



**FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**GRADO EN TURISMO**

**Estudio de la accesibilidad en el Sistema Turístico Andaluz bajo el enfoque de la discapacidad**

Trabajo Fin de Grado presentado por D<sup>a</sup>. Sandra Campos Olszewska, siendo la tutora del mismo la Dra. M.<sup>a</sup> del Carmen Díaz Fernández

V<sup>o</sup>. B<sup>o</sup>. de la tutora:

Alumna:

Dra. .M.<sup>a</sup> del Carmen Díaz Fernández

D<sup>a</sup>. Sandra Campos Olszewska

Sevilla. Junio 2021



*A mi abuelo Antonio, que aunque se haya ido antes de poder ver terminada esta etapa, siempre será mi mayor motivo y ejemplo a seguir.*

*A Blanca, por regalarme su tiempo y apoyo y sobre todo, por creer en la igualdad de oportunidades.*

*A mi tutora Carmen Díaz, por abrirme las puertas del SACU y quien con su ímpetu e ilusión me ha animado a seguir trabajando y superando etapas.*

*A Laura del SACU y a su equipo, por hacer que las capacidades diferentes no tengan límite.*

*A Pedro, por todo su amor, apoyo y aliento cuando más falta hacía, por ser un estímulo de superación y un regalo de la vida.*



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

**TRABAJO FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO [2020-2021]**

TÍTULO:

**ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL SISTEMA TURÍSTICO ANDALUZ BAJO EL ENFOQUE DE LA DISCAPACIDAD**

AUTOR:

**D<sup>a</sup>. SANDRA CAMPOS OLSZEWSKA**

TUTOR:

**Dra. M.<sup>a</sup> DEL CARMEN DÍAZ FERNÁNDEZ**

DEPARTAMENTO:

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING**

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

**ORGANIZACIÓN DE EMPRESA**

RESUMEN:

El turismo se ha configurado como un motor de crecimiento para la economía de nuestro país en general y de la Comunidad Autónoma de Andalucía en particular (El economista, 2020). Sin embargo, existen múltiples factores que impiden que la totalidad de la población pueda disfrutar de la oferta turística debido a las diferentes limitaciones que presentan las personas con discapacidad, por lo que las necesidades de este segmento de demanda se encuentran generalmente insatisfechas. La falta de accesibilidad no sólo repercute en estos individuos o en la población local, también supone desaprovechar una ventaja competitiva para el sector. Por todo ello, con este trabajo perseguimos conocer si Andalucía es un destino accesible y con ello, los hábitos y las necesidades de este colectivo para descubrir sus requerimientos en materia turística. Para alcanzar este propósito, realizaremos un doble análisis exploratorio-descriptivo, sirviéndonos de testimonios reales de personas con discapacidad y de profesionales o entidades relacionadas, de forma que se ofrecerá una visión lo más real y completa posible. Para la obtención de los resultados nos hemos servido de Google Forms y las redes sociales, sobre una población total de 151 personas.

**PALABRAS CLAVE:**

Turismo accesible; discapacidad; diseño universal; fuente de ventaja competitiva; Sistema turístico andaluz.



## ÍNDICE

---

1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO .....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. OBJETIVOS .....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ORÍGENES DEL TURISMO ACCESIBLE.....	7
2.2. LA DISCAPACIDAD EN CIFRAS: APROXIMACIÓN AL ESTADO ACTUAL... 9	
2.3. TIPOLOGÍAS DE DISCAPACIDAD .....	11
2.4. COMPORTAMIENTO Y HÁBITOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	14
2.5. DESTINOS ACCESIBLES EN EL MUNDO .....	14
2.6. ACCESIBILIDAD EN ESPAÑA.....	15
2.6.1. Legislación.....	15
2.6.2. Destinos accesibles en España .....	17
2.6.3. El caso de Andalucía .....	18
2.7. OPORTUNIDADES QUE BRINDA EL TURISMO ACCESIBLE .....	20
3. CUERPO EMPÍRICO.....	23
3.1 METODOLOGÍA.....	23
3.1.1. Población objetivo y tamaño muestral .....	23
3.1.2. Tipos de herramientas y técnicas empleadas .....	24
3.1.3. Itinerario de la investigación .....	25
3.2. RESULTADOS .....	25
3.2.1. Percepción, hábitos y visión de los viajeros con discapacidad .....	25
3.2.1.1. Perfil sociodemográfico.....	25
3.2.1.2. Hábitos de consumo en el sector turístico de los viajeros con discapacidad .....	28
3.2.1.3. Percepción, visión y valoración de los viajeros con discapacidad .....	33
3.2.2. UN ACERCAMIENTO A LA DISCAPACIDAD: TESTIMONIOS .....	36
3.2.2.1. Entrevista a Laura Lozano, unidad de Discapacitados de la Universidad de Sevilla.....	36
3.2.2.2. Entrevista a Pilar Romero, Asociación PADIS.....	38
3.2.2.3. Entrevista a M. Eugenia, Asociación Albatros .....	39

3.2.2.4. Entrevista a Ana María Sánchez, fisioterapeuta del Hospital Virgen del Rocío .....	40
3.2.2.5. Entrevista a Pablo Cascardo, fundador de Karma Turismo Activo .....	40
4. APORTACIONES DEL AUTOR Y LIMITACIONES .....	43
5. CONCLUSIONES .....	45
Bibliografía .....	49
Anexos .....	55

# 1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

## 1.1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico supone el mayor motor económico de Andalucía, pues aporta un 13% del PIB regional, con unos ingresos superiores a los 20.400 millones de euros y una cifra anual de 29,5 millones de visitantes (Junta de Andalucía, 2019). Para hacernos una idea, tan sólo en el caso concreto de la ciudad de Sevilla, “en el año 2019 se registraron más de 3,1 millones de turistas y más de 6,7 millones de pernoctaciones” (Villar, 2020, pp.14-17) lo que nos aproxima a la importancia del sector tanto en términos económicos como sociales, es decir, en términos de creación de empleo.

Durante el año 2019 pasaron por Andalucía 32,5 millones de viajeros, cifra récord, cuyos principales emisores son por orden andaluces, españoles de otras regiones y Reino Unido seguido de Alemania en el ámbito internacional, destacando el tercer trimestre del año como periodo de mayor concentración turística (Junta de Andalucía, 2019).

En este contexto de protagonismo del sector encontramos pese a ello, bajo el enfoque de la demanda, la existencia de dificultades de acceso que presentan distintos perfiles, que encuentran limitados a la hora de poder entablar contacto con distintos productos y servicios turísticos. Dentro de estos perfiles encontramos a discapacitados, personas con movilidad reducida o grupos de la tercera edad entre otros.

Las cuestiones que engloban la discapacidad se han convertido en una gran deuda de la sociedad y no sólo de la actual, pues desde el inicio de los tiempos las personas que presentan algún tipo de discapacidad han sido apartadas de la vida social, privándoles de una real igualdad de oportunidades (Maglione, 2004).

Las peculiaridades de nuestro estilo de vida, que incluyen de forma asidua hábitos poco saludables y falta de ejercicio físico, junto a otras variables, están provocando un aumento de diferentes tipos de incapacidades permanentes en sus distintos grados; lo que unido al mayor incremento de la esperanza de vida en las sociedades desarrolladas, que dan lugar a una población más envejecida, hacen que una alta proporción de la población ostente alguna condición de discapacidad y/o pertenezcan al grupo de personas mayores o ancianos que presentan de igual forma, diversas limitaciones.

A modo de inicio y antes de abordar las cuestiones que nos atañen, es preciso mencionar los conceptos con los que se denominan a estos colectivos, pues debido a la gran amplitud poblacional que presentan podemos encontrar distintas nomenclaturas. Por un lado, podemos hacer referencia a esta condición con el término de “discapacidad”, que abarca dentro de él distintos tipos de discapacidades (visual, física, sensorial, auditiva, mental...) y que constituye el término más usado tanto en documentos oficiales como en la vida cotidiana. La RAE en su última actualización define el término como “situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social” (RAE, 2020).

También consideramos el término alternativo de “diversidad funcional” que nace de la intención de eliminar el componente peyorativo y que pretende definirlos como “miembro de la sociedad que tiene unas determinadas capacidades, que deben ser gestionadas de modo que no se produzcan exclusiones o discriminaciones” (Famma.org, diccionario técnico, 2017).

Si bien existen algunos otros conceptos asociados, en este trabajo nos referiremos a personas con “discapacidad” o “diversidad funcional”, y en ningún caso nos referiremos a este grupo como “minusválidos” o “disminuidos” por considerar estas palabras ofensivas y despectivas.

Por otro lado, debemos de hacer referencia al concepto de sistema turístico entendido como un conjunto de elementos interrelacionados que componen la actividad turística bajo una referencia espacial que permite describir cada uno de sus componentes (oferta, demanda, infraestructuras, superestructura y población local) y sus relaciones, analizando la complejidad de la actividad turística y las repercusiones de ésta en su entorno o territorio, superando las visiones simplistas basadas en una perspectiva única (Varisco, 2013).

Este colectivo (o expresado en términos empresariales), este segmento de demanda, supone una importante cifra del total de las diferentes poblaciones del mundo, por lo que el fomento de un turismo más accesible resulta crucial para la sostenibilidad del sector a largo plazo y para la relación de éste con su entorno, en un contexto de globalización y ante sociedades cada vez más concienciadas.

En este sentido debemos hacer referencia a la labor de la empresa ILUNION, perteneciente al organismo ONCE, dedicada al turismo sin barreras y que acerca múltiples destinos a personas con discapacidad. Así mismo, la ONCE celebra el Congreso Internacional de Turismo para Todos de forma trianual, que actúa a modo de convergencia de experiencias y opiniones de profesionales y usuarios, y cuyo objetivo es la mejora de estos servicios.

Con todo ello, con este trabajo pretendemos conocer el estado de la accesibilidad en el sistema turístico andaluz y su grado de adecuación a las necesidades que presentan estos individuos, su percepción de calidad y los distintos hábitos turísticos que se presentan en este colectivo, para posteriormente, establecer comparaciones con otros destinos accesibles detectando así nuevas y futuras necesidades, oportunidades y líneas de mejora.

Para responder a estas cuestiones, nuestro TFG se estructura en dos grandes apartados, por un lado el cuerpo teórico, donde realizaremos un estudio del valor, el estado y la importancia de la accesibilidad en los sistemas turísticos, que repercute no solo en los colectivos hacia los que van destinados sino también en el conjunto de la sociedad; desarrollando así los distintos conceptos necesarios para su comprensión y analizando los diferentes marcos legislativos en relación a la accesibilidad.

Por otro lado, en nuestro cuerpo empírico aportaremos de la forma más precisa y actualizada posible la metodología seguida y sus principales elementos, las herramientas usadas y la población objeto de estudio. Para ello realizaremos dos análisis diferenciados, por un lado, uno dirigido al colectivo implicado, es decir, a personas que presentan algún tipo de discapacidad o limitación, y por otro, una serie de entrevistas orientadas a profesionales, organizaciones y asociaciones especializados y formados en materia de discapacidad, con el fin de completar, confrontar y aunar la visión, opiniones y experiencias de todos ellos para lograr profundizar en la materia, siempre teniendo en cuenta las limitaciones encontradas durante la realización de este TFG.

Seguidamente, nos centraremos en comentar los resultados obtenidos de la forma más detallada posible, destacando aquello que bajo nuestro parecer resulte más significativo. Por último expondremos aquellas aportaciones que estimemos adecuadas y oportunas

además de las limitaciones que se nos han presentado a la hora de realizar nuestro trabajo, finalizando con las conclusiones obtenidas fruto de la realización de nuestro estudio.

## 1.2. OBJETIVOS

Desde las distintas administraciones públicas en sus diferentes niveles competenciales se realizan acciones promotoras de la accesibilidad y se aprueba leyes que buscan la igualdad de oportunidades, desde la declaración de igualdad en la Constitución española hasta, más concretamente y centrado en nuestra materia, la ley de turismo de Andalucía. Estas leyes, someten por tanto a entidades públicas y privadas a actuaciones que permitan un acceso igualitario en todos los ámbitos. Sin embargo, esto provoca que sólo se apliquen las medidas dictadas sin que se observen de forma clara iniciativas que vayan más allá y que prevean un diseño de los destinos adaptado a la totalidad de los usuarios (diseño universal), lo que dilucida aún una carencia de conocimiento sólido sobre importancia de este colectivo para la sostenibilidad del sector turístico (Vivas, 2012)

Con este TFG se busca ofrecer una visión lo más actual y real posible sobre el estado del Sistema turístico de la Comunidad Autónoma de Andalucía como destino accesible, centrándonos en todos los aspectos y variables que pueden incidir en él para comprobar finalmente si puede definirse como tal, con objeto de ayudar a este colectivo, reflejando sus necesidades y limitaciones, para contribuir así con aquellos agentes turísticos que ofertan sus servicios.

También se buscará explicar los distintos hábitos turísticos que presenta este colectivo en nuestro destino, que ya existan o que puedan existir y que por tanto pueden ser considerados como oportunidades o fortalezas para la Comunidad Autónoma de Andalucía; y se establecerá una comparación con otros destinos urbanos que sean pioneros o ejemplo de destinos accesibles.

