuevas leyes.
- Desarrollo de la tecnología.

En España cabe destacar que el concepto de la ceguera que conocemos hoy en día comienza el 1 de mayo de 1820, cuando en Barcelona se crea la primera escuela oficial de ciegos, más tarde en 1842 se fundó la primera Escuela de Ciegos en la capital, esta estuvo financiada por la Sociedad Económica Matritense de Amigos del País.

La ONCE se crea el 13 de diciembre del año 1938. Así lo recoge el Art. 1º del BOE el 16 de diciembre de 1938 en el que se instaura: “Dependiente del Ministerio del Interior, se crea la Organización Nacional de Ciegos, que agrupará en ella», obligatoriamente, a todos los invidentes españoles, con fines de mutua ayuda y para resolución de sus problemas específicos. En dicha Organización se fusionarán todas las entidades existentes en la actualidad, tanto culturales y de trabajo, como de otro carácter, siempre que traten de problemas relacionados con los no videntes”.

Con la creación de la ONCE se unificaron las escuelas del país y los colegios ubicados en Madrid, Sevilla, Alicante y Pontevedra.

En el el Real Decreto 358/1991 del 15 se reordena la ONCE y se establece lo siguiente:

“Los estatutos de la ONCE preverán de forma específica, un conjunto de servicios, prestaciones y actividades, referidos, al menos, a las siguientes materias:

- a) Inclusión educativa.

- b) Formación e inserción laboral.
- c) Rehabilitación integral.
- d) Autonomía personal.
- e) Accesibilidad universal y diseño para todos.
- f) Impulso del I+D+i en materia de ceguera y deficiencia visual grave y de la tiflotecnología.
- g) Promoción de fondos bibliográficos accesibles y su distribución para propiciar la integración educativa y laboral, así como el acceso a la cultura.
- h) Impulso del desarrollo cultural y práctica del deporte.
- i) Información interna y externa de sus actividades y mejora de la percepción social de la ONCE y de la ceguera.
- j) Cualquier otra de análoga naturaleza.”

Partiendo del recorrido que hemos realizado sobre la historia de las personas invidentes, desde las antiguas civilizaciones hasta la actualidad, podemos observar como este colectivo ha sido discriminado y castigado a lo largo de la historia sin darles ninguna posibilidad de desarrollo como personas independientes. Un ejemplo muy claro sería como las personas sin ninguna discapacidad visual han aprendido a leer y a escribir desde siglos antes de Cristo, mientras que las personas invidentes no han tenido la posibilidad de tener un sistema de aprendizaje hasta prácticamente el siglo XVI, cuando se iniciaron los primeros intentos de crear un alfabeto para que aprendieran a leer y a escribir, hasta que poco a poco se ha conseguido medianamente normalizar la situación.

Posiblemente si desde un principio se hubiese tratado con los mismos derechos a este colectivo, la historia del mundo hubiera cambiado; ya que como consecuencia de la privación de derechos que han sufrido, se han limitado las posibilidades de que algunos de ellos se hayan convertido en personajes de la historia importantes y admirados, como otros lo han sido posteriormente; como por ejemplo Braille, Stevie Wonder, Andrea Bocelli, etc. y con ello, quizás la opinión hacia este grupo y la necesidad de integración que sigue existiendo a día de hoy sería un obtáculo menos que superar.

Con todo esto, podemos comprobar que se ha evolucionado muchos desde los primeros tiempos y que la situación ha mejorado, pero aún se tiene que seguir trabajando mucho para la completa integración de estas personas que por la discriminación recibida, su historia ha comenzado mucho más tarde que la nuestra.

3.1.3.2 Tipos de discapacidad visual

Para definir los tipos de discapacidad visual y comprender el alcance de esta, debemos conocer el significado de algunos términos que se ven implicados en la visión:

- Agudeza visual: Según Ortiz (2012:81): “es el poder de resolución o potencia visual para distinguir detalle y formas de los objetos, a corta y larga distancia. La agudeza visual evalúa el funcionamiento de la zona central de la retina”. En la Figura 3.2 encontramos la gráfica de Snellen usada para medir la agudeza visual.

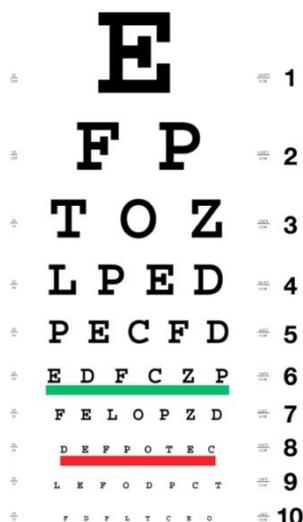


Figura 3.2 Gráfica de Snellen,

Fuente: <https://www.myeyelab.com/es/blog/2020-vision/>

- Campo visual: Según Jimeno (2015:18) “Se considera que el campo visual es la percepción global que nace de la estimulación de toda la retina en un momento determinado, o también la cantidad de espacio que se es capaz de percibir con un ojo manteniendo la fijación en un punto. El campo visual normal se extiende a 50° en la zona superior, 60° en la zona nasal, 70° en la inferior y 90° en la zona temporal”. Otra definición que establece Ortiz (2012:83) acerca del campo visual es “el conjunto de lo que el ojo puede abarcar con un solo golpe de vista se denomina campo visual. Faye (1984) lo define como: «zona monocular desde los 60° en dirección nasal, hasta los 180° en dirección temporal que es visible sin mover el ojo»”.

La representación del campo visual la podemos ver en la Figura 3.3 donde podemos ver el campo visual del ojo izquierdo y derecho y a qué lado del cerebro pertenece cada uno. Con la unión de ambos campos se forma la zona de visión binocular.

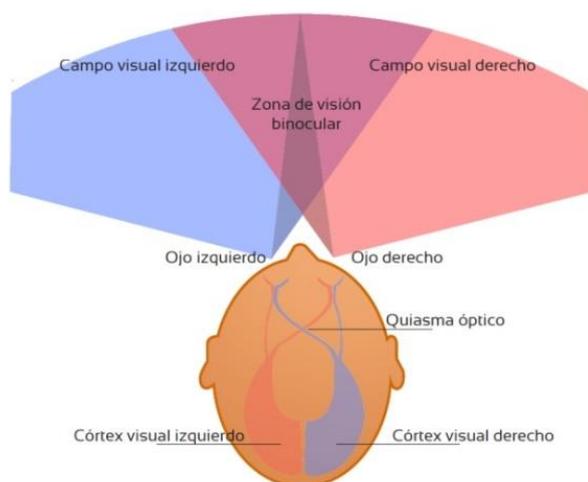


Figura 3.3 Campo visual.

Fuente: <https://www.tuoptometrista.com/deteccion/alteraciones-del-campo-visual/>

- Sensibilidad al contraste: Los autores Piñeros, Salamanca y Amaya, (2014:234) definen la sensibilidad al contraste como: “la habilidad para detectar la presencia de diferencias mínimas de luminosidad entre objetos o áreas”. La Figura 3.4 es el Test de Sensibilidad al contraste, se usa colocándose a 2,5 metros de distancia y hay que distinguir de cada grupo que círculo se encuentra rayado.

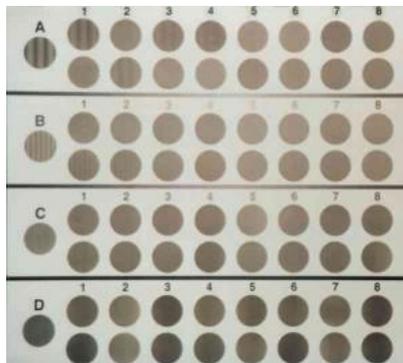


Figura 3.4 Test de sensibilidad al CTE.

Fuente: <https://www.qvision.es/blogs/elisa-hueso/2014/06/01/test-de-sensibilidad-al-contraste/>

- Ceguera legal: Según Ortiz (2012:86): “son definiciones que se utilizan para delimitar «legalmente» la situación visual y calificar la discapacidad, básicamente con la finalidad de otorgar ayudas económicas, servicios educativos especiales, pensiones, etc. No debe confundirse «ceguera legal» con «ceguera total»”.

El oftalmólogo holandés August Colenbrander, se dedicó a la investigación de los Servicios de Baja Visión. En 1977, uno de sus estudios que ha servido de base para trabajos posteriores, establece seis categorías de visión funcional recogidas por Ortiz (2012:88):

- “Deficiencia visual ligera: capacidad para poder funcionar visualmente, reduciendo ligeramente la distancia de trabajo y/o utilizando gafas convencionales.
- Deficiencia visual moderada: se pueden realizar las tareas visuales de forma casi normal con una sencilla ayuda, como una lupa de pocos aumentos.
- Deficiencia visual grave: capacidad suficiente para efectuar una actividad apoyándose en la visión, pero con productos de apoyo para ver y necesitando más tiempo y/o mayor fatiga.
- Deficiencia visual profunda: incluso utilizando productos de apoyo para leer y desplazarse, los resultados son limitados, por lo que necesitan el uso complementario del resto de los sentidos.
- Deficiencia visual casi total: la visión no es fiable, y es imprescindible el uso de la información que llega a través de otros sentidos.
- Deficiencia visual total: es necesario el apoyo total en otros sentidos”.

En la Tabla 3.2 podemos apreciar las categorías actuales de los tipos de discapacidad que se encuentran en vigor publicada en 2018 por la OMS en La Clasificación Internacional de Enfermedades 11 (CIF-11), en la que se clasifica la deficiencia visual de la siguiente forma:

Categoría de deficiencia visual:	Agudeza visual menor a:	Agudeza visual igual o mayor a:
Deficiencia visual leve	6/12 (0,5)	6/18 (0,3)
Deficiencia visual moderada	6/18 (0,3)	6/60 (0,1)
Deficiencia visual grave	6/60 (0,1)	3/60 (0,05)
Ceguera	3/60 (0,05)	-

Tabla 3.2 Clasificación de la deficiencia visual OMS.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la OMS.

Como podemos apreciar, de la primera clasificación de la deficiencia visual en 1977 por Colenbrander a la actual representada en la Tabla 3.2 clasificadas por la OMS, el número de categorías se ha reducido de seis a cuatro.

CÁPITULO 4. LA ACCESIBILIDAD Y LA ACCESIBILIDAD EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

4.1 IMPORTANCIA DEL TURISMO

Para entender la importancia que tendría un modelo de accesibilidad universal en el turismo, primero debemos de comprender la repercusión que tiene el sector turístico en la economía de un país o incluso a nivel mundial.

Bunghez (2015:2) nos indica que:

El turismo, en el contexto económico del siglo XXI, es una actividad esencial en la estructura del mecanismo económico y tiene un papel activo en el desarrollo en la modernización de la economía y la sociedad. La importancia y la contribución de esta actividad fluctúan de nación a nación. A pesar de que hay países cuya economía depende en gran medida de turismo, su papel está también integrado en economías contemporáneas en que el impacto económico es relevante incluso para los países menos importantes en términos de actividades relacionadas con el turismo.

Podemos ver que el turismo es un elemento clave en la economía de un país y por consecuencia esto genera una cadena de impactos en el que incluso los países en los que la economía no dependen tanto de este sector, acaban repercutiendo.

Loss (2019) nos señala que el sector turístico constituye el 10,4% del Gross Domestic Product (GPD) a nivel mundial lo que hace que sea uno de los sectores económicos más importantes. Además, se consolida como una de las industrias que crecen a una gran velocidad con 8,8 billones de dólares, convirtiéndose en la segunda después del sector manufacturero.

En la Figura 4.1 podemos observar como el turismo no ha hecho más que incrementar desde el año 2006 hasta el 2018 tanto en la contribución directa como en global al PIB mundial; con lo que podemos decir que efectivamente es un sector que lo largo de los años no para de crecer y esto a su vez crea nuevas oportunidades de desarrollo a nivel mundial.

	Direct contribution	Total contribution
2006	1,629.02	5,160.35
2007	1,809.37	5,765.03
2008	1,928.47	6,259.57
2009	1,794.88	5,803.03
2010	1,911.51	6,108.56
2011	2,157.06	6,925.29
2012	2,207.37	7,094.29
2013	2,304.81	7,432.19
2014	2,388.31	7,674.79
2015	2,320.93	7,444.04
2016	2,381.1	7,650.17
2017	2,567.88	8,240.74
2018	2,750.65	8,810.96

Figura 4.1 Contribución económica de los viajes y el turismo al PIB mundial 2006-2019.

Fuente: <https://www.statista.com/statistics/233223/travel-and-tourism--total-economic-contribution-worldwide/#statisticContainer>

Podemos añadir que además de crear empleo en el sector turístico, igualmente lo hará en otros, según Trincado (2019): “el estudio de American Express y WTTC suma el impacto directo e indirecto. Este último situaba al turismo como el que más aportaba al PIB¹ en España, con 190.000 millones, de los que 70.270 procedían del impacto directo y 119.820 millones del indirecto, y como el segundo que más empleo generaba, con 2,8 millones de puestos de trabajo, por encima de la sanidad y la construcción, y solo por detrás del comercio, en el que la figura de los trabajadores por cuenta propia suma más de 700.000 personas”. (Párrafo 5)

Discapnet es un portal global una iniciativa de la Fundación ONCE que trata de ofrecer información en todo lo que confiere a la discapacidad; este hace referencia a que el 15% de la población mundial padece algún tipo de discapacidad según los datos de las Naciones Unidas. Si tenemos en cuenta los datos de 2019 del Fondo de Población de las Naciones Unidas, la cifra de dicho año correspondería a 7.500 millones de personas, por lo que se podría estimar que la cifra de discapacitados a nivel mundial sería 1.157.250.000 millones que se convertiría en un número considerable de turistas potenciales. Por otro lado, como mencionábamos al comienzo del presente trabajo a nivel nacional se registran en el año 2009 según el INE 3.847.900 personas entre 0 y más de 90 años con alguna discapacidad; no existen datos más recientes que englobe a todas las edades pero en el “Informe Olivenza 2019 sobre la situación general de la discapacidad en España” se registran 1.860.600 personas entre los 16 y 64 años que padecen de algún tipo de discapacidad, suponiendo un 6,2% de la población española (Jiménez-Lara y Huete 2019).

Finalmente con estas cifras, podemos intuir la gran importancia que tendría un modelo de accesibilidad donde se incluyan medidas para la mayoría de las discapacidades, esto supondría una mayor contribución económica de forma global y en especial en el sector turístico, ya que la cantidad de personas que viajarían se vería incrementada debido a que aquellas que padezcan alguna discapacidad, ya no se verían limitadas por motivos de accesibilidad, llegando a formar un mercado potencial de 1.157.250.000 de personas sin contar con los acompañantes.

4.2 COMPORTAMIENTO DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD

Para comprender porque es importante un turismo basado en la accesibilidad universal, debemos entender cómo se comportan los turistas con discapacidad y posicionarnos desde su perspectiva, para así, eliminar las barreras que puedan impedirles viajar mejorando así la oferta turística.

Para analizar el comportamiento del turista discapacitado se debe llevar a cabo un estudio exhaustivo sobre la oferta y la demanda en este segmento, pero la información que tenemos al respecto en España es escasa, ya que hay muy pocos informes que lleven a cabo este tema. Entre ellos podemos destacar tres, el primero es “El Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España” realizado por Hernández, Borau y Sánchez (2017) donde participan 412 personas con discapacidad frente a las 592 encuestadas de las cuales el 18% padecen discapacidad visual. El segundo informe realizado por Huesca y Elena (2004) “Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física” realizado a través de una encuesta realizada a 1010 personas que forman parte de la Plataforma Representativa Española de Discapacitados Físicos (PREDIF), entre los que nuevamente encontramos personas con y sin discapacidad. Por último, el estudio realizado por Calvillo (2011) “Puedo viajar” un estudio que trata sobre las necesidades y los hábitos turísticos de las personas con discapacidad. En dicho estudio se realiza una encuesta con una muestra de 384 personas en la que cabe destacar que el 3,7% son personas con discapacidad visual.

¹ Producto Interior Bruto

4.2.1 Perfil del turista con discapacidad

Del informe realizado por Huesca y Ortega (2004) podemos extraer que la mayoría de las personas encuestadas tienen un grado de minusvalía mayor al 75%, el 32% padecen entre el 60 y 75% y solo el 19% tienen un grado de minusvalía menor al 65% por lo que mayoría de los encuestados se encuentran con limitaciones de movilidad. Dicho informe hace referencia que al 84% de personas encuestadas les gusta viajar; la representación de estos porcentajes los podemos ver en la Figura 4.1.

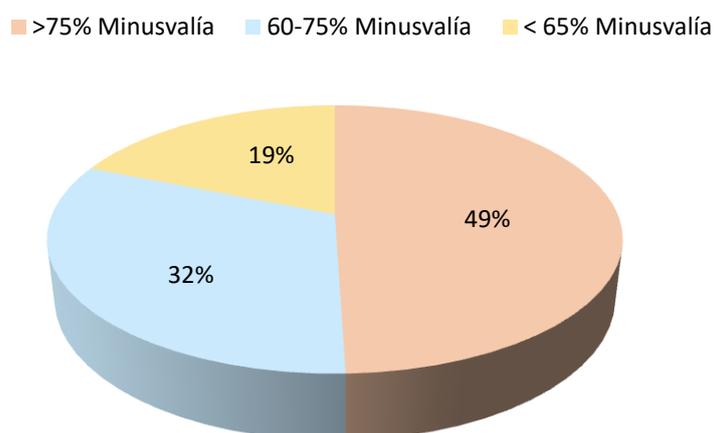


Figura 4.1 Porcentaje de encuestados según el grado de minusvalía.

Fuente: Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de Personas con Discapacidad Física.

En relación a la frecuencia con la que viajan, según Hernández et al. (2017) casi la mitad de los encuestados (49%) viaja dos a tres veces al año, en el caso del estudio realizado por Calvillo (2011) se declara lo mismo, con un 38,8. Este mismo estudio, en relación a la discapacidad visual, establece que el 50% de los participantes con discapacidad visual viajan con una frecuencia de dos a tres veces al año.

Ambas encuestas realizadas coinciden en que el destino de viaje más frecuentado es España, concretamente la encuesta utilizada para la elaboración del informe de Hernández et al. (2017) se obtiene que el 60% de los encuestados con necesidades especiales viajan principalmente por España, esto podría estar relacionado con lo mencionado por Huesca y Ortega (2004) que declaran como medio más utilizado frecuentemente para viajar y con menos dificultades de accesibilidad, los coches particulares de familiares y amigos, por lo que la utilización de este medio de transporte fomentaría el turismo nacional por parte de este segmento. El informe realizado por Calvillo (2011) establece que los turistas con discapacidad visual en su mayoría viajan por España, pero también hace referencia que un 42,9% de los turistas con esta discapacidad viajan al extranjero con más frecuencia que las personas con otro tipo de discapacidad, siendo el porcentaje de estos notablemente inferior.

Es interesante señalar que se relaciona directamente la época del año en la que se viaja según si el turista debe contar o no con la compañía de personas sin necesidades especiales, ya que, al contar con ello deben adaptarlas a sus periodos vacacionales y aquellos que no precisan de dicha compañía prefieren viajar en temporada baja. Sin embargo, si se trata de comprobar si realmente les gusta viajar en estas fechas, señalan que solo un 33% verdaderamente prefieren viajar en temporada alta.

A la hora de elegir destino Hernández et al. (2017) nos indican que los factores que tienen en cuenta son los siguientes:

- La adecuación y accesibilidad según las necesidades, así como la calidad del destino.
- El interés turístico en el destino.
- Criterios económicos.

Con todo esto en ambas encuestas, el destino más frecuentado por los turistas con necesidades especiales es la playa, esto se debe a que según Huesca y Ortega (2004:51): “hemos observado que el destino valorado como el más accesible para el colectivo entrevistado, es aquel destino que tiene playa (así lo señalan el 33,2%). Asimismo, este destino es al que acuden los encuestados con mayor frecuencia, como lo indica el 54,1% del colectivo de personas con discapacidad física”.

Respecto a los criterios económicos podemos señalar que se cuenta como uno de los factores principales, el turista discapacitado gasta un 28% más “una media de 813,65€ aproximadamente por persona (y una desviación típica de 885€), que es significativamente superior al gasto medio realizado por los turistas sin necesidades especiales, 637,60€” (Hernández et al. 2017:65). Esto, está relacionado directamente con que el alojamiento es elegido según la accesibilidad, y según la encuesta de Huesca y Ortega (2004) los participantes toman como más accesibles lo hoteles de 4 y 5 estrellas; esto sin duda, es un factor determinante para que el aumento del gasto medio sea superior a alguien con unas condiciones normales, así lo confirman Hernández et al. (2017:66) “en relación al gasto, y la afirmación “hacer uso de alojamientos o servicios turísticos accesibles supone un sobrecoste o gasto extra””. Sin embargo, según el informe realizado por Calvillo (2011) los hoteles de 3 y 4 estrellas son los más escogidos por los participantes con un 39,6% y 4,3% respectivamente.

Respecto a la discapacidad visual, la información es muy escasa pero Calvillo (2011) hace referencia a que los alojamientos más utilizados por los discapacitados visuales son los hoteles con un 78,6%.

Por último, cabe destacar que el medio utilizado para organizar el viaje sería a través de internet según Hernández et al. (2017), sin embargo en el informe realizado por Huesca y Ortega (2004:42) indica que cuando las personas con necesidades especiales buscan información a la hora de organizar el viaje usan como fuente principal de información familiares y amigos pero si señala que “Internet es también una fuente que adquiere relevancia, debido a que más de un 20% la emplea con mucha frecuencia”.

Podemos decir finalmente con todo esto, que a las personas discapacitadas les gusta viajar, sin embargo hay unos motivos por los que no lo hacen muy a menudo. El medio utilizado para la búsqueda de información son principalmente familiares y amigos; ya que notan falta de fiabilidad en otros medios; el gasto medio de una persona con necesidades especiales es considerablemente superior al de una persona sin estas necesidades, esto estaría ligado a las personas discapacitadas escogen el alojamiento en relación al grado de accesibilidad y generalmente estos son los hoteles de 4 y 5 estrellas. Los criterios a la hora de elegir el destino se basa en la accesibilidad que ofrecen, el interés turístico del destino y los criterios económicos por el motivo comentado anteriormente en relación a la hora de escoger el alojamiento. La época más frecuente a la hora de viajar es en verano ya que el tipo de turismo más realizado es de sol y playa por tomarse como la tipología de turismo más accesible para este segmento.

En la Figura 4.2 podemos apreciar una imagen resumen sobre el perfil del turista comentado anteriormente.



Figura 4.2 Imagen resumen del perfil del turista con necesidades especiales.

Fuente: Elaboración propia.

Podemos decir finalmente con todo esto, que a las personas discapacitadas les gusta viajar, sin embargo hay unos motivos por los que no lo hacen muy a menudo, el medio utilizado para la búsqueda de información son principalmente familiares y amigos ya que notan falta de fiabilidad en otros medios; el gasto medio de una persona con necesidades especiales es considerablemente superior al de una persona sin estas necesidades, esto estaría ligado a las personas discapacitadas escogen el alojamiento en relación al grado de accesibilidad y generalmente estos son los hoteles de 4 y 5 estrellas. Los criterios a la hora de elegir el destino se basan en la accesibilidad que ofrecen, el interés turístico del destino y los criterios económicos por el motivo comentado anteriormente en relación a la hora de escoger el alojamiento. La época más frecuente a la hora de viajar es en verano ya que el tipo de turismo más realizado es de sol y playa por tomarse como la tipología de turismo más accesible para este segmento.

4.2.2 Motivación a la hora de hacer turismo

Como bien sabemos, adquirir un bien o servicio, viene dado por un sentimiento de necesidad y este nos crea a su vez una motivación para llegar a obtenerlo. A la hora de programar un viaje esta motivación es un factor importante ya que nos supone un gasto de dinero muy relevante, por lo que para fomentar el turismo en este segmento debemos conocer cuáles son los motivos que les hacen viajar.

De los informes investigados para este trabajo, solo el realizado por Huesca y Ortega (2004) hace referencia al motivo principal a la hora de realizar un viaje, basándose esta vez, en una muestra de 449 participantes que realizaron un viaje de más de una noche. En este, se establece que la gran mayoría (73,8%) escogen como motivo principal el ocio, recreo y vacaciones; seguido de las visitas a familiares y amigos (16%); por motivos de tratamientos de salud un 3,6%; por trabajo solo un 2,4% escogen esta opción seguido de los motivos religiosos con un 2,2%; por reivindicaciones sociales con asociaciones de personas con discapacidad solo es escogido por 1% y por último compras y estudios con un 0,5% y 0,3% respectivamente.

La Figura 4.3 nos ayuda a visualizar de forma más clara los porcentajes comentados anteriormente y apreciar como el motivo principal elegido es por "ocio y recreo", mientras que el motivo "estudio" es el menos escogido.

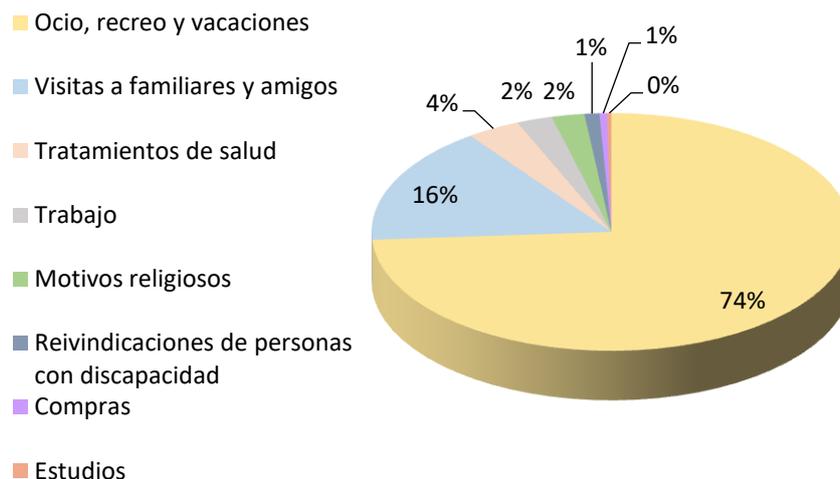


Figura 4.3 Distribución de personas encuestadas según el motivo del viaje.

Fuente: Elaboración propia a través de los datos de Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física.

Huesca y Ortega (2004) van un poco más allá y profundizan en saber por qué razones el motivo de ocio y recreo ha sido el más elegido por los participantes. En el informe realizado por estos, se clasifica en 4 grados de interés: bajo, medio, medio-alto, y alto.

- Interés bajo: dentro de este grado nos encontramos con los intereses deportivos, los cuales no son apenas considerados.
- Interés medio: se consideran el turismo cultural y los motivos intrínsecos como la obtención de mayor libertad.
- Interés medio-alto: en este grado se considera entablar relaciones sociales, disfrutar del campo o de la playa y descansar.
- Interés alto: entre ellos nos encontramos divertirse y escapar de la rutina.

4.3 BARRERAS Y TIPOS DE BARRERAS Y LAS BARRERAS EN LA DISCAPACIDAD VISUAL

Como ya hemos visto en el punto anterior a las personas discapacitadas les gusta viajar, pero existen varias razones que le limitan a la hora de viajar y de realizar el turismo realmente deseado; en este apartado abordaremos esas limitaciones que existen.

4.3.1 Concepto de barreras y tipos de barreras

Las limitaciones o dificultades a la hora de viajar que hemos mencionado anteriormente son llamadas barreras; según Asís (2017:2): “puede entenderse por “barrera” todo obstáculo que dificulte o impida el acceso de las personas a algún ámbito de la vida social. Las barreras pueden tener orígenes muy diversos y proyectarse en ámbitos también diferentes”. Para las personas discapacitadas es importante la manera en que cada una de ellas afecta a su forma de hacer las cosas de la vida cotidiana. Para ello debemos antes distinguir entre los tipos de barreras que existen cuando hablamos de discapacidad: intrínsecas, ambientales e interactivas (Alonso-Lopez, 2017):

- Barreras intrínsecas: son consideradas como algunos rasgos que llevamos innatos, ya sean personales, como puede ser un problema de salud que afecte a la funciones físicas, cognitivas y psicológicas, como familiares, estas podrían ser la educación inculcada, la protección excesiva, etc.