Se recogerán testimonios reales de organizaciones y unidades especializadas en discapacidad desde distintos ámbitos, como la unidad de discapacitados de la Universidad de Sevilla (SACU), que trabaja en la lucha por la igualdad de oportunidades de todos los miembros de la comunidad universitaria con independencia de las capacidades físicas y/o mentales de éstos; PADIS, asociación municipal de Fuentes de Andalucía, Sevilla, cuyo objeto es la inserción social de personas con capacidades diferentes en aras de la consecución de una sociedad más equitativa; Karma, empresa de turismo activo que cuenta con una escisión especializada dedicada a la adaptación de actividades según los diferentes tipos de limitaciones que presenten los individuos con el fin de crear bienestar e inclusión social, incrementando así su calidad de vida; M. Eugenia Romero de la asociación Albatros, asociación que nace del interés de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual a través de la plena integración escolar, social y laboral, ofreciendo además los apoyos necesarios al entorno familiar para superar las dificultades y carencias de la vida cotidiana; y por último Ana María Sánchez Rabanal, profesional fisioterapeuta del Hospital de Traumatología Virgen del Rocío de Sevilla, invidente, secretaria coordinadora de la unidad progresista de la ONCE y vicepresidenta de la Asociación Española de retinoblastoma, que lucha por la igualdad de oportunidades y el fomento de la información.

De este modo y en base a estos testimonios podremos reflexionar y entender la importancia del conocimiento de todo aquello referente a la accesibilidad y la igualdad

de acceso, aspectos que usualmente pasan desapercibidos por la sociedad, hecho que se corrobora en la desactualizada y escasa información disponible, con el objetivo principal de que cualquier lector de este TFG pueda llegar a ponerse en la piel de una persona con discapacidad.

Estos objetivos que hacen referencia a las metas que se pretenden alcanzar con la realización de este trabajo, pueden ser divididas en dos categorías:

- **Objetivos generales:**
  - Tratar de aportar luz sobre la pregunta ¿es Andalucía un destino accesible?
  - Contribuir a determinar la accesibilidad del Sistema turístico de la comunidad autónoma de Andalucía.
  - Colaborar a la integración social de las personas con discapacidad a través del turismo.
  - Ayudar a dar voz a un colectivo que aunque siempre ha existido, nunca ha conseguido situarse al mismo nivel que el resto de los integrantes de la sociedad en lo referente a la igualdad de acceso y trato.
- **Objetivos específicos:**
  - Conocer la concepción de la calidad, visión y los hábitos turísticos del colectivo de discapacitados en la región de Andalucía.
  - Realizar una primera comparación del Sistema turístico andaluz con otros destinos accesibles, determinando necesidades actuales y futuras.
  - Comprender y reflexionar sobre la importancia del conocimiento de estos aspectos usualmente desapercibidos o poco interesantes para la sociedad.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Cada vez más se promueven acciones de igualdad y equidad social desde numerosas instituciones nacionales, internacionales y supranacionales, que emiten juicios y promulgan leyes para evitar discriminaciones, tanto en el acceso a puestos de trabajo y oportunidades laborales, lo que “ha dado lugar a un aumento de su presencia en el mercado laboral, aunque aún minoritario, pues la inserción laboral de titulados universitarios con discapacidad no supera el 1%” (Observatorio estatal de Discapacidad, 2020, p.1); como en el caso que nos atañe, las oportunidades de acceso de estos colectivos a servicios, productos e infraestructuras que tengan la condición de accesibles (OMT por un turismo accesible para todos, 2014).

Sin embargo, parece ser que todavía no existe una intención clara y generalizada por parte de los entes turísticos privados, de adaptaciones para este colectivo más allá de lo dispuesto en la ley, lo que se traduce en la imposibilidad (o posibilidad limitada) de estas personas para poder disfrutar del turismo. De hecho, para el 56% de las personas con alguna discapacidad en nuestro país (Fundación Adecco, 2019), viajar supone una imposibilidad por distintos motivos como la falta de servicios e instalaciones accesibles, llegándose a afirmar (Fundación Caser, 2019) que una adaptación de destinos y servicios de traslado supondría un incremento de casi tres millones y medio de turistas pertenecientes a este segmento de la sociedad, lo que supone una pérdida de competitividad para nuestra economía (Fundación Adecco, 2018).

De igual forma, aquellos individuos que finalmente sí deciden viajar se encuentran con diversas barreras y dificultades. Éstas van desde barreras físicas de acceso a

transportes, monumentos o actividades culturales no adaptadas, a la falta de desplazamientos verticales y poca adecuación de los horizontales, carencia de señalizaciones adecuadas como señales visuales no aptas para personas con discapacidad visual, tales como las de los paneles informativos en los transportes, o avisos acústicos inoperantes para personas con discapacidad auditiva; hasta barreras propiamente sociales difíciles de eliminar y que surgen de la imposibilidad de disfrutar de ocio y por ende, de la sociabilización de estos individuos.

Se debe aclarar que no existe un único concepto de viajero con discapacidad, pues forman parte de un grupo muy heterogéneo cuyas motivaciones, necesidades, preferencias y dificultades varían en función de las distintas variables personales, por lo que es imprescindible conocer estas peculiaridades si se aspira a diseñar estrategias turísticas que atiendan adecuadamente a este segmento de mercado y bajo el supuesto de que la calidad de los destinos turísticos está estrechamente relacionada a la accesibilidad de los mismos (Fernández, 2009).

El turismo apela a la idea de tiempo libre como oportunidad de realización para las personas, como posibilidad de desarrollo personal y social que le confiere carácter de derecho universal. Para afianzar esta idea podemos citar el concepto de ocio de Dumazedier:

“Posibilidad de liberarse de la fatiga física y nerviosa, por su poder de recuperación y ocasión de holganza, de liberarse del aburrimiento cotidiano debido a las tareas parcelarias y repetitivas, abriendo el universo real o imaginario de la diversión autorizada o prohibida por la sociedad; y salir cada uno de las rutinas estereotipos impuestos por el funcionamiento de los organismos de base, abriendo la vía de una libre superación de sí mismo” (Maglione, 2004, pp.4-5).

Es decir, el ocio y con ello el turismo, se configuran como una necesidad y un derecho, necesidad que enfocada bajo la Teoría de las Necesidades de Maslow se encuadra en el tercer escalón de las necesidades primarias (sociales), (Maslow, 1943), aunque debido al carácter multidisciplinar del concepto del turismo, su práctica satisface además las necesidades secundarias (de estimación y autorrealización). En este sentido, Pearce adapta el modelo de Maslow para incorporar el estudio de la experiencia turística, estableciendo cinco niveles de motivación turística: necesidad de relajación, vinculada con el descanso, necesidad de estimulación, enlazada con la seguridad y la vivencia de emociones fuertes, necesidades sociales y las ya expuestas, de autoestima y autorrealización (Portillo, 2013).

Por estos motivos, el presente TFG se justifica en base a la carencia de una cadena turística accesible, entendida ésta como el conjunto de actividades que conforman la experiencia turística (OMT 2015), que garantice el acceso en igualdad de condiciones de los destinos turísticos en general y en el Sistema turístico de Andalucía en particular, partiendo de la visión de una persona con discapacidad. De igual forma es justificado por su fin social, que coincide con el de las entidades que luchan por un turismo basado en el diseño universal, cuyos objetivos son la equidad e inclusión social y la igualdad de oportunidades de todos los individuos que componen la sociedad, con independencia de que presenten o no limitaciones, o de cuáles sean sus capacidades.

Por último, este trabajo contiene un fin personal, y es el de visibilizar a un colectivo que aunque existe desde siempre, aún hoy no se encuentra exonerado de dificultades, dificultades que no todos somos conscientes de que existen, que a menudo pasan

desapercibidas (tanto en el número, como en la gravedad de éstas) y que con frecuencia sólo se dislumbran cuando nos toca convivir con ellas.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ORÍGENES DEL TURISMO ACCESIBLE

La configuración de la recreación, el uso y disfrute del tiempo libre y por ende del turismo como derecho y necesidad de una persona, constituye una parte esencial del desarrollo social del individuo. El turismo contribuye a soslayar los quehaceres diarios, supone conocer destinos y culturas diferentes e implica diversión, lo que conlleva a un incremento de la satisfacción del individuo al cubrir mediante el ejercicio turístico necesidades y deseos sociales. En este sentido y dado su carácter intangible puede afirmarse que el turismo ofrece una “ilusión”, un “sueño” que no es posible percibir antes de su uso y disfrute, lo que hace que éste posea un alto grado de incertidumbre. Es por ello por lo que para gran parte de las personas, especialmente aquellas que presenten algún tipo de discapacidad, es importante indagar en lo referido a la accesibilidad, no solo la física propia del destino, sino también en materia de disponibilidad de información disponible veraz y de personal con formación en inclusión (Maglione, 2004).

El Turismo accesible y su importancia tienen su origen en el Turismo social, por lo que es preciso reseñar las aportaciones que han ido surgiendo y configurando este fenómeno hasta llegar a nuestros días.

El concepto de Turismo social ha sido enlazado históricamente al desarrollo de actividades turísticas y de recreo, ejercidas por los grupos sociales más desfavorecidos por causas económicas o sociales, por lo que ha sido dependiente de los cambios producidos en el entorno de las sociedades (Clemente, Bote y Sánchez, 2018).

Esta noción surge a principios del S. XXI bajo el reclamo por parte de la clase obrera europea del disfrute de unos días de ocio, que en un primer momento instaban periodos de descanso sin retribuir pero que gracias a la presión de los movimientos sindicales obreros que demandaban el derecho a unas vacaciones remuneradas, se consiguieron designar periodos por parte de los Estados para el establecimiento de vacaciones pagadas (Cruz y Patiño, 2017). Este Derecho fue finalmente reconocido por el Convenio sobre las vacaciones anuales pagadas (Ginebra, 1936).

En España, debido a la coyuntura política del momento, no se instaura este concepto hasta llegar a la Transición política del Estado Social y Democrático de Derecho y la consolidación del Estado del Bienestar, aunque ya con anterioridad se habían instaurado algunas políticas sociales dirigidas a la infancia, juventud y clase obrera de la mano de la Constitución Española del 1978 (Clemente, 2015). Con esto, se inició un amplio esfuerzo en la labor normativa a la vez que se crearon varias entidades y organismos que promocionaban actividades orientadas a jóvenes, discapacitados y mayores, como el Instituto de la Juventud y Promoción Comunitaria creado en 1977, que pasó a ser el Instituto de la Juventud en 1983, la creación del Instituto de la Mujer en ese mismo periodo o el Consejo de la Juventud de España, que ostentaban competencias en materia de turismo respecto a estos colectivos (Clemente et al., 2018).

De este concepto de turismo social se desprende la noción de Turismo accesible que aparece por primera vez en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980 (OMT), donde se unen por primera vez el turismo y la accesibilidad y donde se manifiesta el turismo como un derecho fundamental y necesario para el desarrollo personal (Molina y Cánoves, 2010), recogiendo así el derecho al turismo de las personas con discapacidad en condiciones de acceso y sin discriminación.

La accesibilidad turística se constituye como una característica necesaria del entorno, que hace posible la llegada, itinerancia, disfrute y salida del destino de forma que se posibilita la participación de los sujetos en éste, por lo que la accesibilidad se convierte en elemento fundamental de la calidad general del destino, ya no sólo de una forma turística cuyo protagonista principal es el viajero, sino también desde la óptica del habitante local, al dotar al territorio de condiciones suficientemente aptas para la globalidad de la población (Magnoline, 2004).

Ya en 1981 se celebró por primera vez el Año Internacional del Minusválido<sup>1</sup>, promovido por la ONU que infirió un cambio de tendencia y actitud hacia la accesibilidad y que favoreció la producción del Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos (Pérez y González, 2003), cuyo objeto giraba en torno a la accesibilidad y la participación plena de las personas con discapacidad y por ende, del conjunto de la sociedad.

En el año 1989, el informe *Tourism for All* elaborado por expertos de Reino Unido, hace por primera vez mención al término “Turismo para todos” con la finalidad de fomentar el diseño universal de los servicios turísticos para el disfrute de todos los públicos, sin discriminación por motivos de edad o discapacidad (Molina y Cánoves, 2010), informe que ese mismo año fue recogido por la OMT y llevado a sucesivas revisiones (UNWTO, 1989) y que define el turismo para todos como: “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (OMT, 2014, p. 21).

De igual forma se sucedieron distintos acontecimientos desde diferentes organismos que promovían adaptaciones para un turismo accesible y que se configuraban como compromisos que marcaban un antes y un después en la historia de la accesibilidad, como la Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos en 1987 o la Asamblea General de la ONU de 1993 sobre Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.

Dentro del marco nacional, la Constitución Española de 1978 en su artículo 49 encomienda a los poderes públicos el realizar “una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos” (Constitución Española, 1978, art.49) cuya idea fue reforzada con sucesivas leyes de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para personas con discapacidad.

“Desgraciadamente y, según la opinión de las organizaciones representativas de este sector, muchos de sus mandatos se han venido incumpliendo sistemáticamente. Basta citar la accesibilidad, que a pesar de contar con 17 leyes autonómicas y normativa de ámbito estatal, no se puede afirmar que su observancia haya sido una práctica generalizada” (Pérez y González, 2003, pp. 18-19).