- Barreras ambientales: estas son consecuencia de las condiciones físicas y sociales; como por ejemplo, las barreras arquitectónicas o urbanísticas, las de comunicación o la actitud de la sociedad o la exclusión.
- Barreras interactivas o externas: son las que están relacionadas con la habilidad necesaria para realizar una actividad específica (abrir el grifo, subir las escaleras, comunicarse, etc.) por lo que la vista, el oído y el habla se convierten en la principal limitación. En relación a la comunicación, como su nombre indica "interactivas" hace referencia a que esta se da entre el que emite el mensaje y el que lo recibe, por lo que la limitación de comunicación de una persona discapacitada que manda un mensaje, a menudo, puede ir acompañado de una falta de comprensión y atención por parte del receptor y este debe mostrar un mayor esfuerzo para que la comunicación pueda fluir.

Por todo esto, podemos decir que las barreras suponen a las personas discapacitadas limitaciones considerables a la hora de hacer turismo, ya que muchas veces se requieren unas necesidades especiales que no se ven resueltas a consecuencia de estas barreras; encontrarse con estas pueden provocar en la persona una falta de libertad (ya que en muchas ocasiones existen dependencia de otra persona), inseguridad, desigualdad de oportunidad y una falta de interés considerable por imposibilidad de controlar la situación por ellos mismos.

Ante una discapacidad o dificultades de movimiento a consecuencia de la edad, las limitaciones que encontraríamos estarían relacionadas por la interacción entre el entorno y la persona, por lo que estaríamos hablando de unas barreras interactivas o externas, estas se definen como barreras: arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en las telecomunicaciones (Sánchez, 2014).

- Barreras arquitectónicas: son aquellas que dificultan o restringen la libertad de movimiento, estos son los elementos que podríamos encontrar en los edificios, estos podrían ser: escalones, alturas, accesos, etc.
- Barreras urbanísticas: son aquellas que encontramos en los lugares públicos, como semáforos sin sistemas de aviso, parques, pasos de peatones, callejones sin salida, etc.
- Barreras de transporte: son limitaciones que encontramos en los medios utilizados para desplazarnos de un lugar a otro, como pueden ser asientos no habilitados, falta de seguridad en los autobuses, escalones a la hora de acceder al medio de transporte, etc. Cabe destacar que estas barreras se encuentran tanto en los transportes públicos como privados.
- Barreras de telecomunicación: son aquellas que nos dificultan la comunicación, ya sea por las limitaciones existentes a la hora de emitir o recibir un mensaje, como por falta de medios alternativos, sistema de braille o personal sin conocimientos en la lengua de signos entre otros motivos.

Las dificultades que encuentran los turistas discapacitados a la hora de viajar se encuentran en el acceso a la información y medios de reservas, las agencias de viaje, los lugares públicos como museos y lugares de interés público, restaurantes, bares, así como en menor medida también en lo relacionado al transporte y alojamientos (Hernández et al. 2017). Con esto podemos decir que las barreras externas o intrínsecas serían las que más se consideran importantes a la hora de elegir un destino turístico y por ello es de relevante importancia tenerlo en cuenta.

4.3.2 Barreras en la discapacidad visual

Como hemos mencionado en el apartado anterior las barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y telecomunicación son las más tenidas en cuenta a la hora de viajar; por ello vamos a realizar un análisis de las mismas teniendo en cuenta que son estas las que afectan en mayor medida a la discapacidad visual. Existe poca

información relativa a las barreras que afectan específicamente a personas con discapacidad visual, de todos los informes analizados solo el de Hernández et al. (2017) hace referencia a las dificultades analizadas en cada tipo de discapacidad, encontrándonos las siguientes limitaciones referidas a la discapacidad visual:

- Canales de información y reserva de viajes: para estas personas presenta un grave problema las reserva por medio de Internet ya que los servicios que se pueden añadir a la reserva, como la publicidad que aparece, dificultan la reserva y por ello es muy complicado realizarla de forma autónoma, teniendo que necesitar la ayuda de otras personas o agencias de viaje que realicen la reserva.
- Transporte: Respecto a estos encontramos distintos medios para desplazarse de un sitio a otro:
 - Autobuses: el principal obstáculo encontrado en el caso de las personas con deficiencias visuales es el no poder identificar el número del autobús y en caso de personas ciegas tener que parar todos los autobuses por no poder identificar el número; así como que muchos de ellos pasen de largo al no identificar que es una persona con una discapacidad visual total. Otra barrera es que en el interior de algunos autobuses no hay métodos de señalización por voz de las paradas para bajarse. Según Hernández et al. (2017:73):

“En sitios pequeños a veces no hay medios para llegar salvo en coche, no hay buses. Con los autobuses no ves el número que lleva, y si eres ciego lo tienes que parar y preguntar. Y luego si no tocan la campanilla se salta paradas y ya no puedes calcular bien el número. En tren y metro eso ya no pasa”.
 - Trenes: el principal problema se encuentra en la distancia existente en los vagones y coches y el andén, que en muchos casos presentan grandes distancias que ponen en peligro a las personas ciegas.
 - Aviones: no hay limitaciones en lo relativo al servicio de pasajero con movilidad reducida (PMR), pero si cabe destacar que la principal queja es la espera obligatoria tras la facturación que llega a ser de dos horas hasta el embarque, sin poder moverte por las distintas zonas del aeropuerto como cualquier persona; ya que después de la facturación estas personas tienen que esperar en una sala durante ese tiempo. En el informe realizado por Hernández et al. (2017:74) se recoge la siguiente declaración de un turista con discapacidad visual: “Lo único, que si tienes que facturar, te hacen ir dos horas antes, y desde que facturas te meten en una sala y tienes que esperar durante una hora y cuarenta minutos. Tienes la sensación de ser un mueble”.
 - En puertos marítimos no hay existencia de servicios PMR.
- Alojamiento: en lo relativo a este aspecto, destacan las casas rurales como las que mayor problema presentan, ya que el medio en el que se encuentra es el menos acondicionado para estos turistas. Por lo que es necesario una adaptación que englobe las soluciones a distintas discapacidades. Los hoteles aunque estén mejor preparados se destaca que presentan más adaptaciones, pero estas están más enfocadas a discapacidades de movilidad reducida y personas en sillas de ruedas y no en personas con discapacidad visual y otras discapacidades; uno de los aspectos mencionados ha sido el servicio buffet, ya que los carteles de información no son accesibles y esto supone un problema en los hoteles grandes ya que el trato y la atención no es tan personal como puede serlo en hoteles de menor tamaño.

- Restaurantes, tiendas y comercios: inexistencia de cartas adaptadas a braille, con contrastes o letras grandes.
- Los entornos del destino: problemas de adaptación en los carteles y señales de los destinos, esto se encuentra tanto en los establecimientos como en las vías públicas de los destinos.

4.4 CONCEPTO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

4.4.1 Concepto del diseño universal

Como solución a las barreras planteadas en el apartado anterior respecto a las personas discapacitadas surge el concepto de accesibilidad, definido por la RAE: “Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad”. De esta forma se plantea una solución para asegurar que todas las personas con discapacidad sean capaces de vivir una vida más independiente y libre, así como asegurar que puedan disfrutar plenamente de todos los aspectos de la vida.

Como hemos visto los turistas con necesidades especiales en muchas ocasiones opinan que los destinos, alojamientos y los distintos establecimientos son accesibles; pero hacen referencia a que son accesibles para determinadas discapacidades y no se aprecia una accesibilidad que englobe a un conjunto de las mismas. Para resolver este problema, nace el concepto conocido como “accesibilidad universal” o “diseño universal”. Este concepto es definido por la OMS (2014) como: “el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”.

Podemos considerar a Ronal Mace el padre de este concepto, un arquitecto, diseñador de productos y asesor en todo lo que confiere al término de accesibilidad. En un artículo escrito por Suárez (2017:6) se recoge la siguiente cita de Ronald Mace:

Las cosas que la mayoría de la población puede utilizar con independencia de su habilidad o discapacidad se pueden considerar universalmente utilizables. El diseño universal guía el alcance de la accesibilidad y sugiere hacer todos los elementos y espacios accesibles y utilizables por toda la gente, hasta el máximo grado posible. Al incorporar en el diseño de objetos y espacios construidos, las características necesarias para la gente con limitaciones, podemos hacerlas más seguras y fáciles de usar para todos y, así, más comercial y rentable. El enfoque de diseño universal va más allá que los requisitos mínimos de la ley de accesibilidad (Mace, 1990).

4.4.2 Principios del diseño

Los siete principios del diseño universal recogidos por North Carolina State University en “Los Principios del Diseño Universal” (Null, 2013) son los siguientes:

1. Uso equitativo: un edificio debe ser diseñado para el uso de todas las personas. Un edificio nunca debe aislar o privilegiar a un grupo de individuos sobre otro; por ejemplo: un edificio no puede tener en cuenta la accesibilidad de una persona con silla de ruedas y no la de una persona con ceguera.

2. Flexibilidad en el uso: el mismo diseño debe ser capaz de adaptarse a las diferentes características que presenten los diferentes individuos; por ejemplo: una mesa en la que la altura sea ajustable a la persona.
3. Sencillo e intuitivo: los elementos que componen el diseño deben ser fáciles de usar así como su funcionalidad debe ser intuitiva; por ejemplo: una televisión de un hotel debe ser fácil de usar sin presentar dificultades a la hora de usarla.
4. Información perceptible: la información que se ofrece debe estar exhibida en diferentes modos para que independientemente de las habilidades o discapacidades que se sufra pueda ser captada por todos los usuarios; por ejemplo: la información respecto a una excursión se debería presentar en folletos, medios auditivos, en pantallas, en braille, etc.
5. Tolerancia al error: el diseño debe aislar todo elemento o característica que sea percibido como un riesgo; en el caso que esto sea imposible debe existir una advertencia de este; por ejemplo: la proximidad a un desnivel debe advertirse con diferentes señales para que pueda ser percibido por el usuario.
6. Esfuerzo físico bajo o reducido: el diseño del edificio debe ser realizado para que se emplee poca fuerza física; por ejemplo: el uso de puertas automáticas en vez de las tradicionales haría emplear menos fuerza física.
7. Tamaño y espacio para el acercamiento y el uso: los espacios y tamaños del diseño deben ser proporcionales para que cualquier usuario no encuentre obstáculos para desplazarse un lugar a otro; por ejemplo, el hall de un hotel debe tener los espacios adecuados para que tanto una persona sin necesidades especiales, como una familia con carrito de bebé, una persona con ceguera o en silla de ruedas pueda desplazarse sin inconvenientes.

4.4.3 Beneficiarios del diseño universal

Para tener en cuentas los principios en los que se basa el diseño universal, debemos conocer a que usuarios les afectan estos. Por un lado nos encontramos a las personas discapacitadas entre las que se incluirían la discapacidad (Vega y González, 2015):

- Física.
- Sensorial.
- Intelectual.

Por otro lado, nos encontramos con la población en general, donde se encuentran:

- Cualquier ciudadano.
- Personas mayores.
- Turistas.
- Otros, entre los que podemos encontrar personas: con sillas de ruedas, embarazadas, con discapacidad temporal, con lesiones, problemas con obesidad, altas, bajas, con bultos (equipaje), niños, acompañantes de personas con discapacidad, con intolerancias, enfermas, zurdas, etc.

Por consiguiente, la implantación de un diseño universal es un concepto global. Como su propio nombre indica facilitaría la capacidad de movimiento de cualquier persona.

Además, debemos de tener en cuenta que la esperanza de vida cada vez es mayor, esto trae como consecuencia una población cada vez más envejecida, con un deterioro de sus capacidades y más limitaciones, que causan inseguridad por miedo a un accidente y nos hace personas más dependientes. Esto es un mero ejemplo de cómo sin darnos cuenta, en cualquier momento de nuestra vida podemos convertirnos en una persona a la que la implantación de este modelo de diseño le sea de gran

importancia a la hora de seguir con el día a día, puesto que en cualquier momento podemos enfermar, sufrir un accidente, tener hijos, etc. Y con ello sufrir las limitaciones que ello conlleva ya sea de una forma permanente o temporal (Accesible Cía, 2018).

4.5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LA DISCAPACIDAD VISUAL EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

En este trabajo vamos a centrarnos en los alojamientos hoteleros; como hemos visto los turistas con discapacidad visual encuentran más accesibles los hoteles, pero lo consideran más adaptados para otras discapacidades que para la visual, además en la mayoría de las ocasiones los hoteles más accesibles para ellos son los de categorías de 4 y 5 estrellas.

El modelo de diseño universal presenta soluciones a todo tipo de discapacidades y situaciones diferentes en las que nos podemos encontrar con alguna limitación física. En el libro “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual” escrito por Blanco, Blanco, Luengo, Pastor, Rivero, Rodríguez y Vicente, (2003:16) publicado por la ONCE se recoge la siguiente afirmación en relación al diseño universal: “Aunque el contenido del libro se refiere específicamente a los problemas que plantea la deficiencia visual, siempre se han contemplado soluciones que benefician al conjunto de las discapacidades. En consecuencia, las medidas que aparecen en esta obra no entran en contradicción con las establecidas para las personas con otras minusvalías”. Confirmando así como hemos planteado, el diseño universal como solución a las barreras presentadas a esta discapacidad.

Para el desarrollo de este apartado realizaremos un análisis sobre la información que proporcionan las páginas web de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Sevilla; así como el análisis de una encuesta de elaboración propia con una muestra de 260 participantes para conocer la opinión general que se tiene de las discapacidad visual, su accesibilidad en los alojamientos hoteleros y el diseño universal como solución.

4.5.1 Análisis sobre los alojamientos hoteleros

Primero vamos a comenzar por conocer la información que muestran los hoteles en cuanto a accesibilidad. Para ello, se ha realizado una investigación exhaustiva de los 70 hoteles de 4 y 5 estrellas localizados en Sevilla donde se han analizado sus respectivas páginas webs oficiales.

En la Tabla 4.1 encontraremos un cuadro resumen donde encontraremos la categoría del hotel dividida en 5 y 4 estrellas y en cada categoría se encontrarán ordenados de menor a mayor la información específica en cuanto a la accesibilidad que ofrecen sus páginas webs y los nombres de los respectivos hoteles; los hoteles se encontrarán ordenados de la siguiente manera:

- Nada de información ■
- Poca información específica ■
- Información específica ■
- Información muy específica y detallada ■

CATEGORÍA	HOTEL	INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD EN SU WEB
Cinco estrellas	EME Catedral	—————

Cinco estrellas	Palacio Villapanés	_____
Cinco estrellas	Barceló Sevilla Renacimiento	_____
Cinco estrellas	Merces Sevilla	_____
Cinco estrellas	Gran Colón Meliá	Baños adaptados
Cinco estrellas	Alfonso XIII	Personas con necesidades especiales
		Habitaciones accesibles para movilidad reducida
Cinco estrellas	Eurostars Torre Sevilla	Servicios generales: Accesos adaptados
		Habitaciones accesibles para movilidad reducida
Cinco estrellas	Hilton Garden	Información muy específica sobre los elementos adaptados para cada discapacidad
Cuatro estrellas	Meliá Lebreros	_____
Cuatro estrellas	Catalonia Santa Justa	_____
Cuatro estrellas	Catalonia Giralda	_____
Cuatro estrellas	Zenit Sevilla	_____
Cuatro estrellas	Fernando III	_____
Cuatro estrellas	Inglaterra	_____
Cuatro estrellas	Bécquer	_____
Cuatro estrellas	Posada del Lucero	_____
Cuatro estrellas	Vicci la Rábida	_____
Cuatro estrellas	Kivier Sevilla	_____
Cuatro estrellas	Sevilla Center	_____
Cuatro estrellas	Taberna Alabardero	_____

Cuatro estrellas	Cervantes	_____
Cuatro estrellas	Gravina 51	_____
Cuatro estrellas	Palacio del Alcázar	_____
Cuatro estrellas	Maciá Sevilla Kubb	_____
Cuatro estrellas	Vértice Sevilla	_____
Cuatro estrellas	Vértice Aljarafe	_____
Cuatro estrellas	Eurostars Sevilla Boutique	_____
Cuatro estrellas	Rey Alfonso X	_____
Cuatro estrellas	H10 Casa de la Plata	_____
Cuatro estrellas	Ateneo	_____
Cuatro estrellas	Fontacruz Seises	_____
Cuatro estrellas	Pasarela	_____
Cuatro estrellas	Ayre	_____
Cuatro estrellas	Halo Boutique	_____
Cuatro estrellas	Cetina Sevilla	_____
Cuatro estrellas	Casa Romana	_____
Cuatro estrellas	Boutique Casa del Poeta	_____
Cuatro estrellas	Casas del Arenal	_____
Cuatro estrellas	Monte Carmelo	_____
Cuatro estrellas	Alcoba el Rey de Sevilla	_____
Cuatro estrellas	Casa de Indias by Intur	_____
Cuatro estrellas	Exe Isla Cartuja	Accesos adaptados
Cuatro estrellas	Petit Palace Santa Cruz	Ascensor adaptado

		Acceso adaptado
Cuatro estrellas	Legado del Alcázar	Habitaciones accesibles para personas con necesidades especiales
Cuatro estrellas	Ribera de Triana	Accesibilidad discapacitados
Cuatro estrellas	Petit Palace Marqués de Santa Ana	Acceso discapacitados
Cuatro estrellas	YIT Vía Sevilla Mairena	Acceso discapacitados
Cuatro estrellas	Casa 1800 Sevilla	Acceso discapacitados
		Habitaciones habilitadas a discapacitados
Cuatro estrellas	Lobby Room Sevilla	Accesible
Cuatro estrellas	Meliá Sevilla International	Adaptado a discapacitados
Cuatro estrellas	NH Sevilla Plaza de Armas	Instalaciones accesibles
		Habitaciones accesibles disponibles
Cuatro estrellas	San Gil	Habitación doble estándar adaptada bajo petición
Cuatro estrellas	Sevilla Green Suit	Adaptado a personas con movilidad reducida
Cuatro estrellas	Casas del Rey de Baeza	Adaptado a personas con movilidad reducida
Cuatro estrellas	Casa Imperial	Adaptado a personas con movilidad reducida
Cuatro estrellas	One Shot Palacio Conde de Torrejón	Habitaciones adaptadas a personas con movilidad reducida
Cuatro estrellas	Sevilla Congresos	Habitaciones adaptadas a personas con movilidad reducida
Cuatro estrellas	Monte Triana	Dos habitaciones con baños adaptados para movilidad reducida

Cuatro estrellas	Novotel Sevilla	Acceso para personas con movilidad reducida
Cuatro estrellas	Occidental Sevilla Viapol	Algunas habitaciones adaptadas a movilidad reducida
Cuatro estrellas	Boutique Palacio Pinello	Acceso minusválidos
Cuatro estrellas	Doña María	Acceso minusválidos
Cuatro estrellas	TRH la Motilla	Acceso minusválidos
		Habitaciones adaptadas a minusválidos
Cuatro estrellas	Exe Macarena	Accesibilidad para personas mayores
Cuatro estrellas	Unuk Soho	Información muy específica sobre los elementos adaptados para cada discapacidad
Cuatro estrellas	AC Sevilla Fórum	Información muy específica sobre los elementos adaptados para cada discapacidad
Cuatro estrellas	AC Sevilla Torneo	Información muy específica sobre los elementos adaptados para cada discapacidad
Cuatro estrellas	AC Ciudad de Sevilla	Información muy específica sobre los elementos adaptados para cada discapacidad
Cuatro estrellas	Hesperia	Información muy específica sobre los elementos adaptados para cada discapacidad
Cuatro estrellas	Ilunion Alcora Sevilla	Accesibilidad Universal

Tabla 4.1 Cuadro resumen de la información específica en cuanto a accesibilidad de los hoteles de 4 y 5 estrellas de Sevilla.

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de las páginas webs de cada hotel.

Después de este análisis hemos podido comprobar que el porcentaje de hoteles que destacan por la información específica que nos ofrecen en su página web es del 11,40%, un porcentaje significativamente pequeño en comparación al 52,9% que no ofrecen ninguna información.

En la Figura 4.4 podemos ver de forma gráfica los porcentajes de hoteles según la información específica sobre accesibilidad que aportan sus webs.

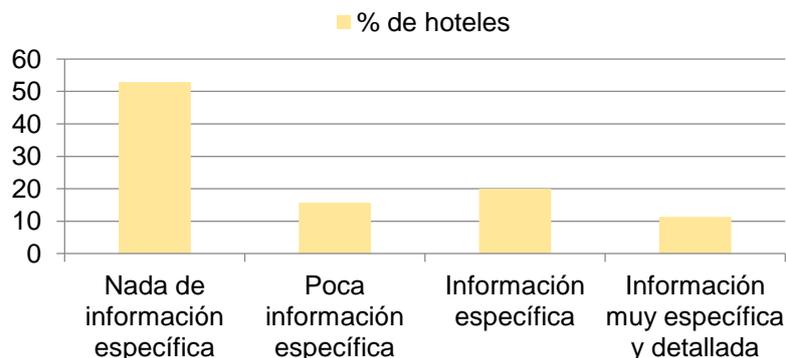


Figura 4.4 Porcentaje de hoteles en cuanto a información específica de accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que a la hora de buscar la información en las webs, en algunas ocasiones la información no se encuentra de forma fácil, incluso en algunas se debe de llegar al equipamiento de una habitación para encontrarla. Con esto podemos comprobar cómo puede resultar de complicado buscar un alojamiento en el caso de una persona con discapacidad visual, llegando en muchas ocasiones a resultar difícil incluso a personas que no padecemos de ninguna discapacidad.

Además, con este análisis comprobamos como los hoteles que tienen información específica sobre la accesibilidad, la mayoría de ellos están preparados para personas minusválidas que van en silla de ruedas, sin tener, salvo en pocas ocasiones, medios para otro tipo de discapacidad.

Por otro lado, para complementar el análisis realizado después de estudiar la información aportada en las webs de los hoteles anteriormente mostrados, hemos realizado una encuesta con una muestra de 260 participantes anónimos en las que se plantean 10 preguntas, divididas en dos partes, una que parte de aspectos más generales hasta conocer la opinión sobre la discapacidad visual y el turismo y la segunda parte en relación al diseño universal para comprobar si la solución que se plantea en el presente trabajo va acorde con la opinión de la población.

Las dos primeras preguntas relacionadas con el sexo representado en la Figura 4.5 y la edad en la Figura 4.6 no han sido de utilidad para reflejar una relación directa sobre las siguientes cuestiones planteadas y estos valores.

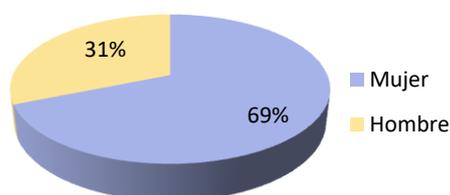


Figura 4.5 Porcentaje encuestados según sexo.

Fuente: Elaboración propia.

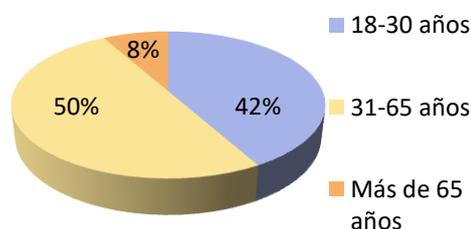


Figura 4.6 Porcentaje de encuestados según edad.

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a que discapacidad están mejor adaptados los hoteles, la mayoría, con un 86,5% de los encuestados, consideran que lo están para una discapacidad de movilidad reducida, seguido de auditiva e intelectual, con poca diferencia entre ambos,

siendo el 5% y el 4,6% respectivamente. En último lugar, sólo el 3,4% de los encuestados opinan que están mejor adaptados a una discapacidad visual.

La opinión de los participantes en relación a si las personas con discapacidad visual viajan con una frecuencia igual o superior a una persona sin ninguna necesidad especial, el 89,2% consideran que estas viajan con menos frecuencia, mientras el 10,8% piensan que sí.

En la pregunta, si consideran los alojamientos hoteleros accesibles para los turistas con discapacidad visual, el 83,1% creen que no lo son y el 16,9% sí. Es curioso observar que a la pregunta sobre qué discapacidad están mejor adaptados los que hicieron referencia a la discapacidad visual era el 3,4% mientras que ahora el porcentaje es considerablemente superior. En la siguiente pregunta, los encuestados responden sobre si considera la falta de accesibilidad en alojamientos hoteleros como el principal motivo por el que estas personas no consideren viajar, sí guarda relación con los porcentajes anteriores ya que el 82,7% responden a que sí es un motivo principal y el 17,3% que no lo es, en esta ocasión la variación de porcentaje resulta muy pequeña, por lo que se puede considerar que están directamente relacionados.

En la segunda parte, donde se hace referencia al diseño universal, casi la totalidad de los participantes opinan que este modelo ayudaría a que los turistas con discapacidad visual se vieran más motivados y con más seguridad a la hora de viajar. Podemos verlo en la Figura 4.7, que encontramos a continuación.

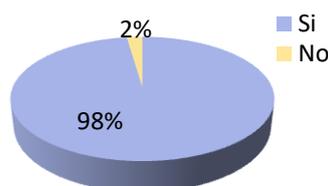


Figura 4.7 Opinión de los encuestados sobre si el diseño universal serviría de motivación para la discapacidad visual a la hora de viajar.

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 4.8 podemos ver la valoración de los participantes en relación a que zonas del hotel convendría más implantar un diseño universal; valorando 1 como menos importante y 5 como más importante.

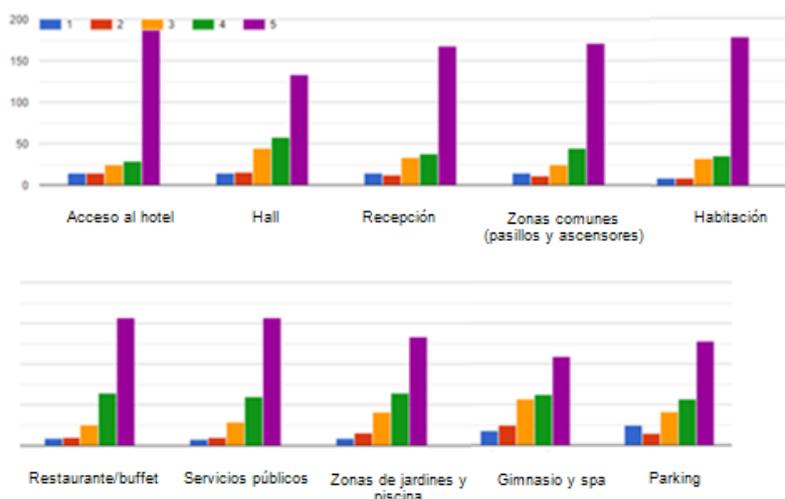


Figura 4.8 Valoración en relación con las zonas del hotel en las que convendría más implantar un diseño universal.

Fuente: Elaboración propia.

De las personas encuestadas, suponiendo que padecieran alguna discapacidad, el 91,2% escogería un hotel con este modelo de diseño mientras el 8,8% elegiría uno más barato y que no fuera tan accesible. Es interesante comprobar cómo, aunque un hotel fuese más caro respecto a otros, por el hecho de ser más accesible sería más escogido.

Por último, para conocer si tener esta característica sería una ventaja competitiva para el hotel, el 94,6% considera que sí, mientras el 5,4% creen que no supondría ninguna ventaja que lo distinga de sus competidores.

4.5.2 Elementos de diseño universal en los alojamientos hoteleros

En este apartado podremos encontrar una guía básica sobre los distintos elementos que debe tener un alojamiento turístico que incorpore el diseño universal para fomentar específicamente la accesibilidad en la discapacidad visual, ya que estos manuales que nos sirven de apoyo para la información declaran que son modelos que contienen los medios accesibles para cualquier tipo de discapacidad.