Por ello, necesitamos contemplar la idea de un turismo pensado para todos, que diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio apropiadas para cualquier persona con

---

<sup>1</sup> Téngase en cuenta la evolución terminológica que ha experimentado la legislación en todo aquello referente a la discapacidad, y que tras la Disposición Adicional 8ª de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de 2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, dicho término ha sido sustituido por el de discapacidad en todas aquellas normativas elaboradas por las Administraciones públicas.

independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales y que no sólo se centra en las personas con algún tipo de discapacidad, sino que abarca de igual forma a personas de la tercera edad o individuos que por otras razones presenten dificultad de acceso o limitaciones a este (Recomendaciones OMT por un turismo accesible para todos, 2014).

Por ello y para finalizar este apartado, debemos hacer mención al concepto de diseño universal que se entiende como el diseño de productos, servicios o entornos etc. que puedan ser usados por todos sin necesidad de adaptación, readaptación, rehabilitación o diseño especializado (RAE, 2013).

Todo esto pone de manifiesto la inclinación progresiva y tendencial por la inclusión, promovida fundamentalmente por los organismos de carácter público, pese a que todavía quede un largo camino por recorrer, lo que se ratifica en la carencia de producciones y datos sobre la materia a todos los niveles además de la escasa representación de personas pertenecientes a este colectivo en las fuentes (Toboso y Rogero, 2011).

## **2.2. LA DISCAPACIDAD EN CIFRAS: APROXIMACIÓN AL ESTADO ACTUAL**

La OMS (2011), declara que la discapacidad forma parte de la condición humana pues la mayoría de las personas sufrirán algún tipo de discapacidad permanente o transitoria a lo largo de su vida. De igual forma, afirma que este colectivo se encuentra entre los más marginados del mundo, pues presentan menor escolarización, mayores tasas de pobreza, menor participación en la economía e incluso peores datos sanitarios o los referidos a la empleabilidad (OMS, 2017).

En España se estima que residen más de 4,12 millones de discapacitados y/o personas con movilidad reducida, un 9% de la población nacional (Informe Olivenza, 2019), cifra que aumenta hasta los mil millones en todo el mundo (Recomendaciones OMT, 2019), es decir, el 15% de la población mundial. En los años venideros se espera un incremento del número de personas de este colectivo, debido a factores como una población cada vez más envejecida o el aumento de enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardiovasculares, cáncer y trastornos de salud mental (OMS, 2011).

En cuanto al envejecimiento de la población y según el Banco Mundial, en 2017 el 8,7% de la población mundial tenía más de 65 años, esperándose para el 2050 que la cifra llegue a 2.000 millones de personas, llegando a representar a un 22% del total de la población mundial (OMS, 2018), una transformación demográfica especialmente notable en las economías más avanzadas. Se trata de un segmento de mercado con gran capacidad de crecimiento en materia turística, debido a la mayor disponibilidad de tiempo libre y con ello mayor flexibilidad temporal y periodicidad del viaje, lo que conlleva estancias más largas y que presenta un marcado carácter desestacionalizador, además de la estabilidad en los niveles de renta disponible de estos individuos que configuran al segmento senior como una oportunidad para la industria turística y su camino hacia la sostenibilidad (Martínez, 2013).

Por otro lado, con relación a limitaciones derivadas de enfermedades crónicas, la encuesta Nacional de Salud de España (2017) muestra que el 22,8% de la población posee alguna limitación en su vida diaria debido a problemas de salud irreversibles, porcentaje que se espera que vaya en aumento durante los próximos años.

En lo relativo a la comunidad autónoma de Andalucía, debemos reseñar la falta de datos actualizados, tanto desde el ámbito nacional como desde el regional, que consiguen limitar este estudio, siendo los datos específicos más recientes los aportados por el último Informe de Discapacidad y Dependencia de Andalucía (2008) que incluyen datos referentes a la población con discapacidad con independencia del grado de ésta. Sin embargo si se encuentran actualizados los datos proporcionados por los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía (2021), que sólo tienen en cuenta a aquellas personas con una discapacidad igual o superior al 33%, es decir, aquellos que tienen una discapacidad legalmente reconocida (véase tabla 2.1.), lo que supone no contabilizar a más de 200.000 personas tan sólo en Andalucía con respecto a los datos oficiales de 2008.

Por su parte, la encuesta Nacional de Salud de España expone un informe en 2017 del que se desprende que la mayor parte de los andaluces con limitaciones o discapacidad son mujeres mayores de 65 años, siendo la provincia andaluza con mayor porcentaje de personas con discapacidad la de Sevilla.

<b>Provincia</b>	<b>Total discapacitados</b>
Almería	42.913
Cádiz	106.253
Córdoba	48.749
Granada	55.206
Huelva	41.303
Jaén	46.495
Málaga	116.724
Sevilla	115.358
<b>TOTAL</b>	<b>573.001</b>

**Tabla 2.1. N.º Total Personas con Discapacidad por Provincia.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los centros de Valoración y Orientación de Andalucía para discapacidad igual o superior al 33% (2021, P.1).*

Debemos destacar que la mayoría de las personas con discapacidad se encuentran en situación inactiva con independencia de que se encuentren en edad de trabajar, cuyas fuentes de ingresos principales para más del 70% de ellas son las pensiones (Discapacidad y Dependencia en Andalucía, 2008), por lo que al igual que sucede con la población de más edad, se trata de un segmento poblacional con rentas disponibles estables y mayor disponibilidad de tiempo ocioso.

Por último, del Informe de Discapacidad y Dependencia de 2008 se desprende que Andalucía es la tercera comunidad autónoma con mayor número de dependientes, sólo por detrás de Murcia y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

En resumen, estos segmentos poblacionales que abarca un número tan amplio de personas (tan solo atendiendo a las personas que presentan limitaciones de carácter permanente), nos da una idea generalizada de la importancia que tiene la atención adecuada y adaptada a éstos, y la necesidad de hacer de Andalucía un lugar accesible, ya no solo desde el punto de vista turístico, si no como herramienta para dotar a la

población residente de mayor calidad de vida y movilidad en nuestro territorio y por ende, el acierto de incluir aspectos en materia de accesibilidad en las estrategias turísticas de la comunidad.

### 2.3. TIPOLOGÍAS DE DISCAPACIDAD

Como ya hemos comentado anteriormente y debido a la amplia población que presenta algún tipo de discapacidad o dificultad para el acceso o disfrute de ciertas instalaciones o destinos, es preciso realizar una distinción de los distintos impedimentos y obstáculos que estas personas se encuentran a la hora de realizar una actividad turística y que a su vez viene influenciada o sobrevenida por las distintas tipologías asociadas a la discapacidad (Pérez y González, 2003)

No podríamos hablar de accesibilidad y de tipos de discapacidad sin hacer mención al concepto y a los diferentes tipos de barreras a los que se enfrenta este segmento poblacional.

“La incapacidad de la sociedad para eliminar las barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión es sintomática de la atención desigual que merecen las personas con discapacidad y necesidades especiales. A la inversa, cada barrera al acceso que cae nos acerca un poco más a la consecución de una sociedad justa.” (OMT, 2014, p.41).

En función de cuáles sean nuestras capacidades, todos podemos toparnos con barreras (de movimiento, comunicación, de entendimiento...etc.) que pueden incurrir de hecho en exclusión social, discapacitación, estigmatización o agravios psicológicos de las personas afectadas (Pérez y González 2003).

Según la obra de Smith, las personas que ostentan alguna discapacidad o necesidad especial pueden encontrarse con las siguientes barreras:

- Barreras intrínsecas, relacionadas con distintos niveles de funcionalidad física, psicológica y cognitiva, vinculadas a la falta de igualdad de oportunidades. Estas barreras tienen un impacto importante en la participación y disfrute del turista con discapacidad, que puede ser originado por falta de conocimiento de sus derechos y recursos, por limitaciones impuestas por problemas de salud donde el turismo presenta restricciones médicas o contraindicaciones, ineficiencia social, entendida ésta como déficits en las habilidades sociales y que constituye un gran factor de disuasión para discapacitados en la actividad turística, o la dependencia física y mental que provoca en estas personas la necesidad ir acompañado.
- Barreras ambientales, que suponen aquellas limitaciones impuestas por la sociedad y el entorno donde se convive y que impiden una igualdad de acceso (barreras de transporte, comunicación, de actitud o estigma, arquitectónicas...) y que se presentan como inhibidores del ocio.
- Barreras interactivas que emanan de las dificultades cognitivas o de habla y que de igual forma impiden la realización de ciertos quehaceres, barreras que expresan incongruencia entre las capacidades que poseen los individuos y los requisitos o exigencias de una determinada actividad, por lo que si el individuo percibe mayor exigencia de habilidades de las que tiene o cree tener, se genera ansiedad y preocupación que conllevan a bloquear su participación y con ello su disfrute. Debemos reseñar en este punto, que el diseño de una actividad que comporte exigencias superiores a las que el individuo tiene no sólo tiene

repercusiones turísticas, también psicológicas pues puede atribuir la falta de éxito a su propia incompetencia.

Los turistas con discapacidad encuentran por tanto en estas barreras el origen del número y naturaleza de las actividades que están disponibles o no para ellos, lo que limita su percepción de libertad de movimiento y de elección, aspecto esencial en las cuestiones relativas al ocio (Smith, 1987).

Tras conocer las diversas barreras a las que los individuos pueden enfrentarse, es necesario conocer la clasificación de las tipologías de la discapacidad para entender cuáles son sus necesidades. En este sentido, son varias las organizaciones y organismos que han propuesto diferentes tipologías o clasificaciones, centrándonos nosotros para este trabajo en la presentada por la Fundación Caser con la colaboración de la Cruz Roja, por considerar a ésta la más completa y detallada de las encontradas y que parte de la distinción básica de la OMS a través de la *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud* (CIF), (véase tabla 2.2.).

- Discapacidad física o motora: recoge a todos aquellos individuos que por diferentes motivos (enfermedades, patologías o accidentes), ven menguada sus facultades de movimiento o desplazamiento y que puede afectar de forma total o parcial a una o varias partes del cuerpo.
- Discapacidad psíquica o mental: se ve manifestada por trastornos en el desarrollo intelectual o por enfermedades mentales que limitan la adquisición de conocimiento y el desarrollo de habilidades y destrezas, y que obstaculiza las relaciones sociales y sus adaptaciones con el entorno.
- Discapacidad neurológica: que emana de alteraciones o trastornos que se desarrollan en el cerebro y que pueden afectar al sistema nervioso o al neurológico, lo que conlleva una funcionalidad incorrecta del cerebro que puede concernir en el habla, la memoria o la limitación al movimiento.
- Discapacidad orgánica: recoge la afectación de cualquier órgano interno del cuerpo y por lo tanto es susceptible de no percibirse. Puede ir de la mano de otro tipo de discapacidad, como la física.
- Discapacidad sensorial: esta a su vez, abarca dos discapacidades diferenciadas.
  - Discapacidad auditiva: motivada por una alteración en la capacidad de oír. Según sus diferentes grados, puede implicar pérdida de audición total o parcial. De esta discapacidad emanan inconvenientes de comunicación o interacción social entre otros.
  - Discapacidad visual: aquella provocada por alteraciones en la visión y que al igual que la auditiva, dependiendo de su grado puede estar asociada con la pérdida total o parcial del sentido de la vista y trae consigo diversas barreras a la hora de la interacción social.
- Discapacidad que afecta a la comunicación o el habla: consideramos este tipo de discapacidad como una distinta a las anteriores debido a que puede estar causada por múltiples motivos (auditivos, neurológicos, intelectuales o físicos en las cuerdas vocales).

TIPO DE DISCAPACIDAD	SÍMBOLO	CARACTERÍSTICA
FÍSICA O MOTORA		Disminución de la facultad de movimiento o desplazamiento total o parcial.
PSIQUICA O MENTAL		Limitación de la adquisición de conocimiento y desarrollo de habilidades y destrezas.
NEUROLÓGICA		Alteraciones en el sistema nervioso o neurológico que conllevan funcionalidad incorrecta del cerebro.
ORGÁNICA		Afectación de cualquier órgano interno del cuerpo.
SENSORIAL AUDITIVA		Alteración de la capacidad de oír. Puede haber pérdida de audición total o parcial.
SENSORIAL VISUAL		Alteración de la capacidad visual. Puede haber pérdida visual total o parcial.
DE COMUNICACIÓN O HABLA		Discapacidad que puede estar causada por diferentes motivos.

**Tabla 2.2. Resumen de las diferentes tipologías de discapacidad.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de la clasificación de la Fundación Caser con la Colaboración de la Cruz Roja.*

Las distintas capacidades específicas de cada individuo se relacionan con las exigencias funcionales de cada destino o entorno, lo que repercute en la calidad de vida de las personas según el grado de adaptación de las capacidades del individuo a tales exigencias. Así, las personas con discapacidad o algún tipo de limitación precisan de un entorno más facilitador que les permita el acceso y desplazamiento de la forma más igualitaria posible (Alonso, 2016).

Junto a todo esto, debemos recordar como ya habíamos mencionado en epígrafes anteriores, que no sólo las personas con discapacidad son demandantes de destinos, actividades o infraestructuras accesibles (extranjeros, personas mayores, embarazadas, acompañantes de personas con discapacidad, lesionados, etc.) y que esto, unido a una incipiente tendencia de mayor participación en el turismo, debido entre otros motivos a la estabilidad de las pensiones o la mayor disposición de tiempo libre,

hace de esta tipología turística un elemento clave del desarrollo futuro de los destinos turísticos (OMT,2014).

## **2.4. COMPORTAMIENTO Y HÁBITOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

El turismo es una manifestación cultural, social y económica que se sustenta en experiencias personales. Para llegar a estas experiencias consultamos la oferta turística, entendida ésta como un conjunto de elementos enlazados a una zona geográfica o territorio. Pero esta oferta no es la misma para todos en cuanto a que no todos tenemos las mismas capacidades u oportunidades de acceso, de hecho, los requerimientos más básicos para las personas con discapacidad no pueden ser compensadas por otras cualidades por lo que, si bien se trata de un gran grupo heterogéneo cuyas exigencias dependerán de sus condicionantes particulares, debemos conocer los comportamientos y hábitos particulares de las personas con discapacidad (Daniels, Drogin y Wiggins, 2004).

Sobre este punto existen insuficientes e incompletas investigaciones a nivel nacional o regional, y aquellas que podemos encontrar datan de fechas muy anteriores (aproximadamente, estos estudios fueron producidos a principios de los años 2000) por lo que se produce un desfase temporal. De entre las investigaciones encontradas, destaca el Libro Verde de la accesibilidad elaborado por el IMSERSO en 2002. En ella, se concluye que las actividades que desearían realizar serían por orden viajar, ir al cine o al teatro y caminar o pasear en el caso de que las barreras que les impiden realizar dichas actividades fuesen derribadas. También destacan otros resultados como los destinos elegidos más frecuentes, entre los que encontramos por orden de preferencia las playas, otras ciudades o pueblos y por último la montaña, o la preferencia en cuanto a alojamientos, concluyendo que este segmento se inclina por los hoteles, seguidos por los campings y casas rurales de forma minoritaria (Libro verde de accesibilidad, 2002).

Dos años más tarde se publica el informe de Hábitos y Actitudes hacia el turismo de las personas con Discapacidad física, que recopila las respuestas de un cuestionario dirigido a personas con discapacidad física de todo el país. En él se recogen datos como que al 84% de los encuestados les gusta viajar, las principales motivaciones que son por orden el ocio y vacaciones seguido por visita a familiares y amigos. En cuanto a las razones para no viajar, el 61% de los encuestados considera que viajar con discapacidad supone un gasto extraordinario que aumenta conforme se incrementa el grado de discapacidad, y para más del 50% los trayectos de ida y vuelta conllevan grandes problemas en los viajes por la existencia de barreras físicas, destacando también la idea de barreras internas o personales, entendidas como aquellas inseguridades que coartan la intención de viajar y que se presentan en mayor proporción en aquellas personas con mayor grado de discapacidad. Por último, destaca en este estudio que la preferencia estacional de los viajeros con discapacidad corresponde a la temporada baja, corroborando así el carácter desestacionalizador de este segmento de mercado (Huesca y Ortega, 2004).

## **2.5. DESTINOS ACCESIBLES EN EL MUNDO**

Como ya hemos mencionado previamente, uno de nuestros objetivos fundamentales con la elaboración de este TFG, es conocer si el sistema turístico de Andalucía puede ser considerado como destino accesible y para ello, es preciso realizar un recorrido por

aquellos lugares que presentan en sus estructuras turísticas reconocidas menciones en la materia.

Son múltiples los destinos turísticos galardonados con distinciones relativas a la accesibilidad por diferentes organismos u organizaciones, como sería el caso de Playa del Carmen en México que posee no sólo hoteles adaptados si no distintos mecanismos para permitir el buceo en sus aguas para todos, o rutas turísticas accesibles en su gran atractivo turístico Chichén Itzá; Eslovenia, que además de su geografía llana posee una red de caminos táctiles y paradas de transporte con señales sonoras, luminosas y en braille; Singapur, considerado el país más accesible de Asia que lleva implantando un código de accesibilidad libre de barreras desde hace más de 20 años; Sicilia que presenta el único jardín botánico sensorial de Europa, además de museos táctiles o actividades de turismo activo universales; o Melbourne, considerada una de las ciudades más accesibles del mundo (Lonely Planet, 2016).

En este sentido, la OMT junto a la Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) han unido esfuerzos para subrayar la importancia de las buenas prácticas de turismo accesible a escala global, entregándose a las ciudades más accesibles del planeta la distinción 'Accessible Tourism Destination, 2019' con objeto de promover planes de accesibilidad universal en otros destinos y poner en valor a los destinos que realizan grandes esfuerzos para un disfrute del turismo con independencia de las capacidades físicas, cognitivas o sensoriales que presenten los visitantes. Esta distinción que se pretende entregar de forma anual está dirigida a organizaciones gestoras de destinos, autoridades y órganos promotores de turismo accesible en aras de influenciar nuevas políticas turísticas, aunque dichos reconocimientos no sean certificaciones formales que avalen tal accesibilidad.

El primer certamen fue celebrado en el contexto de la cuadragésima edición de la Feria Internacional del Turismo (FITUR) en Madrid. En ella Portugal fue reconocido como el primer Destino Accesible, por el valor concedido a la accesibilidad y el desarrollo de productos y servicios con diseño universal. Así mismo, se otorgaron menciones especiales a las ciudades de Barcelona, por recursos, infraestructuras y transportes avanzados en accesibilidad y Thrissur (India) que recibió la distinción de 'Destino Emergente' por sus amplios esfuerzos en la materia desde las entidades públicas (OMT).

## **2.6. ACCESIBILIDAD EN ESPAÑA**

### **2.6.1. Legislación**

Como ya hemos destacado con anterioridad, son múltiples las actuaciones referentes al marco legislativo relativas a la accesibilidad, pero aun así son todavía escasos y desordenados los progresos en esta materia a nivel mundial. Este tedioso avance se considera contraproducente para una industria turística que requiere una legislación coherente y en sintonía, de cara a su adaptación a un mercado caracterizado por una creciente diversidad de perfiles (OMT,2015).

Por un lado, en nuestro país encontramos una legislación estatal, y por otro, normas que la complementan y que emanan de las diferentes comunidades autónomas, debido a que las competencias en materia turística las ostentan estas últimas, lo que provoca la mencionada falta de coherencia en la aplicación de los distintos parámetros.

En el ordenamiento jurídico español se configura el siguiente marco normativo referido a la discapacidad y su derecho al acceso en igualdad de condiciones, tal y como exponía Vivas (2012):

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad, germen del Plan Nacional de Accesibilidad 2004–2012 que conllevaba importantes esfuerzos de adaptación de la oferta turística.
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado; junto al Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, donde se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de acceso y uso de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación.
- Ley 26/2011, del 1 de agosto junto al Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, cuyos fines son la adaptación a la normativa internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Por su parte encontramos las profusas normativas autonómicas, centrándonos para este estudio en las de la comunidad autónoma de Andalucía, cuyas aportaciones más notables referentes a la accesibilidad son las siguientes (Barreras arquitectónicas, 2009):

- Ley 2/2003, de 12 de mayo, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía.
- Decreto 298/1995, de 26 de diciembre, por el que se aprueban los criterios para la adaptación de los edificios, establecimientos e instalaciones de la junta de Andalucía y sus empresas públicas al decreto 72/1992, de 5 de mayo.

De igual forma, y en lo que respecta a la legislación turística de Andalucía, la norma imperante es la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía (BOJA, 2011), pero que sin embargo no recoge de forma particular referencias a la accesibilidad, si bien son las distintas normas, decretos u ordenes los que disponen en su interior diversas connotaciones sobre la materia (apartamentos turísticos, establecimientos hoteleros, alojamientos rurales, acampamentos, etc.).

De forma complementaria se establecen herramientas de control de responsabilidades y evaluación de resultados entre los que destaca el III Plan de Calidad turística de Andalucía 2014-2020 que aúna la excelencia, sostenibilidad y accesibilidad como las bases del desarrollo estratégico de la excelencia, definiendo líneas concretas de

actuación para la accesibilidad. Así mismo, la actuación de los entes municipales y locales como gestores de destino es vital para el cumplimiento de las obligaciones legales de forma sostenida (Junta de Andalucía, 2014).

Como podemos comprobar, esta extensa y a veces dispersa legislación, tan sólo dentro del ámbito de nuestro país, no favorece una clara mecánica de actuación tanto desde la óptica de la oferta como desde la demanda.

### **2.6.2. Destinos accesibles en España**

En España, al igual que en otros países y destinos, se han dado múltiples acciones y actividades en lo referente a accesibilidad desde las distintas administraciones públicas, que han contribuido a la mejora parcial en la concepción de la vida de las personas con algún tipo de limitación, pero estas actuaciones no dejan de ser elementos independientes, eslabones “accesibles” de una cadena que no consigue consagrarse como tal.

Podemos encontrar ejemplos de actuaciones accesibles como podría ser el caso de los transportes, con adaptaciones en los vehículos o la adecuación de los servicios, como el que ha tenido lugar en RENFE, con la escisión de Atendo, servicio gratuito dirigido a personas con movilidad reducida y que consiste en el acompañamiento y apoyo tanto al inicio, como al final del viaje, servicio que ha realizado más de 6,2 millones de asistencia desde su creación en 2007, aunque se trata de un servicio que no se ofrece en todos los puntos ni tampoco con la misma frecuencia, por lo que requiere información plena y es preciso solicitarlo con antelación (RENFE, 2020).

Lo mismo ocurre con lugares o destinos como playas, zonas rurales (Monfragüe, el Valle del Jerte o la Mina de la Jayona), con productos como rutas o actividades y por supuesto con hoteles que por ley deben ostentar ciertos espacios accesibles dirigidos a estas personas según su categoría (Servicio de Información Sobre Discapacidad, 2019). Pero el turismo accesible va más allá. El turismo accesible se sustenta sobre las bases de la cadena de accesibilidad, definida por el Instituto de Accesibilidad como aquella que asegura que a un determinado espacio se puede llegar, acceder, disfrutar y salir sin que en ningún momento se rompa el flujo de continuidad accesible, por lo que recalca que esta cadena no empieza en el destino turístico, servicios hoteleros o en las calles, sino que empieza en las agencias de viaje, en las webs de información y en la publicidad, es decir, ya en el preludio de la organización del viaje (Instituto de Accesibilidad, 2019).

Con este fin nace la agrupación empresarial innovadora Red Española de Turismo Accesible (Redestable) en el año 2009, miembro Afiliado de la OMT y de la European Network for Accessible Tourism, cuyo objetivo es potenciar el turismo accesible de nuestro país, representando y defendiendo los intereses de los agentes implicados en la actividad turística en España, intensificando la innovación y competitividad y alentando la cooperación y coordinación de estos.

Por otro lado, la ciudad de Valencia ha decidido convertirse en un destino turístico inteligente (DTI) a través del desarrollo de planos turísticos accesibles de la mano de Puntodis, creando unos planos tacto-visuales con información de interés turística de la ciudad, de forma que se de acceso a esta información a un mayor número de visitantes. Se tratan de 6 planos con información visual y en relieve, e impresión en Braille que cuenta además con acceso a la plataforma Map's Voice a través de un código QR que aporta la posibilidad de poder escuchar la guía en varios idiomas. De la misma forma ha actuado esta organización experta en información y asesoramiento en accesibilidad

universal en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, donde se han impreso cuadros en alto relieve para que las personas con limitaciones visuales puedan disfrutar de las obras de arte que se exhiben en los museos. Este proyecto “Modos de ver” permite acceder de forma táctil, visual y auditiva a la información y aunque tan sólo se han desarrollado en alto relieve una pequeña cantidad de elementos, supone un progreso en la accesibilidad para las personas con problemas visuales (Puntodis, 2021).



**Figura 2.3. Mapa del primer viaje de Colón en Braille.**

*Fuente: imagen extraída de Puntodis (2021).*

Por último, debemos mencionar la voluntad de creación del primer estándar mundial de turismo accesible de la mano de expertos de más de un centenar de países guiados por la OMT, la Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización (UNE). Se trata de una norma ISO que pese a que tenía prevista su publicación durante el primer semestre de 2020, aún no ha sido publicada. Esta futura norma “*ISO/DIS 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos, requisitos y recomendaciones*”, está siendo desarrollada por el Comité Técnico de Normalización, comité en el que España desempeña un rol de liderazgo y cuyo objetivo es recopilar los requisitos que deben de presentar los prestadores de servicios turísticos, de forma que se reconozca la importancia de la necesidad de eslabones accesibles dentro de la industria y la cadena turística (OMT, 2019).