Toda la información mostrada será una mezcla de los elementos más relevantes que hayan sido proporcionados en los manuales de “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual” por Blanco et al. (2003) y en el “Manual de accesibilidad universal para hoteles” (Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España 2007).

Mostramos una guía básica para las siguientes zonas de los alojamientos hoteleros: acceso principal al alojamiento, vestíbulo y recepción, pasillos y ascensores, habitación y baño y zona restaurante/comedor/ buffet.

4.5.2.1 Acceso principal al alojamiento hotelero

En la Tabla 4.2 podemos ver los diferentes elementos que componen el acceso al alojamiento y las características que debe tener para un diseño universal; cabe destacar que las puertas, rampas y escaleras tendrán las mismas características, independientemente de la zona del hotel en la que se encuentren.

	Características
Rampas	En el acceso y entrada deben existir un espacio donde pueda dibujarse un círculo con un diámetro de 150 cm; el ancho de la rampa deberá ser 120 cm.
	Doble pasamano continuo en ambos lados de la rampa, con doble altura, además este pasamano debe de tener forma cilíndrica.
	En la parte inferior de las barandillas deberán existir elementos de retención.
	La pendiente variará según el largo: <ul style="list-style-type: none"> – >3 metros: 10% – 3-10 metros: 8% – 10-15 metros 6% – <5 metros: 3%
Escaleras	No tener más de 12 escalones y pasamanos también de doble altura, ubicados a ambos lados de forma cilíndrica.
	En la parte inferior de las barandillas deberán existir elementos de retención.
	La iluminación deberá permitir identificar la puerta, así como los mecanismos de acceso. La iluminación del exterior al interior no debe de provocar

	deslumbramientos, por lo que se adecuará de forma que la diferencia lumínica no provoque esto.
	El ancho deberá de ser de 90cm y 120cm en las automáticas.
	La altura deberá tener 2,10 metros y en el espacio previo y posterior a las puertas deberá poder dibujarse un cilindro de 150 cm de diámetro.
	Cuando no exista otra forma, colocar plataformas salva escaleras.
Puertas	Manivela de palanca y con color contrastado ubicado entre 85 y 120 cm de altura.
	La altura deberá tener 210 cm y anchura de 90 cm; en el espacio anterior y posterior a las puertas deberá poder dibujarse un cilindro de 150 cm de diámetro.
	Las puertas de vidrio deberán tener marcas o franjas con colores diferenciados a dos alturas diferentes.
	Se recomienda la apertura automática con sensores de seguridad y un interfono accesible contiguo a la puerta, de no poder ser así deberá tenerse en cuenta que el peso la puerta no sea excesivo y que se pueda abrir y accionarse fácilmente.

Tabla 4.2 Elementos y características del acceso principal al alojamiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del “Manual de accesibilidad universal para hoteles” y el manual “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual”.

En la Figura 4.10 podremos observar el acceso al hotel con algunas de las características presentes en el diseño universal.

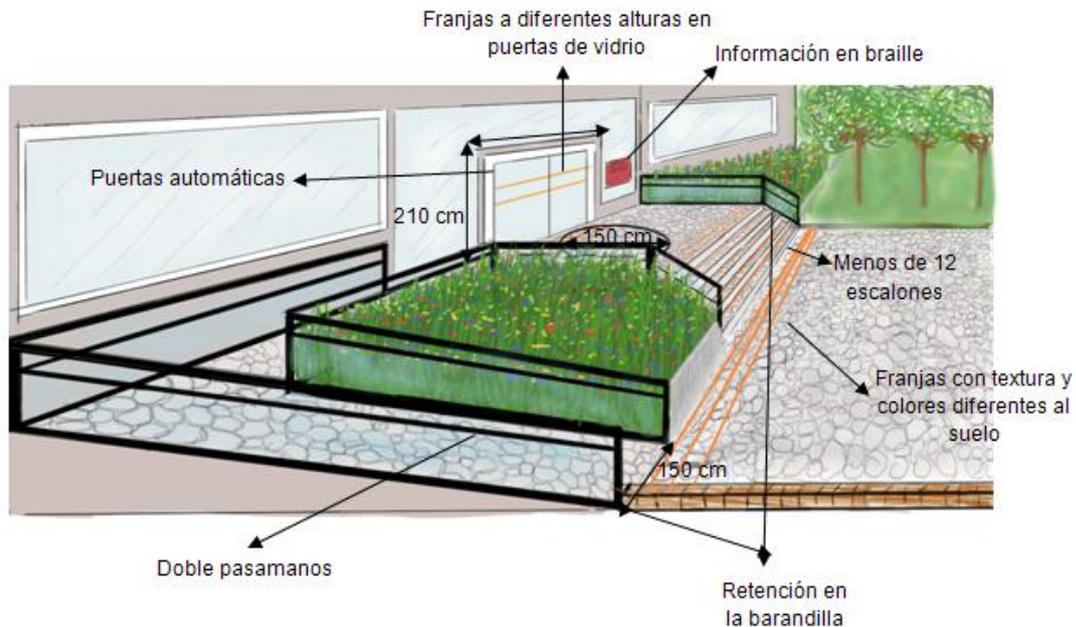


Figura 4.10 Elementos y características del acceso al hotel.

Fuente: Elaboración propia.

4.5.2.2 Vestíbulo y recepción

En la Tabla 4.3 observamos algunas de las características que debe adoptar tanto el vestíbulo como la recepción del hotel para ser más accesible.

	Características
Vestíbulo	Dimensiones amplias para acoger a los clientes y equipajes. Debe inscribirse un círculo de 150 cm sin obstáculos.
	Iluminación adecuada evitando deslumbramientos que permita diferencias los distintos ambientes.
	Áreas de descanso con mobiliario accesible y la información del alojamiento.
	La información señalizada debe ser clara y visible y mostrada en diferentes medios y soportes sin producir deslumbramientos.
	Butacas y asientos de descanso con diferentes alturas comprendidas entre 40 y 50 cm y con diferentes diseños.
Recepción	El mostrador no debe obstaculizar la circulación y debe verse desde la entrada, en caso de no ser así, habrá señales que indiquen su dirección.
	El mostrador tendrá dos alturas, de 95cm. y la inferior entre 80 y 85 cm.
	Incorporación de sistemas de sujeción de bastones, muletas u otras ayudas similares.

Tabla 4.3 Elementos y características del acceso principal al alojamiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del “Manual de accesibilidad universal para hoteles” y el manual “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual”.

En la Figura 4.11 podremos apreciar algunas de las características mencionadas en la Tabla 4.3 en la recepción y el vestíbulo del hotel.

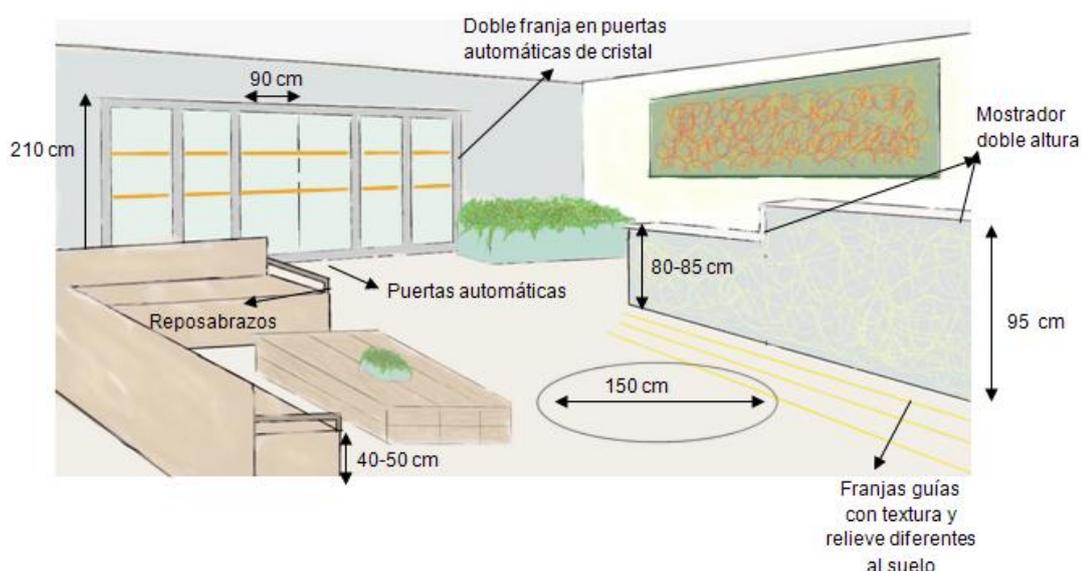


Figura 4.11 Elementos y características del vestíbulo y la recepción.

Fuente: Elaboración propia.

4.5.2.3 Pasillos y ascensores

La Tabla 4.4 nos muestra como con la ayuda de unas características específicas, los pasillos y ascensores serán más seguros y cómodos.

	Características
Pasillos	Altura de 210 cm y ancho libre de paso debe ser de 120 cm pudiendo haber estrechamientos del 5%.
	La anchura libre de paso no debe ser menor por la existencia de elementos fijos que ocupen más de 13 cm, si los elementos adosados no llegan al suelo, se les dotará de prolongaciones hasta el suelo para advertir a las personas invidentes de su presencia. Además los elementos adosados deberán colocarse a un único lado de la vida, dejando un lado totalmente libre.
	Elementos volados a más de 210 cm de alto.
	Cada 12 m y en cada planta deberá existir un espacio donde se pueda dibujar un círculo con 150 cm de diámetro.
	Para pasillos largos colocar áreas de descanso que no invadan el paso.
	Los giros de 90° deberán tener un espacio donde dibujar un círculo con 120 cm de diámetro.
	Se recomienda que los pasillos largos tengan pasamanos de doble altura.
	Recorridos señalizados indicando los accesos a diferentes áreas.
Ascensores	En el rellano libre de obstáculos del ascensor colocar franja de aviso con un color y textura diferentes indicando donde se encuentra.
	Anchura de 220 cm y 140 cm de profundidad como mínimo.
	Junto a la puerta en el rellano, deberá haber una placa indicando la planta en relieve y en brille.
	Señalización visual acústica que indique paradas, sentido de desplazamiento y apertura y cierre de puertas.
	Pasamanos fijo en el interior.
	Intensidad lumínica adecuada.
	Botones en relieve con carácter en relieve y braille.
	Espacio en el rellano donde pueda dibujarse un círculo de 150 cm de diámetro.

Tabla 4.4 Elementos y características de pasillos y ascensores.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del "Manual de accesibilidad universal para hoteles" y "Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual"

En la Figura 4.12 que encontraremos a continuación se observan algunas de las características del diseño universal presentes en pasillos y ascensores de un hotel.

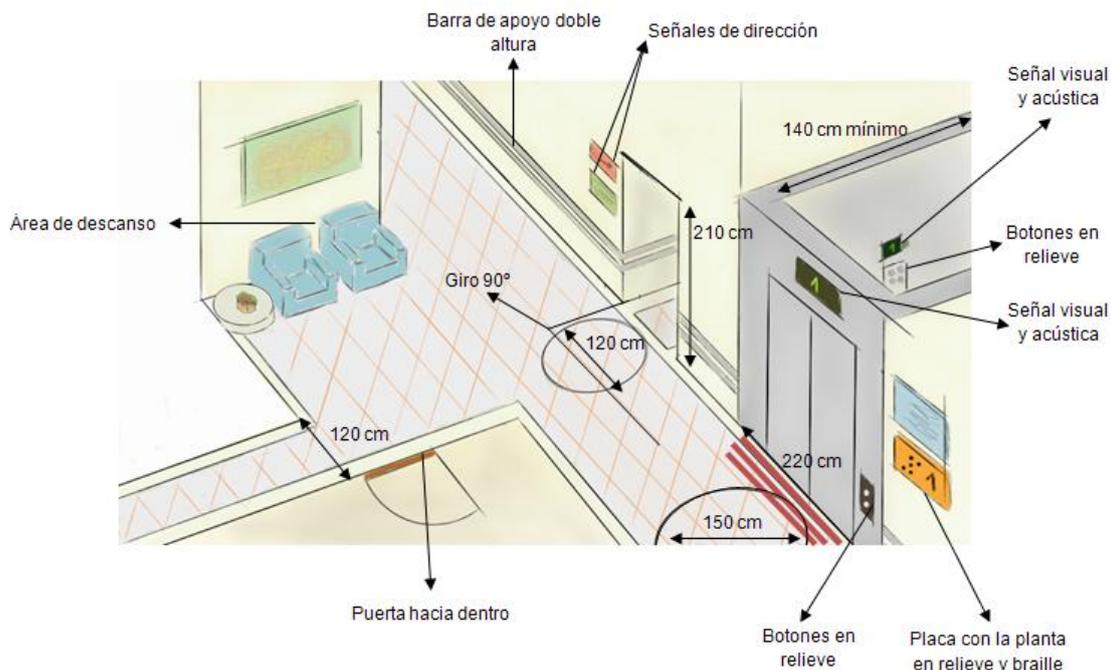


Figura 4.12 Elementos y características del vestíbulo y la recepción.

Fuente: Elaboración propia.

4.5.2.4 Habitación y baño

La habitación y el baño, a la hora de alojarnos se convierten en una de las áreas más importantes del hotel, por lo que en Tabla 4.5 podremos observar cómo deben ser en cuanto a características para formar una de las partes más importantes en cuanto al diseño universal del hotel.

	Características
Habitación	Ancho del pasillo 90 cm como mínimo y altura de 210 cm; en caso de giro con silla de ruedas el pasillo de alrededor de la cama deberá ser de 110 cm.
	Marco de puertas correderas de balcón o terraza embebido al suelo sin desnivel.
	Las puertas de los armarios serán correderas., plegables o abatibles.
	Altura de la cama entre 45-50cm y mesilla de noche 5-7,5 cm por encima del colchón.
	Suelo liso y antideslizante evitando brillos y deslumbramientos. No debe tener elementos que sobresalgan. Ventanas preferiblemente correderas.
	Regulador de temperatura, teléfono e interruptor de luz general al alcance desde la cama.
	Se deben evitar estampados en alfombras y colchas para no crear confusión.
	Contar con información en braille y macro- caracteres además de instrucciones con las mismas características para la utilización de los diferentes aparatos (tv, calefacción, interruptores, salidas de emergencia, etc.)

	Habrá un espacio donde se pueda inscribir un círculo de 150 cm de diámetro.
	Televisión a 120 cm de suelo como máximo.
	Avisadores visuales y acústicos para saber cuando suena el timbre, alarmas y sistemas de emergencia.
Baño	Suelo enrasado con el suelo de la habitación. No debe tener elementos que sobresalgan.
	Inodoro entre 45-50 cm de altura con espacio libre al lado de este, deberán colocarse barras abatibles de apoyo
	Contraste de color entre sanitarios, paredes y suelos para una fácil identificación.
	Accesorios y mecanismos de accionamiento estarán colocados a una altura entre 85-120cm.
	Enchufes entre 40-120cm de altura.
	Sistema de alarma de SOS en forma de cordón o similar dentro de los 80 cm cerca del inodoro con una altura máxima de 40 cm del suelo; este estará conectado a recepción.
	Ducha sin desniveles importantes respecto al suelo; el suelo de la ducha será antideslizante en seco y en mojado, con accionamiento de uso fácil.
	Altura del lavabo 85 cm, con termostato regulador de temperatura, siempre que se pueda se instalarán lavabos empotrados en una encimera.
	Altura del borde superior de la bañera a 43-47 cm del suelo; se recomienda una longitud mínima de 160 cm y 70 cm de ancho; suelo antideslizante en seco y en mojado; se deben tener asientos de bañera por si el cliente lo solicita.
	La barra de la toalla debe colocarse entre 90-120 cm del suelo y debe ser alcanzable desde la bañera.
	Los pulsadores del inodoro no deberán de poder ser accionados de forma accidental mientras su uso.
	Ancho mínimo entre sanitarios de 80 cm, deberá poder inscribirse un círculo de 150 cm de diámetro.

Tabla 4.5 Elementos y características de la habitación y baño.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del "Manual de accesibilidad universal para hoteles" y el manual "Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual".

En la siguiente Figura 4.13 podremos comprobar visualmente algunas de las características que debería tener el baño y en la Figura 4.14 las características que debe tener la habitación.

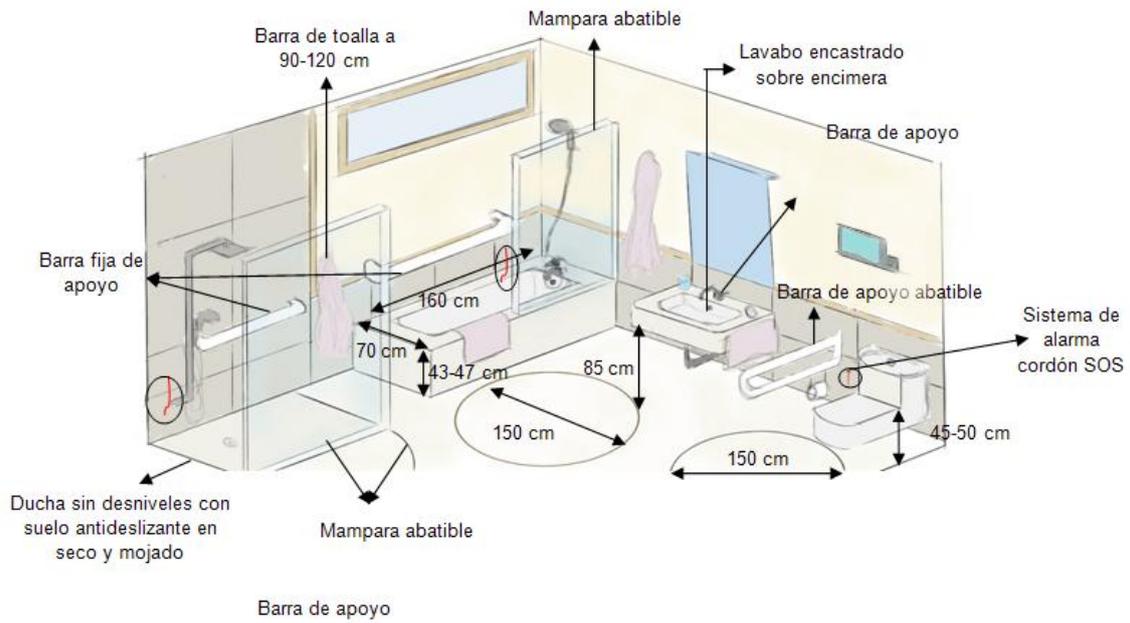


Figura 4.13 Elementos y características del baño.

Fuente: Elaboración propia.

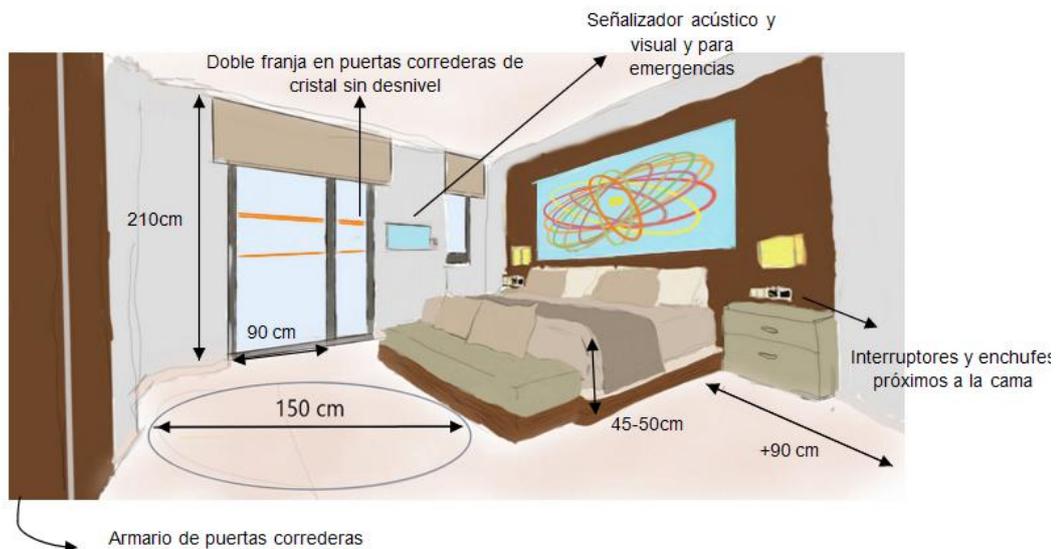


Figura 4.14 Elementos y características de la habitación.

Fuente: Elaboración propia.

4.5.2.5 Restaurante/comedor/buffet

En la Tabla 4.6 vemos algunas de las principales características que debe albergar el restaurante/comedor/buffet del hotel en cuanto un diseño para todos.

	Características
Restaurante	Mobiliario accesible con diferentes alturas y características con itinerarios entre ellos de 90 cm de anchura. Habrá un espacio donde poder dibujar un círculo de 150 cm de diámetro.
Comedor	
Buffet	
	Las moquetas y alfombras deberán estar adheridas al suelo

Salidas de emergencia bien señaladas.
Pavimento duro y antideslizante con colores contrastados de la pared.
Mesas sin barras cruzadas en la parte inferior con altura de 70 cm y anchura de 80 cm. Sillas con respaldo y reposabrazos a una altura de 40 cm como mínimo y 55 cm de máximo.
Información con alto contraste y en braille respecto al restaurante y el buffet.
2 sillas de bebés por cada 50 plazas.
Menús y dietas para personas con algún tipo de intolerancia.
Ayuda necesaria a los usuarios que la necesiten.
Expositores bien iluminados.
Los recipientes que contengan alimentos contrastarán en el tono con la base.
La vajilla destacará en color sobre la mesa.

Tabla 4.6 Elementos y características del comedor, restaurante o buffet.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del “Manual de accesibilidad universal para hoteles” y el manual “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual.”

En la Figura 4.15 y en la Figura 4.16 en forma de plano, apreciaremos algunas de las características que debería tener un comedor /buffet.

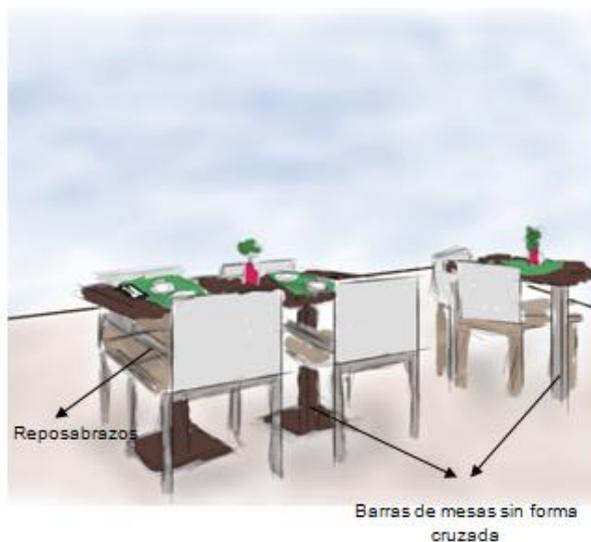


Figura 4.15 Elementos y características de comedor/buffet.

Fuente: Elaboración propia.

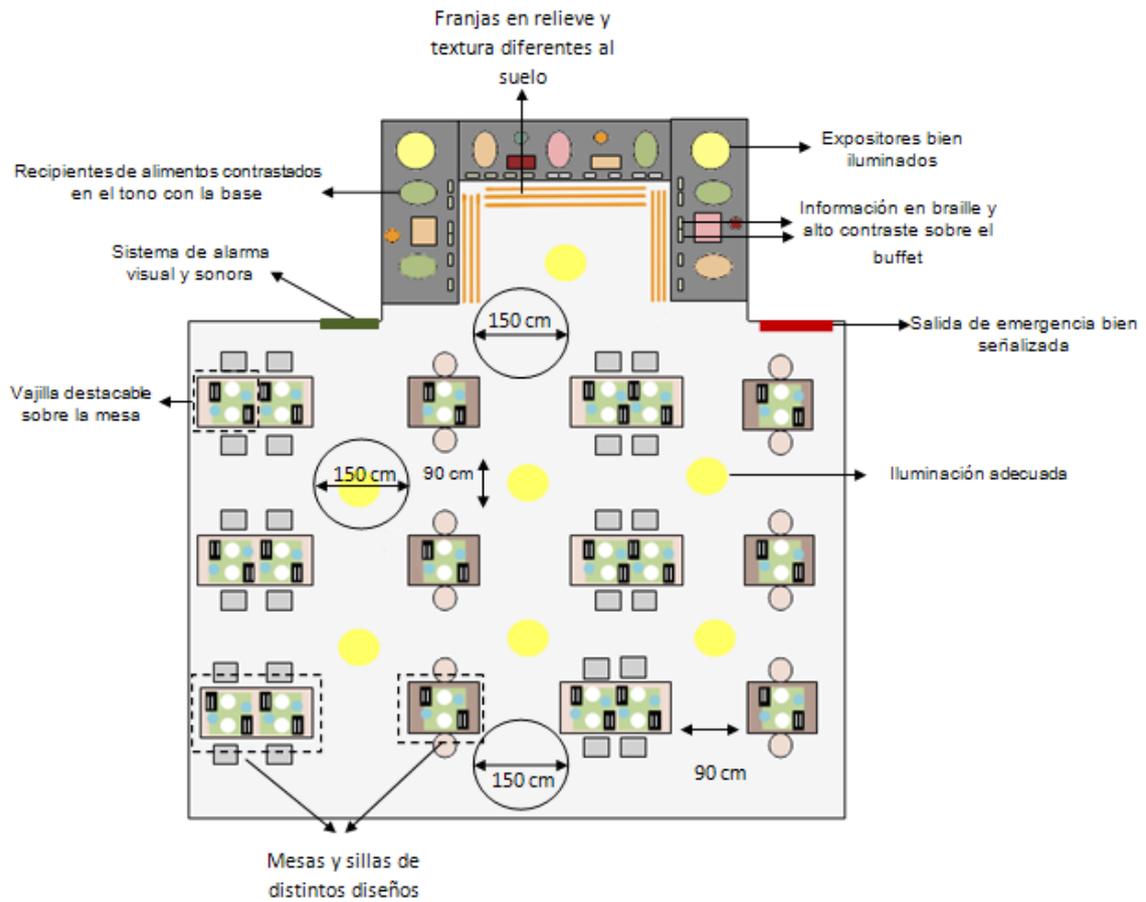


Figura 4.16 Plano con elementos y características del comedor/buffet.

Fuente: Elaboración propia.

CÁPITULO 5. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la realización de este trabajo, hemos podido observar cómo a lo largo de la historia las personas discapacitadas han sido rechazadas por la sociedad hasta hace relativamente poco. Cuando hablamos de la discapacidad visual, incluso hemos podido comprobar cómo en muchas ocasiones no han tenido derecho a la vida y que debido a sus necesidades especiales han sido excluidas como quien tiene otra discapacidad diferente, pero además, no han tenido un sistema aprendizaje de lectura y escritura hasta el siglo XVI, habiéndoles limitado mucho en las aspiraciones que podían alcanzar en la vida así como la vulnerabilidad de sus derechos hasta hace poco reconocidos.

En cuanto al turismo, hemos podido comprobar cómo también existe una evolución y nivel de desarrollo relativamente bajo en cuanto a facilidades y accesibilidad para las personas que padecen este tipo de discapacidad, ya que en la mayoría de las ocasiones no se encuentran alojamientos con unas condiciones que les genere seguridad a la hora de viajar; además estos hoteles son de 4 y 5 estrellas, generando así un gasto extra a estas personas por tener dicha discapacidad. A la hora de reservar dichos hoteles, en numerosas ocasiones, son más accesibles, pero a otro tipo de discapacidad que no es la visual. Como hemos podido ver, en escasas ocasiones se encuentran medios accesibles para este tipo de turista, destacando la accesibilidad en las personas con movilidad reducida.

También es importante ver cómo incluso para las personas que no padecen esta discapacidad, en su mayoría la opinión general es que los hoteles no están adaptados y esto genera falta de motivación a la hora de realizar un viaje, por lo que un modelo de diseño que se adapte a cualquier tipo de necesidad especial podría ser la solución a este problema.