### **2.6.3. El caso de Andalucía**

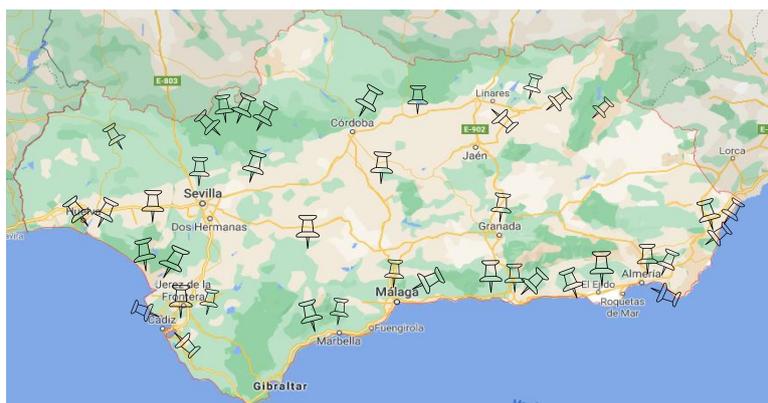
En Andalucía el número de discapacitados que presentan un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33% alcanza la cifra de 573.001 andaluces (Junta de Andalucía, 2021), esto es, el grado a partir del que por ley, se presentan beneficios fiscales, económicos, y de otro tipo con objeto de compensar las desventajas sociales asociadas a la discapacidad (Válida sin Barreras, 2019). Pero este número de individuos no agrupan a las personas con una discapacidad menor o que presentan limitaciones temporales. En este sentido, cabe destacar el gran retraso que sufre nuestra comunidad autónoma para la valoración del grado de discapacidad, que según el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi) alcanza los 18 meses, la segunda con mayor atraso del país (Servicio de información sobre discapacidad, 2020). Este retraso, unido a la amplia población que queda excluida de este grupo, nos da una idea de que tan sólo vemos la punta del iceberg de la discapacidad y de las limitaciones de nuestra población.

En 2012, la Junta de Andalucía definió la accesibilidad como la clave para la diferenciación de los destinos. De hecho, ese mismo año el centro de innovación turística Andalucía Lab que estimó que un 40% de los españoles requiere de algún servicio adaptado, considerando fundamental desarrollar la accesibilidad como estrategia de negocios inteligentes, incrementando así las oportunidades de forma bidireccional, es decir, tanto para la demanda como para la oferta, reduciendo para ésta última la presión competitiva. De igual forma, se presentó la creación de una base de datos de hoteles accesibles y preparados para turistas con discapacidad, proyecto con apoyo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en el marco del Plan Avanza 2009 (Diario de Sevilla, 2012), que aunque limitado tan sólo a los hoteles en el sector de alojamiento, suponía una actitud constructiva e integradora por parte de los entes públicos. Pese a ello, no se encuentra materializado y aunque existen documentos de años anteriores sobre el tema, no se han conseguido actualizar ni hemos podido encontrar documentos oficiales en esta línea.

En cuanto a los destinos accesibles de Andalucía, encontramos el proyecto de gran importancia ejecutado por la Consejería de Turismo de la mano con Illunion a principios de 2017 “Estudio y Guía sobre la accesibilidad de destinos turísticos de Andalucía”. Se trata de una aplicación “Turismo accesible en Andalucía” que puede ser descargada en diferentes dispositivos, aunque también y dada la existencia de colectivos en riesgo de exclusión digital puede ser descargada en pdf, cuyo fin ha sido el análisis de los destinos turísticos de la comunidad de Andalucía y de su accesibilidad, dirigida tanto a los usuarios o visitantes con limitaciones como a los gestores turísticos de la región (Junta de Andalucía, 2016).

Se trata de un estudio donde se han seleccionado 3 destinos turísticos por provincia con un total de 24 destinos turísticos, evaluándose 6 recursos por cada uno de ellos agrupados en diferentes categorías (144 recursos en total): monumentos, museos, ocio, oficinas de turismo, hoteles, playas, rutas naturales y urbanas y restaurantes. Además contiene un mapa (véase figura 2.4) donde se ubican los recursos analizados, valoraciones en la evaluación de accesibilidad agrupada por categorías, contactos y la posibilidad de realizar sugerencias por parte de los usuarios (Discapnet, 2019).

Este gran esfuerzo aunque aún de reducido tamaño, pues tan sólo encontramos 18 lugares o actividades accesibles por provincia, supone una aproximación importante hacia una sociedad inclusiva y un gran paso en cuanto a información veraz y accesible a este grupo de turistas, que como mencionamos en epígrafes anteriores, constituye el eslabón de inicio de la accesibilidad turística y de la cadena de accesibilidad.



**Figura 2.4. Puntos turísticos accesibles en Andalucía.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Guía Destino Turístico Accesible en Andalucía (mapa), (2016).*

## 2.7. OPORTUNIDADES QUE BRINDA EL TURISMO ACCESIBLE

Antes de adentrarnos en los beneficios del turismo accesible es necesario definir tal concepto, aunque en el intento experimentamos cierta dificultad debido a su continua evolución en el ámbito académico e investigador. Este concepto es actualmente definido como:

“forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con requisitos de acceso funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal” (OMT, 2014, P.19).

Esta tipología turística por tanto, no sólo abarca a la población con discapacidad (aunque fuese en su origen la principal destinataria), sino a todo su conjunto al incluir el término de diseño universal. Así mismo tampoco va dirigida a la demanda sino a todas las partes involucradas en la industria, cuyo objetivo final es un turismo de calidad.

Tal y como afirmaba Darcy en su estudio *The Case for Accessible Tourism Experiences* (2009), el número de personas que en algún momento tendrán necesidades en materia de accesibilidad data del 30% de la población, aunque si se valoran los datos ofrecidos por la Organización Mundial de la Salud que abarca otros sectores de la población sensibles a estas necesidades, el porcentaje se incrementa hasta el 40% (2011). Esto, refuerza de la idea de la accesibilidad como necesidad, como una oportunidad de diferenciación de los destinos, una vía para alcanzar la satisfacción de las necesidades y elemento básico de la calidad, no entendida como un privilegio, sino como una “herramienta que diferencie el posicionamiento ante los competidores” (Daries, Pal, Martin y Cristóbal, 2017, pp. 7).

Son múltiples las ventajas o beneficios asociados a la implantación de la accesibilidad en organizaciones y destinos turísticos. Entre los citados por Pérez y González (2003) podemos encontrar:

- Incremento de la cuota de mercado: la inclusión de este segmento incrementa la cuota de mercado que contribuye a su vez al crecimiento de la rentabilidad empresarial y que propicia de igual forma un acrecentamiento del nivel de seguridad de la organización o destino.

- Mejora de la imagen del destino y/o organización: Tal y como describen las aportaciones de Blázquez & Peretti (2012) la población en el entorno cultural crea una progresiva imagen corporativa que condiciona y fomenta conductas de consumo y hábitos. En este sentido, las distinciones en lo relativo a la imagen de los destinos turísticos no residen en buena medida en sus productos, si no en el deleite emocional que se hace de ellos, por lo que se hace imprescindible brindar una imagen que acoja a cualquier persona, desarrollando el destino al ser considerado por un mayor número de individuos.
- Captación de viajeros “multiclientes”: En el Informe Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades de la Comisión Europea las cifras relativas a la discapacidad y su potencial turístico no son reales pues estima que a dicha cifra debe sumarse el número de acompañantes que los acompañan en sus viajes (0,5), es decir, la mitad de estos turistas viajan acompañados.
- Efecto desestacionalizador: Se debe a que gran parte de este segmento poblacional carece de obligaciones laborales o de otro tipo y son perceptivas de pensiones, lo que aboga a la posibilidad de realizar viajes en cualquier momento del año.

Por último, desde el Observatorio de accesibilidad del turismo en España (2017), se incluye un quinto beneficio:

- Segmento con alto gasto medio diario: los turistas vinculados a necesidades especiales gastan un 28% más en sus viajes que aquellos turistas que no cuentan con ninguna limitación, lo que refleja el alto potencial con el que cuenta este segmento.

Junto a todo lo anterior, la accesibilidad se constituye como una herramienta que favorece la calidad turística (OMT, 2014), ya que la inversión y desarrollo de ésta en los destinos y organizaciones receptoras consagran además beneficios para el conjunto de la sociedad en la que se encuentran.

En este sentido, la integración de la accesibilidad en los proyectos tanto públicos como privados asegura un menor empleo de recursos, pues al realizar un diseño universal de éstos se omite una posterior rehabilitación o adaptación y con ello un mayor gasto, incrementando así la rentabilidad de tales destinos, productos y servicios (Alonso y Dinarès, 2006).

Según el Manual sobre Turismo Accesible para Todos de la OMT (2014), los mercados de los destinos turísticos donde la accesibilidad es insuficiente se encuentran entre un 25% y un 30% por debajo de su potencialidad, porcentaje que coincide con el número de personas cuyas decisiones de viaje se encuentran condicionadas por falta de accesibilidad, lo que dilucida un segmento poblacional no atendido y una amplia parte del mercado no explotado. En este sentido, un estudio de la consultora Accenture (2011) señala las nuevas tendencias vinculadas a los mercados para los próximos años, que se sostienen en tres cambios derivados del envejecimiento de la población y que brindan relevantes oportunidades para la industria turística:

- Crecimiento de la demanda en lo referente a productos y servicios experienciales.
- Incremento del gasto en salud y productos de bienestar que abarca cuidados de larga duración
- Aumento de la demanda de productos conexos a la edad.

Por su parte, la Junta de Andalucía en su estudio Destino turístico accesible en Andalucía, define el turismo accesible como una ventaja para todos.

“La accesibilidad es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100%” (Guía de Destinos turísticos Andalucía, 2017, p.10).

Sostiene que constituye un beneficio tanto para turistas y ciudadanos, pues toda la población tanto local como foránea pueden aprovechar los entornos y servicios que presenten medidas adaptadas o que cuenten con acciones referidas a la accesibilidad; las administraciones públicas que incorporan con estas medidas igualdad de oportunidades y garantizan la igualdad, favorece la reconversión de destinos turísticos maduros y son generadores de empleo; el sector empresarial de ámbito privado y el destino o territorio en sí, con la creación de Destinos Turísticos Inteligentes y la sostenibilidad del territorio (Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía, 2016).

Este punto de igual forma será analizado y profundizado en la parte práctica del trabajo, sirviéndonos de la visión y experiencia de parte del colectivo implicado y de profesionales en materia de discapacidad con el fin de ampliar el enfoque teórico y situarlo en un marco más cercano a la realidad de estos individuos.

Podemos concluir por tanto nuestro último epígrafe del cuerpo teórico con la afirmación de que, aunque se conoce la importancia de la aplicación de la accesibilidad para la industria turística y su sostenibilidad, y de que cada vez son mayores los esfuerzos por alcanzar una igualdad de oportunidades en esta materia aún el camino a recorrer es arduo y extenso hasta conseguir una accesibilidad plena, un diseño del turismo universal y para todos que ofrezca calidad desde todas sus perspectivas.

### 3. CUERPO EMPÍRICO

Nuestro cuerpo empírico consta de dos grandes apartados: por un lado la metodología seguida en el TFG y por otro, los resultados del mismo. En la primera parte, se ofrece un detalle lo más pormenorizado posible de las variables que se han analizado, las herramientas utilizadas en el análisis y los tipos de estudios aplicados sobre una población concreta, dentro de la cual se encuentra nuestro tamaño muestral, para alcanzar el propósito final de nuestro trabajo, es decir y en resumen, cuál es el proceso que vamos a seguir para cumplir con los objetivos de nuestro TFG. En el segundo gran apartado, el de resultados, reflejamos una discusión de los principales resultados alcanzados en ambos análisis tras la aplicación de la metodología descrita anteriormente, con el fin de satisfacer los objetivos propuestos al inicio de nuestro TFG.

#### 3.1 METODOLOGÍA

##### 3.1.1. Población objetivo y tamaño muestral

Para la consecución de los objetivos marcados se han realizado dos análisis diferenciados ya que por un lado, se ha pretendido obtener la percepción y opinión de una parte del colectivo implicado a través de la realización de una encuesta, y por otro, la visión de asociaciones, profesionales y organizaciones especializadas en materia de discapacidad que ha sido recogida a través de la realización de distintas entrevistas.

En cuanto a la población objetivo de nuestro primer estudio exploratorio-descriptivo, ha sido compuesta por cualquier persona que haya viajado al menos una vez al año a la comunidad autónoma de Andalucía, sea o no residente de la misma, y que presente algún tipo de discapacidad o limitación expuestas con anterioridad y que por tanto requiera alguna adaptación en materia de accesibilidad (enfermedades crónicas, incapacidades, enfermedades temporales, embarazadas...). De igual forma serán aptas las experiencias de familiares o amigos, que realicen viajes de forma asidua junto a personas que presenten limitaciones y que por tanto estén familiarizados con los requerimientos en materia de accesibilidad que presentan.

Con ello, buscamos entender, analizar y desarrollar bajo sus experiencias la realidad de estos turistas, y comprobar a partir de sus respuestas si es posible definir el destino turístico Andalucía y con ello el sistema turístico andaluz como un destino accesible.

Esta encuesta ha sido realizada a un total de 146 individuos que cumplen los requisitos anteriormente mencionados, por lo que se cuentan con 146 respuestas válidas. Aun así y dado el carácter cualitativo de este estudio, sus limitaciones y la realidad dinámica a la que hacen referencia no es posible considerarlo como generalizable, pues para ello precisaría un enfoque más cuantitativo con un tamaño muestral más representativo de la población total.

Las entrevistas por su parte, se dirigen a profesionales y organizaciones relacionadas con la discapacidad y la igualdad de oportunidades. En concreto se han llevado a cabo 5 entrevistas, dirigidas cada una de ellas a un perfil concreto de entidades o profesionales que cubren a diario necesidades de este colectivo (o que incluso forman parte de él) en función de la institución a la que representan o a su profesión. Se trata por tanto de un primer estudio exploratorio-descriptivo, debilidad metodológica que se compensa con el primer estudio en el que se han utilizado instrumentos ya validados. Esta debilidad surge fruto de otras limitaciones como la falta de conocimiento propia de

alumnos de TFG o las derivadas de la situación actual de pandemia que merman el número de personas dispuestas a colaborar, en especial dentro del campo sanitario donde se han llevado a cabo estas labores, por lo que se aporta un primer análisis, integrado por este conjunto de entrevistas que pese a que pueden no ser muy rigurosas en cuanto a la metodología, han resultado ricas en contenido. Por último, debemos destacar que todos los entrevistados han dado su consentimiento expreso para la publicación de sus entrevistas, así como los sus datos personales mencionados o los de los organismos donde desarrollan su labor.

### **3.1.2. Tipos de herramientas y técnicas empleadas**

Referido a este TFG se ha realizado un doble análisis. Se tratan de dos estudios exploratorios-descriptivos con el fin de conocer la realidad que analizamos, antes de aplicar otro tipo de técnicas más inferenciales para poder llegar a determinar su comportamiento (Díaz, 2004). Para ello por un lado, se ha realizado una primera investigación dirigida a la población con discapacidad en general, a través de un cuestionario de 24 preguntas que ha mezclado interrogantes de diversos estudios ya validados, con el fin de obtener un cuestionario cuya estructura de sus respuestas consiga resolver todos aquellos interrogantes arrojados durante el marco teórico y alcanzar los objetivos marcados. Para la recogida de estos datos primarios se ha utilizado una herramienta propia de Google que tiene tal propósito (Google Forms, herramienta que crea y difunde cuestionarios cuyos datos se obtienen en tiempo real y contienen soporte gráfico de los resultados), con el fin de realizar una difusión más sencilla y cómoda, a través de redes sociales como WhatsApp o Facebook (grupo de personas con discapacidad física, artrodesis de columna y otras patologías), además de los usuarios del hospital de Traumatología y Rehabilitación del Virgen del Rocío (Sevilla), usuarios que han respondido de manera anónima, de forma que no hubiese ningún inconveniente para su posterior difusión de los resultados.

Así mismo, se han impreso algunos ejemplares para por un lado, atender a aquellos individuos que no poseen medios telemáticos o electrónicos, y por otro, realizar la encuesta de forma personal para acceder a las respuestas de personas con discapacidad visual que no puedan contestarlo de una forma autónoma, salvando además la brecha tecnológica a la que se enfrentan este y otros colectivos.

Por otro lado, se han elaborado 5 entrevistas diferenciadas pero que aúnan objetivos, de forma que muchas de las preguntas han sido utilizadas en varias de ellas con sus respectivas adaptaciones. Para el envío de las entrevistas y su posterior recogida de resultados se han utilizado medios telemáticos (correo electrónico y WhatsApp) debido a la situación de pandemia en la que nos encontramos, pues aunque hubiésemos preferido ampliar detalles a través de entrevistas personales, el estado actual no nos lo ha permitido. Hay que mencionar que todas y cada una de las personas entrevistadas para la realización de este TFG han dado su consentimiento expreso para poder publicar sus entrevistas y opiniones, así como sus datos personales o los del organismo donde desarrollan su labor.

Debemos mencionar que en el Anexo de este trabajo se detallarán todos aquellos aspectos relativos a las entrevistas y al cuestionario, su diseño, estructura, forma y orden y las fuentes utilizadas.

Con ambos análisis se espera dar respuesta a los objetivos propuestos, en primer lugar, a partir de un análisis descriptivo que nos permitirá vislumbrar las tendencias de los

datos recogidos sobre el conjunto de variables sociodemográficas relativas al perfil de los encuestados, a través del uso de elementos estadísticos como la media, la moda o las frecuencias y posteriormente con el estudio exploratorio-descriptivo que enriquecerá las aportaciones anónimas del primer estudio.

### 3.1.3. Itinerario de la investigación

El itinerario seguido para la realización de esta investigación ha constado de las siguientes etapas:

- Diseño de las entrevistas y del cuestionario, sobre la base de cuestionarios existentes (Estudio realizado por la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén y del Estudio de Huesca y Ortega sobre “Hábitos y Actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física”), al objeto de que ya estuvieran suficientemente testados y validados; seguido de la elaboración del cuestionario diseñado a través de la herramienta de Google Forms.
- Concluido el diseño y la elaboración se ha realizado su posterior difusión a través de los medios mencionados anteriormente, con el fin de obtener datos cualitativos respecto a las necesidades, hábitos y requerimientos de las personas con discapacidad.
- Tras la obtención de todas las respuestas objetivo, se han procesado y tratado los datos para su análisis por medio de las propias herramientas de Google Forms y de Excel, de forma que pudiéramos calcular los datos necesarios sobre modas, medias y frecuencias, desarrollando gráficos con la ayuda de Excel que han consolidado los datos de las variables evaluadas.
- Por último, una vez procesados los datos de ambos análisis y apoyándonos en los gráficos elaborados, se han interpretado los resultados obtenidos y se han establecido relaciones y conclusiones finales, obteniendo el perfil de las necesidades de estos usuarios y su visión acerca de nuestro objetivo principal de estudio, es decir, su visión sobre la accesibilidad en Andalucía.

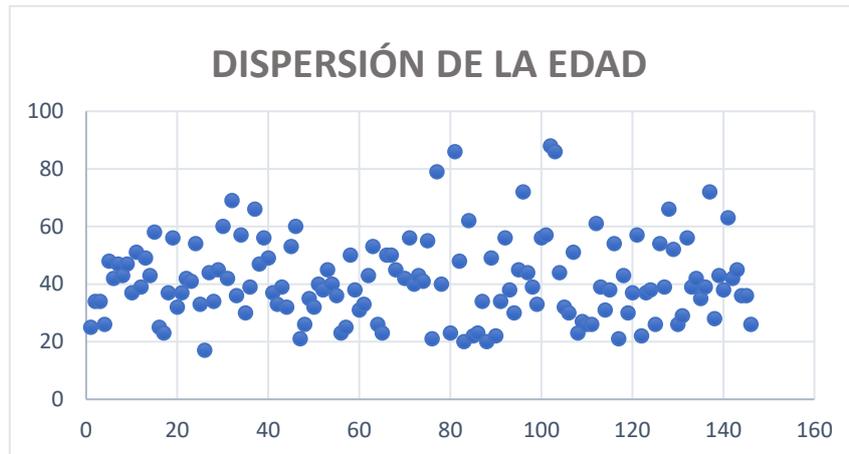
## 3.2. RESULTADOS

### 3.2.1. Percepción, hábitos y visión de los viajeros con discapacidad

#### 3.2.1.1. Perfil sociodemográfico

Nuestro cuestionario ha sido respondido por un total de 146 personas, de las que 89 (61,4%) eran personas con discapacidad, 21 (14,5%) personas sin discapacidad pero con conocimiento en la materia, 20 (13,8%) familiares de una persona con discapacidad seguido de 9 respuestas realizadas por asistentes o cuidadores (6,2%) y 6 de amigos. De este conjunto de sujetos, más de la mitad correspondían al sexo femenino (63,7%) y 53 al masculino. Esto puede estar motivado a que la población de Andalucía presenta un número mayor de mujeres que de hombres (La Vanguardia, 2020). La edad media de la muestra se sitúa en 40,78 años, aunque es interesante mostrar la dispersión obtenida debido a la amplitud entre las edades de los encuestados (véase gráfico 3.1.). En este gráfico, se presentan las variables x que corresponde al número total de encuestados, e y que indica la edad de éstos, pudiéndose observar cómo la población de nuestra muestra que presenta algún tipo de discapacidad o limitación comprende

desde los 17 años, siendo ésta la respuesta de menor edad, a los 88 años, edad máxima de todas las respuestas obtenidas.



**Gráfico 3.1. Dispersión de la edad de los encuestados.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados alcanzados.*

Respecto al lugar de residencia, la mayor parte de los encuestados pertenecen a la Comunidad Autónoma de Andalucía (121), concretamente a la provincia de Sevilla (95), seguidos de Huelva, Córdoba, Almería, Granada, Cádiz y Málaga.

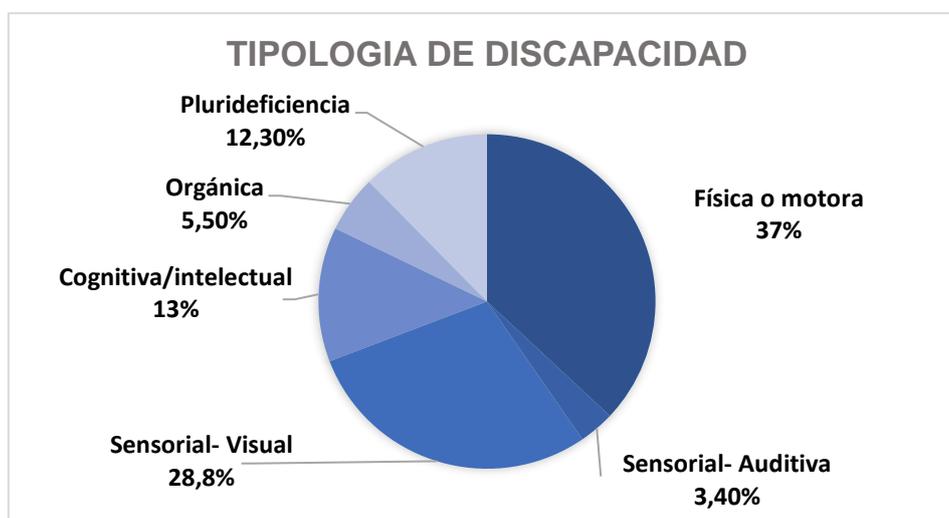
El resto de encuestados son residentes fuera de la comunidad Andaluza (25) tal y como se muestra en el gráfico 3.2., donde las variables utilizadas han sido, en el eje x las provincias andaluzas y resto de lugares de residencia, y en el y, el número de respuestas alcanzadas para cada uno de los lugares. Como ya hemos mencionado anteriormente, el mayor número de respuestas pertenece a la provincia de Sevilla, resultado motivado entre otras cuestiones, por haber realizado nuestra investigación en la misma, tanto en el Hospital de referencia provincial como partiendo de la colaboración de asociaciones o entidades residentes en Sevilla. Destacan por su parte las 25 respuestas de residentes de fuera de nuestra comunidad, a quienes se ha llegado a través de asociaciones y páginas de discapacidad y que han visitado o realizado turismo en nuestra región, es decir, turistas nacionales con discapacidad pero de fuera de nuestra comunidad.



**Gráfico 3.2. Lugar de residencia**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados alcanzados.*

Por otro lado, se pidió que marcaran el tipo de discapacidad que presentan los encuestados o las personas por las que se está respondiendo, y los resultados obtenidos son los siguientes: la discapacidad que más se repite es la física o motora, seguida de la sensorial-visual, encontrándose la cognitiva/intelectual muy cerca de la plurideficiencia. Por último se encuentra la orgánica y sólo un 3,4% presentaba discapacidad sensorial-auditiva (véase figura 3.3.). Con relación a estos datos, podemos establecer por tanto que las barreras que mayormente pueden encontrarse los viajeros con discapacidad son las físicas o arquitectónicas que afectan tanto a los viajeros con limitaciones físicas o motoras como visuales, lo que refuerza la idea de la necesidad de un diseño universal sobre el territorio. De igual forma, consideramos oportuno destacar el porcentaje de personas que padecen una discapacidad orgánica, que aunque es reducido, nos hace reflexionar, pues se trata de una discapacidad invisible a los ojos, quizás a diferencia de las demás, y requiere como las otras, adaptaciones y adecuaciones turísticas para una igualdad de acceso.



**Figura 3.3. Tipos de discapacidad.**

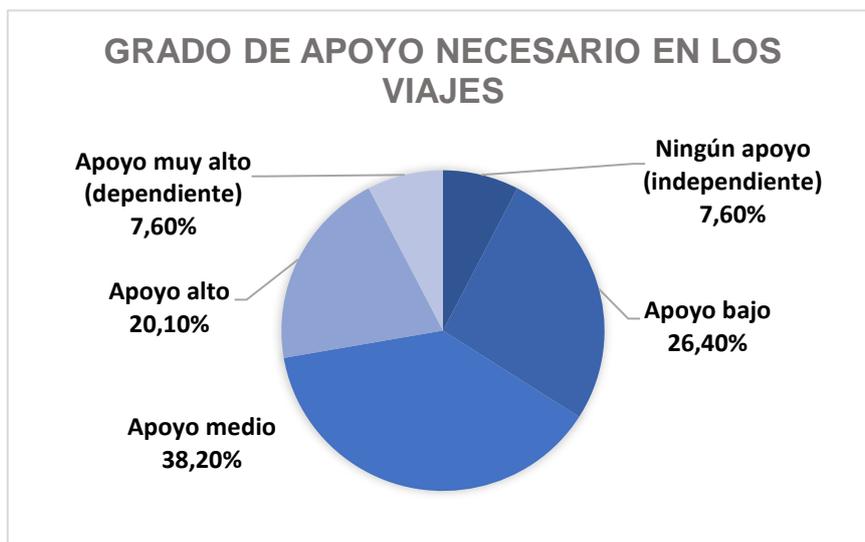
*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados alcanzados.*

Otro parámetro estudiado ha sido el de la formación, preguntándose por el nivel superior cursado. En este punto, los resultados obtenidos fueron, en primer lugar, que la mayoría de los encuestados posee titulación universitaria (38,6%), seguida de bachillerato o ciclos formativos (28,3%) y estudios primarios (27,6%) obteniendo tan sólo 8 respuestas de "sin estudios", que representan el 5,5% del total.