Para concluir, con este estudio se pretende facilitar la comprensión de las situaciones y problemas a los que se tiene que enfrentar una persona con discapacidad visual a la hora de viajar; en especial a la hora de reservar lugar donde poder alojarse y mostrar un ejemplo de cómo esto podría ayudar hacia un turismo más inclusivo que no vulnere los derechos de estas personas.

Se espera que la lectura de este trabajo haya sido tan interesante como la elaboración del mismo.

CÁPITULO 6. CONCLUSIÓN

La realización de este trabajo se ha convertido en una excelente oportunidad para conocer cómo las personas discapacitadas en su globalidad han luchado por sus derechos a lo largo de la historia, pero también hemos podido apreciar cómo siguen existiendo muchas barreras a las que poner solución. Desde el enfoque de la discapacidad visual hemos comprobado cómo al sector turístico aún le quedan muchas asignaturas pendientes en lo que confiere a la accesibilidad, ya que es un segmento que por sus necesidades especiales presentan diversos problemas a la hora de viajar.

Uno de los principales objetivos de este trabajo era conocer lo que supone tener una discapacidad visual a la hora de hacer turismo y cómo las personas con estas necesidades se comportan, conociendo así cuáles son las barreras que existen para ellos a la hora de viajar, con el fin de encontrar una solución que fomente un turismo más inclusivo donde se tengan en cuenta la discapacidad de una forma más general sin distinciones entre ellas.

En cuanto a los objetivos más específicos, con la investigación realizada hemos podido reflejar cómo una persona con discapacidad visual encuentra limitaciones a la hora de buscar un hotel que ofrezca accesibilidad específica para dicha discapacidad o que oferte una de forma universal, ya que en su mayoría son aptos para personas con movilidad reducida y en diversas ocasiones sin especificar qué medidas de accesibilidad adoptan; por lo que a la hora de buscar información es bastante complicado.

Por otro lado, el modelo de diseño universal se ha propuesto como una posible solución a todo lo mencionado anteriormente, ya que en él podemos encontrar características que satisfagan las necesidades de cualquier tipo de discapacidad y circunstancias, resultando así un modelo mucho más inclusivo, puesto que no habría hoteles con diseños y características dedicados especialmente a uno o varios tipos de discapacidad, viéndose así personas, en muchas ocasiones excluidas; sino que habría hoteles que ayudarían al fomento de la inclusión social.

Además con todo esto no solo supondría una mejoría en la calidad de vida de personas con necesidades especiales, sino que ayudaría al fomento y desarrollo del turismo y a su vez a la economía en general aumentando así el número de turistas potenciales.

En definitiva solo nos queda mejorar hacia un turismo más inclusivo donde se tengan en cuenta las necesidades de las personas discapacitadas, ya que en muchas ocasiones no nos damos cuenta que el día de mañana, ya sea por un accidente, enfermedad o la propia vejez, nos podemos encontrar en situaciones similares que requieran de dicha accesibilidad para poder viajar y no sentirnos inseguros con miedo de hacerlo y a su vez excluidos de la sociedad a la que pertenecemos.

Bibliografía

“Servicios | Hotel Halo Boutique - Only Adults, Sevilla | Website Oficial.”
<https://www.hotelhalodesevilla.com/es/servicios/> (May 18, 2020).

“Información de Su Hotel En Sevilla | AC Hotel Sevilla Forum.”
<https://www.espanol.marriott.com/hotels/fact-sheet/travel/svqju-ac-hotel-sevilla-forum/#accessibility> (May 18, 2020).

“Hotel Vértice Sevilla Aljarafe | Bormujos | Mejor Precio Oficial.”
<https://www.verticehoteles.com/hotel-vertice-sevilla-aljarafe/> (May 18, 2020).

“Servicios Hotel Doña Maria En Sevilla, Web Oficial.”
<https://www.hdmaria.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Hotel de Lujo En Sevilla - Hoteles 5 Estrellas Sevilla - Hoteles de Lujo En Sevilla.”
<https://www.emecatedralmercer.com/> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Rey Alfonso X | Sevilla | Web Oficial.”
<https://www.hotelreyalfonsox.es/servicios/> (May 18, 2020).

“Hotel Catalonia Santa Justa - WEB OFICIAL - Catalonia Hotels & Resorts.”
<https://www.cataloniahotels.com/es/hotel/catalonia-santa-justa> (May 18, 2020).

“Hotel - Lobby Room Hotel & Suites.” <https://www.lobbyroomhotel.com/hotel> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Inglaterra | Sevilla | Web Oficial.”
<https://www.hotelinglaterra.es/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios | One Shot Palacio Conde de Torrejón 09 | Sevilla.”
<https://www.hoteloneshotpalaciocondetorrejon09.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Hotel Palacio Alcazar | Reservas Directas: Mejor Precio Garantizado.”
<http://www.palacioalcazar.com/es> (May 18, 2020).

“Reserva Exe Isla Cartuja, Sevilla - Web Oficial | Exe Hotels.”
https://www.exehotels.com/exe-isla-cartuja.html?td=l00rI00&id_referer=GMB&utm_source=google&utm_medium=gmb&utm_campaign=googlemb (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Bécquer | Sevilla | Web Oficial.”
<https://www.hotelbecquer.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Posada Del Lucero | Sevilla | Web Oficial.”
<https://www.hotelposadadellucero.es/servicios/> (May 18, 2020).

“Hesperia Sevilla.” <https://www.hesperia.com/es/es/hoteles/espana/sevilla/hesperia-sevilla.html> (May 18, 2020).

“Reservar Hotel Eurostars Sevilla Boutique En Sevilla.”
<https://www.eurostarshotels.com/eurostars-sevilla-boutique.html> (May 18, 2020).

“Servicios Del Hotel - NH Sevilla Plaza de Armas.” <https://www.nh-hoteles.es/hotel/nh-sevilla-plaza-de-armas/servicios> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Kivir | Sevilla | Web Oficial.” <https://www.hotelkivir.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Hotel Catalonia Giralda - WEB OFICIAL - Catalonia Hotels & Resorts.” <https://www.cataloniahotels.com/es/hotel/catalonia-giralda> (May 18, 2020).

“Servicios de Ayre Hotel Sevilla | Ayre Hoteles.” <https://www.ayrehoteles.com/hoteles/ayre-hotel-sevilla/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios Del Hotel e Información de Contacto | Hotel Alfonso XIII, a Luxury Collection Hotel, Seville.” <https://www.espanol.marriott.com/hotels/fact-sheet/travel/svqlc-hotel-alfonso-xiii-a-luxury-collection-hotel-seville/> (May 18, 2020).

“Hotel Con Desayuno Buffet | Servicios | Hotel Petit Palace Marqués Santa Ana.” <https://www.petitpalacemarquessantaana.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Novotel Sevilla - Hoteles En Sevilla | Accorhotels.Com - ALL.” https://all.accor.com/hotel/3210/index.es.shtml?utm_campaign=seo+maps&utm_medium=seo+maps&utm_source=google+Maps#section-services (May 18, 2020).

“Servicios Del Hotel Yit Via Sevilla Mairena En Mairena Del Aljarafe. Web Oficial.” <https://www.hotelviasevillamairena.com/servicios.html> (May 18, 2020).

“Hotel 4 Estrella En Sevilla Con Parking | Hotel Monte Triana.” <https://www.hotelesmonte.com/es/hotel-monte-triana-sevilla/instalaciones/hotel-sevilla-con-parking/> (May 18, 2020).

“El Hotel - Taberna Del Alabardero.” <https://www.tabernadelalabardero.es/el-hotel> (May 18, 2020).

“Accesibilidad Ilunion.” <https://www.ilunionalcorasevilla.com/servicios/accesibilidad/#main-view> (May 18, 2020).

“Stylish Hotel in Sevilla Spain | AC Hotel Sevilla Torneo.” <https://www.marriott.com/hotels/fact-sheet/travel/svqto-ac-hotel-sevilla-torneo/#accessibility> (May 18, 2020).

“HOTEL CETINA, Sevilla - Web Oficial | Mejor Precio Garantizado | Home.” <https://www.cetinahotels.com/sevilla/es-ES/index.aspx> (May 18, 2020).

“Instalaciones Hotel Monte Carmelo | 4* Hotel En Sevilla.” <https://www.hotelesmonte.com/es/hotel-monte-carmelo-sevilla/instalaciones/> (May 18, 2020).

“Seville Hotels - Hilton Garden Inn Sevilla.” <https://www.hilton.com/en/hotels/svqgigi-hilton-garden-inn-sevilla/> (May 18, 2020).

“Hotel 4 Estrella En Sevilla Con Parking | Hotel Monte Triana.” <https://www.hotelesmonte.com/es/hotel-monte-triana-sevilla/instalaciones/hotel-sevilla-con-parking/> (May 18, 2020).

“Servicios - Hotel de Lujo En Sevilla - Hoteles 5 Estrellas Sevilla – Mercer Hoteles Sevilla - EME Catedral Mercer Hotel.” <https://www.emecatedralmercer.com/es/explore-el-hotel/servicios> (May 18, 2020).

“Hotel Melia Sevilla, Hotel Moderno En Sevilla Centro | Melia.Com.” <https://www.melia.com/es/hoteles/espana/sevilla/melia-sevilla/servicios.htm> (May 18, 2020).

“Habitaciones - Hotel San Gil **** | Centro Sevilla.” <https://hotelsangil.es/habitaciones/> (May 18, 2020).

“Completo Servicios | Hotel Alcoba Del Rey, Sevilla.” <https://www.alcobadelrey.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Reservar Hotel Eurostars Torre Sevilla En Sevilla.” <https://www.eurostarshotels.com/eurostars-torre-sevilla.html> (May 18, 2020).

“Habitaciones Exe Sevilla Macarena.” <https://www.exehotels.com/exe-sevilla-macarena/habitaciones.html> (May 18, 2020).

“Hospes Las Casas Del Rey de Baeza**** | Sevilla.” <https://www.hospes.com/casas-rey-baeza/> (May 18, 2020).

“Hotel Sevilla Center 4* | Web Oficial - Mejor Precio Garantizado.” <https://www.hotelescenter.es/hotel-sevilla-center/> (May 18, 2020).

“Servicios Hotel TRH La Montilla Dos Hermanas, WEB OFICIAL.” <https://www.trhlamotilla.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Fernando III | Sevilla | Web Oficial.” <https://www.hotelfernandoiii.es/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios Hotel Sevilla La Rábida - Vincci Hoteles.” <https://www.vinccihoteles.com/hoteles/espana/sevilla/vincci-la-rabida/instalaciones-y-servicios> (May 18, 2020).

“Hotel M.A. Sevilla Congresos | Hotel & Servicios | Sevilla | España.” <https://www.hotelsevillacongresos.com/es/hotel-servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios – Web Oficial de Hotel Casa Imperial | Hoteles En Sevilla.” <http://www.casaimperial.com/es-es/amenities> (May 18, 2020).

“Hotel Con Piscina y Parking En Sevilla | Silken Al-Andalus.” <https://www.hoteles-silken.com/es/hotel-al-andalus-sevilla/servicios-piscina-parking/> (May 18, 2020).

“Conoce Nuestras Instalaciones. Galería Fotográfica | Zenit Sevilla.” <https://sevilla.zenithoteles.com/es/fotos-hotel-centro-sevilla/> (May 18, 2020).

“Hotel Melia Lebreros, Moderno Hotel Urbano En Sevilla | Melia.Com.” <https://www.melia.com/es/hoteles/espana/sevilla/melia-lebreros/servicios.htm> (May 18, 2020).

“Unuk Soho | Inicio | Hotel de Vanguardia Con Piscina En El Centro de Sevilla.” <https://www.hotelunuksoho.com/es/> (May 18, 2020).

“Hotel Boutique En Sevilla Casa Del Poeta.” <https://casadelpoeta.es/en/boutique-hotel/> (May 18, 2020).

“Instalaciones | Casa Romana | Hotel Boutique **** | Sevilla | Web Oficial.” <https://www.hotelcasaromana.com/instalaciones/> (May 18, 2020).

“Hotel Vértice Sevilla | Mejor Precio Garantizado.” <https://www.verticehoteles.com/hotel-vertice-sevilla/> (May 18, 2020).

“Hotel En Sevilla | Legado Alcázar Hotel.” <https://www.legadoalcazarhotel.com/> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Palacio Villapanés Sevilla.” <https://palaciovillapanes.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios – Palacio Pinello.” <https://www.palaciopinello.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Servicios | Hotel Gravina51, SEVILLA | Website Oficial.” <https://www.hotelgravina51.com/es/nuestros-servicios/> (May 18, 2020).

“Occidental Sevilla Viapol | Hotel En Nervión, Sevilla.” <https://www.barcelo.com/es-us/occidental-sevilla-viapol/> (May 18, 2020).

“Aparta Hotel Sevilla Green Suites | Descubre Los Servicios Que Ofrecemos.” <https://sevillagreensuites.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Hotel Casa de Indias by Intur En Sevilla Centro | Hoteles Intur.” <https://www.intur.com/hotel-casa-de-indias-sevilla/> (May 18, 2020).

“Servicios e Instalaciones Del Hotel | Hotel Ribera de Triana.” <https://www.hotelriberadetriana.com/servicios/> (May 18, 2020).

“Definición de Accesibilidad - Diccionario Del Español Jurídico - RAE.” <https://dej.rae.es/lema/accesibilidad> (May 13, 2020).

“Información de Su Hotel En Sevilla | AC Hotel Ciudad de Sevilla.” <https://www.espanol.marriott.com/hotels/fact-sheet/travel/svqci-ac-hotel-ciudad-de-sevilla/#accessibility> (May 18, 2020).

“Hotel Sevilla Desayuno Incluido | Hotel Fontecruz Sevilla Seises.” <https://www.fontecruzhoteles.com/es/hotel-fontecruz-sevilla-seises/servicios/> (May 18, 2020).

“Hotel Con WiFi En Sevilla | Casa 1800 Sevilla.” <https://www.hotelcasa1800sevilla.com/es/servicios/> (May 18, 2020).