La última pregunta relativa a las cuestiones sociodemográficas ha sido la situación laboral. La mayoría de las personas encuestadas se encuentran en situación de jubilación o pensionistas (38,6%) muy seguido de la de trabajadores (34,5%), correspondiendo un 16,6% a personas desempleadas y un 10,3% a personas que continúan estudiando. Es decir, podemos afirmar que más de la mitad de nuestros encuestados son personas formadas y que presentan incluso un alto grado de formación, circunstancia que posteriormente se confronta con la situación laboral más repetida, pues pese a hablar de personas con formación, gran parte de ellos no son o no pueden ser laboralmente activos, bien por circunstancias como la incapacidad (pensionistas, jubilación) o por encontrarse en situación de desempleo.

### 3.2.1.2. Hábitos de consumo en el sector turístico de los viajeros con discapacidad

Para entrar de lleno en la primera de las preguntas relativa a los hábitos de consumo de las personas con discapacidad, primero hemos querido conocer el nivel o grado de apoyo de éstas a la hora de realizar viajes o actividades turísticas. En este sentido, la tendencia general es de necesidad de apoyo medio a muy alto, es decir, requieren apoyo continuo en la realización de estas actividades. En el lado opuesto se encuentran los encuestados que necesitan un apoyo bajo y los que no requieren ninguno o son completamente independientes. Esto, sin duda, reafirma el carácter del segmento como multicliente, pues el 65,9% de los encuestados se encuentran dentro de esa tendencia general de apoyo de medio a muy alto, por lo que requieren en sus desplazamientos la ayuda de una segunda persona para poder disfrutar de las actividades u ofertas turísticas.



**Figura 3.4. Tipos de discapacidad.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados alcanzados.*

Respecto a la frecuencia con la que viajan, la respuesta más marcada ha sido la de 2 o 3 veces al año (41,7%), seguida de 1 vez al año (34%), siendo minoritarias las respuestas de 4 a 6 veces al año (12,5%) y más de 6 veces al año (11,8%). Relativa a esta frecuencia de viaje preguntamos sobre el grado de satisfacción de esta a través de una escala lineal Likert con valores del 1 al 5, donde uno es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, observándose una tendencia positiva en 74 de los cuestionarios (50% de satisfecho a muy satisfecho), mientras que en la posición contraria se encuentran 38 de los encuestados (26%), casi igualada a la posición neutra (24%).

En esta línea, preguntamos cuál podría ser el motivo principal por el que no realizaran la cantidad de viajes que desean, y las respuestas son llamativas (véase gráfico 3.5., donde el eje x corresponde al motivo principal por el que no viajan con la frecuencia deseada y el eje y al número de respuestas de nuestros encuestados). En primer lugar y a larga distancia de las demás se sitúan las limitaciones económicas relacionadas con la discapacidad por el incremento de precios, seguido de la falta de destinos y servicios accesibles muy cerca de la escasez de transporte adaptado. También destacan los problemas para obtener información fiable de destinos/productos accesibles y los motivos derivados de la salud. En orden decreciente se presenta la falta de alojamientos

accesibles, la carencia de asistentes o cuidadores o las comidas inadecuadas, seguidas de respuestas más minoritarias como falta de deseo de viaje o de guías adaptados, falta de días de descanso o porque los acompañantes no son jubilados.

Es decir, se refuerza la idea de que las personas con discapacidad disfrutan del sector turístico con una asiduidad satisfactoria para la mitad de ellos, aunque se atisba cierta proporción de éstos que quisiera viajar con una mayor frecuencia. Esta insatisfacción relativa a la frecuencia de viaje viene motivada en gran medida por la carencia de accesibilidad en el sistema turístico, desde el incremento de precios de este tipo de productos o servicios hasta la ausencia de transportes o destinos accesibles, lo que nos lleva, una vez más, a estimar la necesidad de que gestores y promotores turísticos adecuen su oferta hacia una población que es proclive a viajar y que además presenta una ventaja competitiva sostenible en tiempo dadas las características de su segmento.

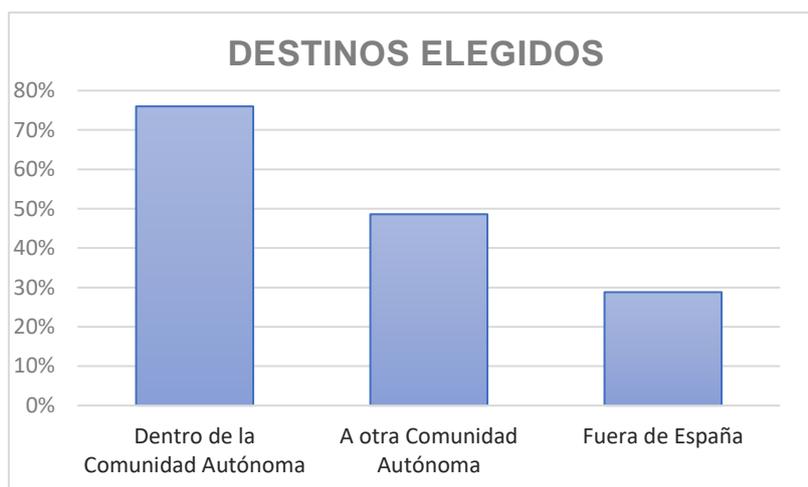


**Gráfico 3.5. Motivos por los que no viajan.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados alcanzados.*

Sobre en qué momento del año realizan estas actividades turísticas, el 76% de los encuestados la realizan en el periodo estival seguido de otros momentos del año (55,5%), siendo menor la preferencia por la Semana Santa (21,2%) y la Navidad (17,1%), afianzándose el carácter desestacionalizador que presenta este segmento de la demanda.

De igual forma hemos procedido con las preferencias territoriales, es decir, con los destinos que habitualmente eligen, siendo muy representativa la muestra obtenida dentro de la comunidad Autónoma de Andalucía, por delante de las opciones fuera de la comunidad y de las de fuera del territorio español o nacional, tal y como muestra el gráfico 3.6. donde se relaciona el destino (y) con el porcentaje de respuestas para cada uno de ellos (x).



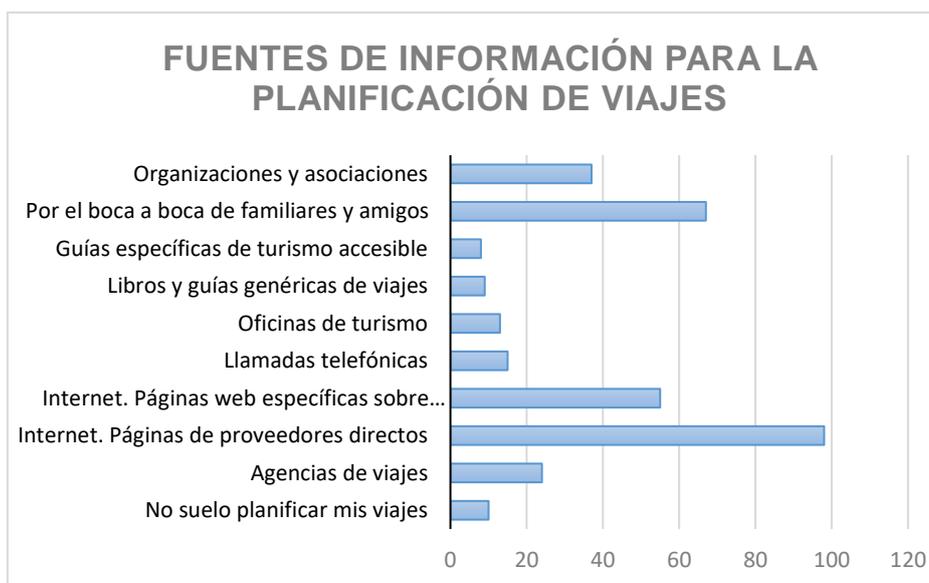
**Gráfico 3.6. Destinos habitualmente elegidos.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados alcanzados.*

En cuanto a la compañía en los viajes o desplazamientos turísticos observamos que la mayoría prefieren viajar junto a familiares y amigos (74,8%) o en pareja (49%), seguido de grupos con discapacidad y asociaciones (30,1% y 17,5% respectivamente), mostrándose una minoría que viaja solo o con asistente persona (6,3% en ambos casos). De nuevo se confirma que estos viajeros realizan acciones turísticas acompañados (carácter multicliente), es decir, casi la totalidad de los encuestados viajan al menos con un acompañante.

Respecto a la manera en la que se desplazan, el 63,9% lo hace en coche a cierta distancia del tren (54,9%), el avión (45,8%) y el autobús (30,6%), siendo el barco el método de desplazamiento menos utilizado (4,9%). Estos resultados pueden venir motivados en primer lugar, por la facilidad que brinda el vehículo privado, que presenta para muchas de las personas con discapacidad adaptaciones personalizadas, sean o no los conductores del mismo; y por otro, debido a las acciones adaptativas de compañías ferroviarias y aeronáuticas (como el caso de Atendo que ha sido comentado anteriormente) que poseen determinadas plazas e instrumentos que dotan sus medios de transporte de cierta accesibilidad.

Adentrándonos en la organización y gestión de los viajes, preguntamos sobre las fuentes de donde obtienen información, siendo la respuesta más repetida la de páginas de proveedores directos, seguida de por el boca a boca de familiares y amigos y de internet en páginas específicas sobre turismo accesible. El resto de las opciones se presentan en una proporción inferior, tal y como se muestra en el gráfico 3.7. donde se relacionan las variables x (fuentes de información) e y (número de respuestas para cada una de ellas), destacando entre ellas la labor de las organizaciones y asociaciones en materia de discapacidad que suponen una importante fuente de consulta para estos viajeros; mientras que por su parte, comprobamos como las fuentes tradicionales, como las oficinas de turismo o guías turísticas, estas últimas tanto genéricas como específicas sobre accesibilidad, presentan una menor incidencia, observándose así un dominio de las nuevas tecnologías sobre los métodos tradicionales de consulta.

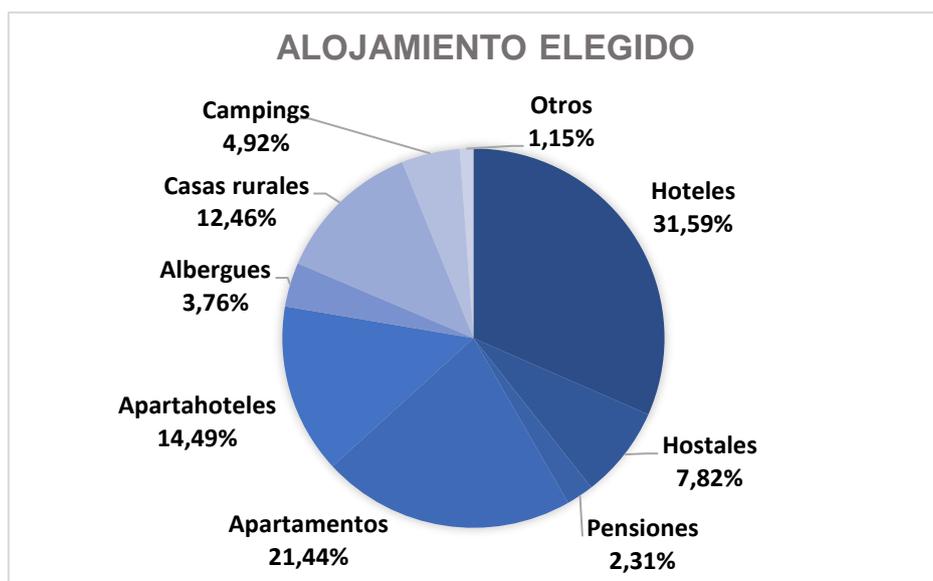


**Tabla 3.7. Fuentes de información para la planificación de los viajes.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.*

En cuanto a la forma en la que contratan los elementos que conforman sus viajes, la mayoría de los usuarios responden que son ellos mismos o sus familiares y amigos los que realizan la contratación de los desplazamientos, alojamientos y servicios o actividades, es decir, contratan estos servicios de forma directa y personal, seguida de la contratación a través de asociaciones a larga distancia de las administraciones públicas y las agencias de viajes.