“Barceló Sevilla Renacimiento | Hotel En Sevilla | Barcelo.Com.” <https://www.barcelo.com/es-es/barcelo-sevilla-renacimiento/> (May 18, 2020).

“Servicios | Pasarela Hotel, Seville | Website Oficial.” <https://www.hotelpasarela.com/es/servicios/> (May 18, 2020).

Alonso-Lopez, Fernando. 2017. *Plan de Accesibilidad , ACCEPLAN Libro Verde de La Accesibilidad En España Diagnóstico de Situación y Bases Para Elaborar Un Plan Integral de Supresión de Barreras.*

Blanco, Rosa María; Blanco, Laura; Luengo, Soledad; Pastor, Gerardo; Rivero, Manuel; Rodríguez, María Rosario; Vicente, María Jesús. 2003. "Accesibilidad Para Personas Con Ceguera y Deficiencia Visual." 1. <http://www.once.es/serviciosSociales/index.cfm?navega=detalle&idobjeto=12&idtipo=1>

Bunghez, Corina Larisa. 2015. "The Importance of Tourism to a Destination's Economy." *Proceedings of the 26th International Business Information Management Association Conference - Innovation Management and Sustainable Economic Competitive Advantage: From Regional Development to Global Growth, IBIMA 2015* 2016: 240–47.

Calvillo, Manuel. 2011. "(PDF) Estudio 'Puedo Viajar' Sobre Las Necesidades y Hábitos Turísticos de Las Personas Con Discapacidad | Manuel Calvillo Mazarro - Academia.Edu." https://www.academia.edu/4069488/Estudio_Puedo_Viajar_sobre_las_necesidades_y_habitos_turisticos_de_las_personas_con_discapacidad (April 29, 2020).

Canalís, Xavier. 2019. "El Turismo Es El Sector Que Más Riqueza Aporta a La Economía Española." *Hosteltur*. https://www.hosteltur.com/130893_el-turismo-el-sector-que-mas-riqueza-aporta-a-la-economia-espanola.html (April 22, 2020).

CÍA., ACCESIBLE. "Accesibilidad y Diseño Universal - ACCESIBLE CÍA. LTDA." 2018. <https://accesible.ec/accesibilidad-y-diseno-universal/> (May 14, 2020).

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. 2012. "¿Qué Es La Discapacidad?" : 13. http://200.33.14.34:1033/archivos/pdfs/Var_104.pdf.

De Asís, Rafael. 2007. "Sobre La Accesibilidad Universal En El Derecho." http://portal.uc3m.es/portal/page/portal/instituto_derechos_humanos/conferencia_cdpd/Ponencias/rafael_asis_mesa4.pdf.

Esta, E L. 1938. "Gobierno Dé La Nacion." : 2972–73. <https://www.boe.es/datos/pdfs/BOE/1938/169/A02972-02973.pdf>.

Farlin Arias Cerdas; Lesly Badilla Dover; Ana María Chunchilla Meza, Johanna Mata Orozco;, Joyce Orozco Brenes; María de los Ángeles Carpio Brenes. 2017. "Estrategias Docentes Que Mediaron En El Aprendizaje de La Lectoescritura En Estudiantes Con Discapacidad Múltiple Del Centro de Educación Especial Carlos Luis Valle Masís, Costa Rica." : 111–25.

Flórez, Jesús. 2015. "Discapacidad Intelectual y Neurociencia." *Revista Síndrome de Down: Revista española de investigación e información sobre el Síndrome de Down* (124): 2–14.

Guzmán, Alexander, and Función De. "Test de Sensibilidad Al Contraste." *Generalidades de Manual de usuario*: 1–2. <https://www.qvision.es/blogs/elisa-hueso/2014/06/01/test-de-sensibilidad-al-contraste/> (April 17, 2020).

Hernández Galán, Jesús, José Luis Borau Jordán, and Carlos Sánchez Martín. 2017. *Observatorio De Accesibilidad Universal Del Turismo En España*. <http://www.cedd.net/es/documentacion/ver-seleccion-novedad/527554/>.

Huesca González, Ana M^a, and Elena Ortega Alonso. 2004. "Hábitos y Actitudes Hacia El Turismo Hábitos y Actitudes Hacia El Turismo."

INE. 2008. "Tasa de Población Con Discapacidad Según Grupo de Discapacidad Por CCAA, Edad y Sexo ." *Instituto Nacional de Estadística*. <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t15/p418/a2008/hogares/p01/modulo1/I0/&file=01002.px#!tabs-tabla>.

INE. 2008. "Población Con Alguna Discapacidad o Limitación Por Edad y Sexo." 2008. <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t15/p418/a2008/hogares/p01/modulo1/I0/&file=01001.px>.

Ipland, Jerónima, and Diego Parra. 2009. "La Formación de Ciegos y Discapacitados Visuales: Visión Histórica de Un Proceso de Inclusión." *El largo camino hacia una educación inclusiva* 1(1): 453–62.

Jiménez-Lara, A., y Huete, A. (Coords.). 2019. "Informe Olivenza 2019 Sobre La Situación General de La Discapacidad En España." <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/2015/12/Informe-Olivenza-2015-v4.3-baja.pdf>.

Jimeno, J. C Pastor. 2015. "Afectación Del Campo Visual En La Baja Visión. Pérdida de Campo Central y Periférico y Defectos Neurológicos." *Manual de Baja Visión y Rehabilitación Visual*: 17–27. <http://www.herrerobooks.com/pdf/pan/9788498358490.pdf%0A>Accessed: 2020-04-17 (April 17, 2020).

Labrador, Déborah M. 2015. *A Propósito Del Día Internacional De Las Personas Con Discapacidad*. <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/guias-y-articulos-de-salud/dias-mundiales-2019/dia-internacional-de-las> (June 2, 2020).

Lorenzo, Aragon, and Alfredo Jose. 2009. "Organización Nacional de Ciegos Españoles." : 2866004–2866004. <https://www.boe.es/buscar/pdf/1991/BOE-A-1991-7271-consolidado.pdf>.

Loss, Laura. 2019. *Importance of Tourism Industry» Reference Notes*. <https://www.tourism-review.com/tourism-industry-is-the-pillar-of-economy-news11210> (April 23, 2020).

Moya-mata, Irene et al. 2017. "La Representación de La Discapacidad En Las Imágenes de Los Libros de Texto de Educación Física: ¿inclusión o Exclusión?" *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación* 2041(32): 88–95.

Null, Roberta. 2013. "What Is Universal Design?" *Universal Design*: 1–30.

Oficial, Hotel Ateneo | Sevilla | Web. "Servicios."

Oficial, Hotel Casas de El Arenal | Sevilla | Web. "Servicios."

Oficial, Hotel Cervantes | Sevilla | Web. “Servicios | Hotel Cervantes Sevilla | Web Oficial.”

Oficial, Hotel Macià Sevilla Kubb **** | Mejor Precio Garantizado | Web. “Hotel Macià Sevilla Kubb **** | Mejor Precio Garantizado | Web Oficial.”

Organización Mundial de la Salud. 2016. “Centro de Prensa Ceguera y Discapacidad Visual.” *Nota descriptiva N° 282* 0: 2–5. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>.

Organization, World Health. 2011. “OMS | Ceguera y Discapacidad Visual.” *Nota descriptiva N° 282*: 2. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment> (April 17, 2020).

Ortiz Ortiz, Purificación. 2012. *Discapacidad Visual y Autonomía Personal. Enfoque Práctico de La Rehabilitación*.

Padilla, Andrea. 2010. “Discapacidad: Contexto, Concepto y Modelos * Disability: Context, Concept and Models.” *Revista Colombiana de Derecho Internacional* (16): 381–414. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-81562010000100012&script=sci_arttext%5Cnhttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82420041012.

Palace, Petit, and Santa Cruz. “Hotel En El Centro de Sevilla | Hotel Petit Palace Santa Cruz.” https://www.petitpalacesantacruz.com/?utm_source=google&utm_medium=organic&utm_campaign=MyBusiness&utm_content=SAC (May 18, 2020).

Piñeros Sánchez, Oscar E., Omar F. Salamanca Libreros, and César Amaya. 2014. “Descripción de La Función de Sensibilidad Al Contraste En Pacientes Miopes e Hipermetropes.” 47(3): 232–40.

Recacha, Pedro Gutiérrez, and Almudena Martorell Cafranga. 2011. “Las Personas Con Discapacidad Intelectual Ante Las TIC.” *Comunicar* 18(36): 173–80.

Roa, Ariel Ruiz Díaz. “Los Ciegos En La Historia_ Del Infanticidio a La Educabilidad.” 2018. <https://cienciasdelsur.com/2018/01/02/los-ciegos-en-la-historia/>.

S. Lock. 2019. “Travel & Tourism: Global Economic Impact.” *World travel & tourism council*: 10–11. <https://www.statista.com/statistics/233223/travel-and-tourism--total-economic-contribution-worldwide/> (April 23, 2020).

Saavedra Guajardo, Eugenio et al. 2018. “Discapacidad Motora y Resiliencia En Adultos.” *Estudios del desarrollo humano y socioambiental* (3): 236–52. <https://0-dialnet-unirioja-es.llull.uib.es/download/articulo/6676037.pdf%0Ahttps://0-dialnet-unirioja-es.llull.uib.es/servlet/extart?codigo=6676037>.

Salud, Organización Mundial de la. 2014. “Convención Sobre Los Derechos de Las Personas Con Discapacidad.” *Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación*: All. [https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf%0Afile:///C:/Users/Jho%20nBreyner/Desktop/UNIBAGUE/PRIMER SEMESTRE/INTRODUCCI%20N A LA INGENIERIA/INVESTIGACI%20N/PERSONAS CON DISCAPACIDAD.PDF](https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf%0Afile:///C:/Users/Jho%20nBreyner/Desktop/UNIBAGUE/PRIMER%20SEMESTRE/INTRODUCCI%20N%20A%20LA%20INGENIERIA/INVESTIGACI%20N/PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.PDF) (May 13, 2020).

Serrano Mascaraque, Esmeralda. 2009. "La E-Accesibilidad y La Discapacidad Visual En España." *Revista General de Informacion y Documentacion* 19(1): 189–219.

Sociedad y Técnica, SOCYTEC, S.L. y Paradores de Turismo de España, S.A. 2007. Paradores de Turismo de España, S.A. *Manual de Accesibilidad Universal Para Hoteles*.

Suárez, Roxana. 2017. "Pensar y Diseñar En Plural. Los Siete Principios Del Diseño Universal." *Revista Digital Universitaria* 18: 01–12.
<http://www.revista.unam.mx/vol.18/num4/art30>.

Tallaví, Alberto Daudén. 1996. *Los Ciegos Omo Grupo Social y Su Relación Con El Estado: 1800-1938*.

Trincado, Belén. "El Turismo Sigue Al Alza y Ya Aporta El 12% Del PIB y El 13% Del Empleo En España | Compañías | Cinco Días." 2019.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/12/23/companias/1577113873_775760.html (April 24, 2020).

UNFPA. 2015. "Población Mundial."

Vega Lugo, Noemi, and Carolina González Espinoza. 2015. 4 Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA *Manual Sobre Turismo Accesible Para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas Módulo I: Turismo Accesible – Definición y Contexto*.

WHO. 2001. "Clasificación Internacional Del Funcionamiento." *World Health Organization*: 1–1189.

WTTC. 2019. "Travel & Tourism: Global Economic Impact." *World travel & tourism council*: 10–11. <https://www.statista.com/statistics/233223/travel-and-tourism--total-economic-contribution-worldwide/#statisticContainer> (April 23, 2020).

Yessica Sánchez Castro. 2014. "Intervención Con Familias de Personas Con Discapacidad." https://books.google.es/books?id=-681DwAAQBAJ&pg=PA96&lpg=PA96&dq=barreras+intrínsecas+discapacidad&source=bl&ots=B3d9eIU90D&sig=ACfU3U1aWisPr_1tpsYe5NS9ruPByavViw&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=barreras intrínsecas discapacidad&f=false (May 11, 2020).

Anexos

1. Sexo *

- Mujer
- Hombre

2. Edad *

- 18-30 años
- 31-65 años
- + 65 años

3. ¿Para qué discapacidad cree que los hoteles están mejor adaptados? *

- Movilidad reducida
- Discapacidad visual
- Discapacidad intelectual
- Discapacidad auditiva

4. ¿Considera que las personas con discapacidad visual viajan con una frecuencia igual o superior a una persona sin ninguna necesidad especial? *

- Sí
- No

5. ¿Considera que los alojamientos hoteleros son accesibles para turistas con discapacidad visual? *

- Sí
- No

...

6. ¿Considera la falta de accesibilidad en alojamientos hoteleros como un motivo principal para que estas personas no consideren viajar? *

- Sí
- No

"Diseño Universal"

Un modelo de diseño que trata dar soluciones y comodidades de una forma global a cualquier discapacidad sea temporal o permanente, sea física o intelectual, tanto como para cualquier turista sin ninguna necesidad especial como para embarazadas, personas mayores, carros de bebés, enfermedades, zurdos, etc.)

8. ¿En qué zona del hotel cree que sería más conveniente implantar este modelo de diseño? *

Responda puntuando del 1 al 5, siendo 1 nada importante y 5 muy importante.

	1	2	3	4	5
Acceso al hotel	<input type="checkbox"/>				
Hall	<input type="checkbox"/>				
Recepción	<input type="checkbox"/>				
Zonas comunes...	<input type="checkbox"/>				
Habitación	<input type="checkbox"/>				
Buffet/Restaura...	<input type="checkbox"/>				
Servicios públic...	<input type="checkbox"/>				
Zonas de jardín...	<input type="checkbox"/>				
Gimnasio y Spa	<input type="checkbox"/>				
Parking	<input type="checkbox"/>				

9. Imagínese que padece algún tipo de discapacidad: *

- Elegiría un hotel con Diseño Universal y más caro.
- Elegiría un hotel menos accesible y más barato.

10. ¿Consideraría el Diseño Universal en un hotel como una característica a tener en cuenta que lo distinga de los hoteles que no la tienen? *

- Sí
- No