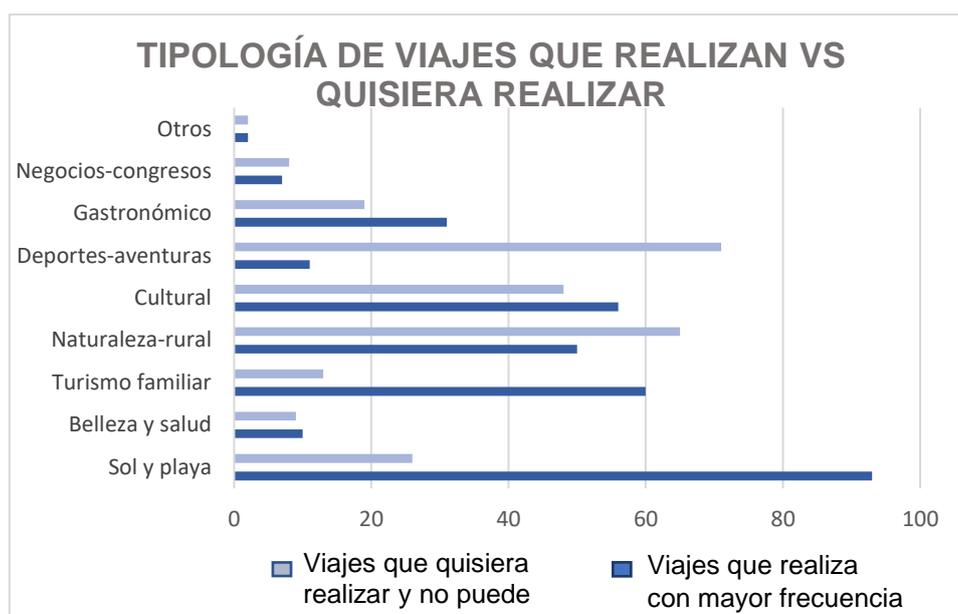
Por otro lado, los establecimientos donde mayormente se hospedan nuestros encuestados (véase figura 3.8.) son hoteles y apartamentos, circunstancia que puede estar motivada entre otros factores por las leyes de accesibilidad impuestas a los establecimientos turísticos, que aunque abarca a la totalidad de éstos, presentan una mayor presión en aquellos establecimientos de mayor categoría y que por tanto, presentan un mayor número de servicios así como un mayor grado de calidad. Los hoteles y apartamentos se encuentran seguidos de apartahoteles, casas rurales y hostales, de forma que podemos comprobar como a medida que los servicios de estos alojamientos disminuyen, también disminuye el número de viajeros con discapacidad que los prefieren. Por último se encuentran los campings, albergues y pensiones, seguidas de respuestas minoritarias como piso familiar, particular o casas de amigos.



**Tabla 3.8. Alojamiento elegido de los viajeros con discapacidad.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.*

Finalmente, este apartado termina con dos cuestiones con las mismas respuestas (véase gráfico 3.9., donde se relacionan las variables tipología de viajes y número de respuestas obtenidas). En primer lugar se preguntó qué tipo de viajes realiza con mayor frecuencia, y bajo el mismo abanico de respuesta se preguntó sobre qué tipos de viajes le hubiera gustado realizar y no ha podido, bien por falta de adecuación o por la falta de requisitos mínimos teniendo en cuenta sus limitaciones. Los resultados más significativos son, por un lado, que las tipologías de viajes más asiduas para este segmento poblacional son aquellas que implican descanso y recreo, en lugares culturales y por tanto de fácil acceso o en compañía de sus familias; mientras que entre los tipos de viajes que quisieran realizar y que por distintos motivos no pueden, destacan aquellos que implican ciertas dificultades de acceso como el rural, o que requieren equipamiento, infraestructuras y herramientas adaptadas además de personal debidamente formado en materia de discapacidad, como es el caso del turismo deportivo o de aventuras. El resto de las opciones han contado con una elección menor, tal y como se muestran a continuación.



**Tabla 3.9. Tipología de viajes que realizan contra los que quisiera realizar.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.*

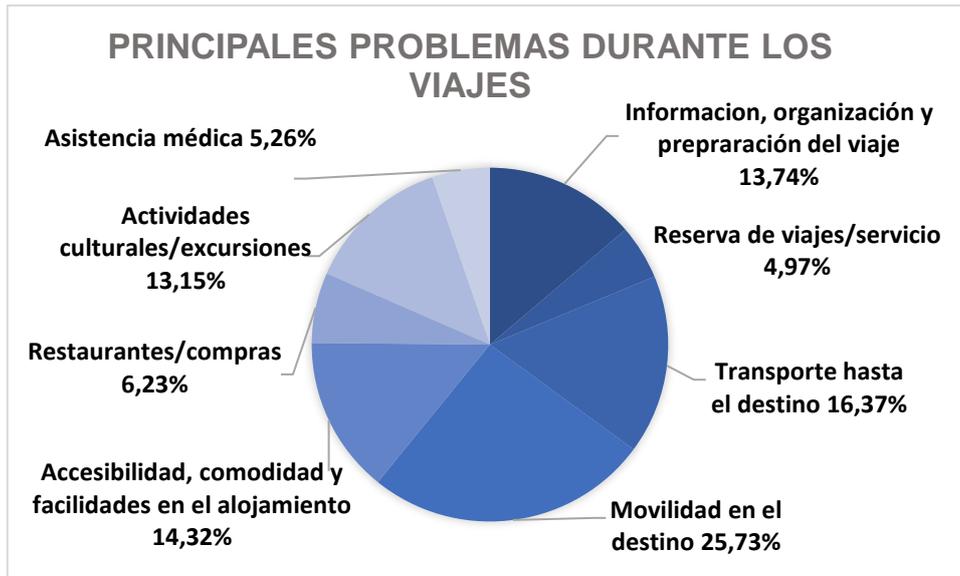
### 3.2.1.3. Percepción, visión y valoración de los viajeros con discapacidad

En este último subapartado queremos mostrar aquellas barreras, impedimentos y opiniones de nuestros encuestados.

Hemos procedido en primer lugar a preguntar a cerca de los aspectos donde se han encontrado mayores problemas o dificultades durante el viaje (véase figura 3.10.), siendo las respuestas más repetidas las relativas a la movilidad, tanto hacia el destino como en el interior del mismo, apreciándose por tanto la carencia de transportes adaptados que obstaculizan la llegada de viajeros con discapacidad y su tránsito por el lugar de destino.

De igual forma muestran inconvenientes los alojamientos desde una doble óptica, pues no todos los alojamientos son accesibles en un mismo grado, y aquellos que sí lo son, presentan en ocasiones un nivel de desembolso económico mayor, tal y como hemos visto en cuestiones anteriores. Así mismo, debemos destacar la carencia de información suficiente, fiable y disponible sobre los destinos, aspectos de gran importancia para todos en general y para estos viajeros con limitaciones en particular, hecho que no sólo condiciona la realización o no del viaje, sino también la percepción de calidad de éste.

Por último, enfatizar en la falta de actividades culturales o excursiones dirigidas a este segmento, que no es más que la reafirmación de la no existencia de un sistema turístico adaptado o de la presencia de una demanda turística que no encuentra oferta adecuada a sus necesidades.

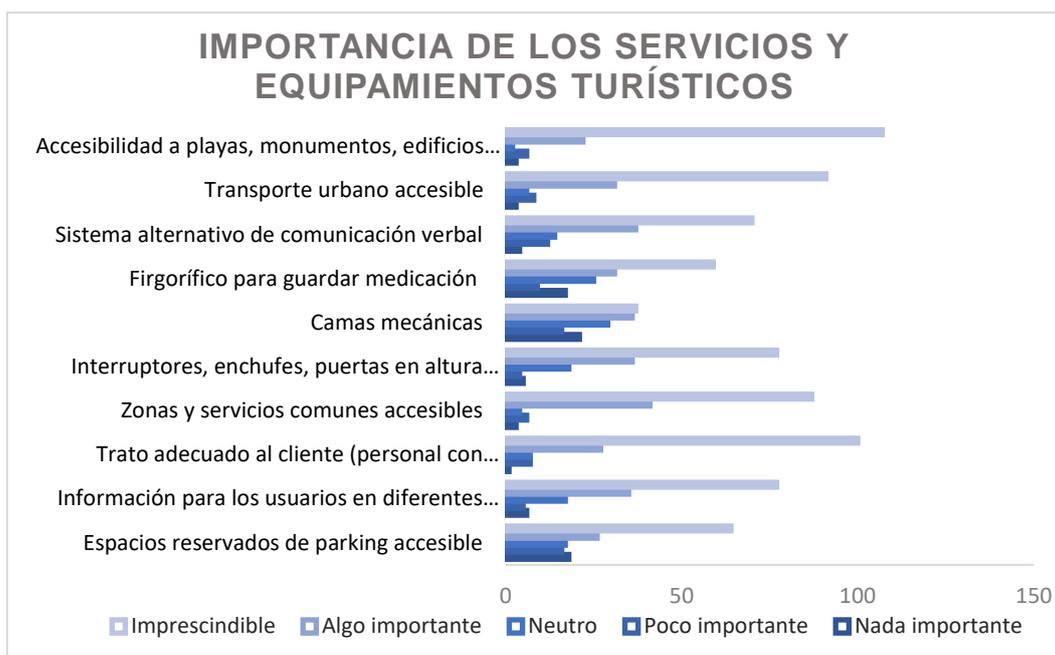


**Figura 3.10. Principales problemas durante los viajes.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.*

De nuevo en una escala Likert hemos preguntado el nivel de satisfacción a cerca de ciertas cuestiones. En primer lugar, relativa a la accesibilidad de las páginas web, considerando el nivel neutral como la mediana, la tendencia que encontramos es negativa (62 valoraciones de insatisfacción frente a 41 de satisfacción); de la misma forma ocurre con la cuestión de la fiabilidad de la información de dichas páginas, siendo la respuesta más contestada la neutral pero con tendencia negativa (47 respuestas de insatisfacción frente a 39 de satisfacción), es decir, los encuestados consideran que la accesibilidad y calidad de las páginas de información inadecuadas. En cuanto a la accesibilidad de los medios de transporte, la respuesta con mayor frecuencia es la de insatisfacción, superando el resto de los valores, incluso incluyendo la tendencia neutral, lo que confirma los resultados obtenidos en los puntos anteriores. De la misma forma ocurre con el acceso y movilidad en el alojamiento, que aunque presenta un mayor número de respuestas en la opción neutral, presenta una tendencia negativa (59 insatisfechos contra 35 satisfechos), resultado que concuerda de nuevo con las cuestiones planteadas anteriormente. Por último, hay que destacar la insatisfacción relativa al acceso de recursos turísticos, que nuevamente pone de manifiesto la escasez de una infraestructura y oferta adecuada o adaptada a los viajeros con limitaciones.

Para el siguiente interrogante se expuso una tabla con varias opciones compuesta por distintos requerimientos en los servicios o equipamientos derivados de las limitaciones que hemos estudiado previamente, como son los espacios de parking reservado, la información accesible en distintos formatos o el transporte urbano accesible entre otras, donde se pide que se sitúe el nivel de importancia de cada uno de ellos y cuyos resultados muestran una clara tendencia hacia lo imprescindible en cada una de las cuestiones, tal y como se muestra en el siguiente gráfico 3.11. donde se ponen en relación las variables x (servicios y equipamientos considerados necesarios) e y (grado de importancia expresado de imprescindible a nada importante):



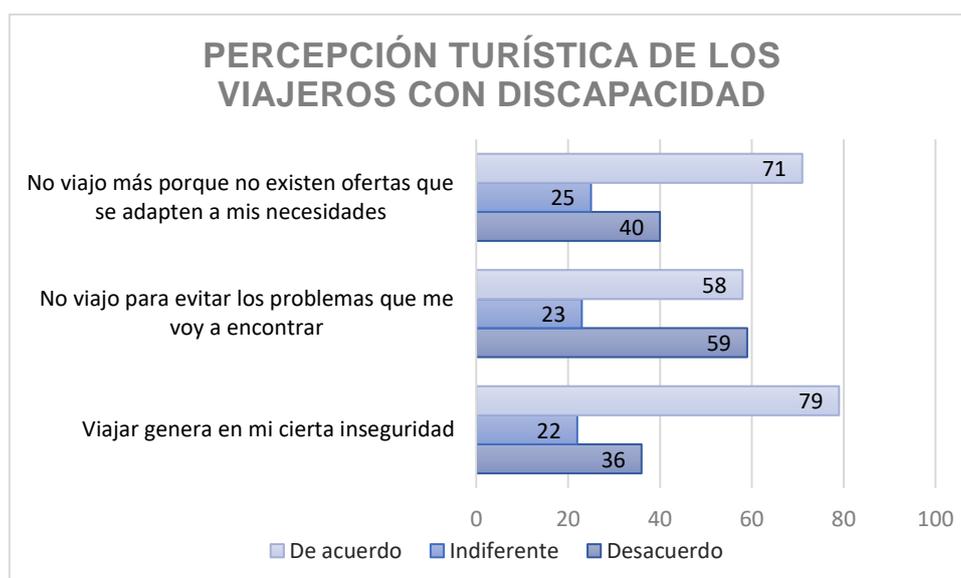
**Tabla 3.11. Importancia de los servicios y equipamientos turísticos para los usuarios con discapacidad.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.*

Como pregunta final del cuestionario, preguntamos el grado de conformidad en relación a las siguientes afirmaciones relacionadas con sus hábitos y preferencias turísticas, tal y como se muestran en el gráfico 3.12. donde aparecen relacionadas las variables x (conjunto de afirmaciones, agrupadas a su vez en 3 conjuntos que expresan diferentes grados de conformidad) e y (número de respuestas obtenidas para cada uno de estos grados).

Las respuestas obtenidas respaldan los resultados anteriores, pues más de la mitad afirman no viajar con mayor asiduidad por la inexistencia de ofertas adaptadas, es decir, de los 147 encuestados, 71 viajarían más si se presentara nuestro sistema turístico como un elemento configurador de la accesibilidad, ofreciendo servicios e instalaciones adecuadas también para ellos.

Se comprueba un número de respuestas similar referidas a la afirmación sobre no viajar como consecuencia de los problemas que puedan encontrar durante sus desplazamientos turísticos, lo que confirma la existencia de un alto porcentaje de individuos (41,42%) que no viajan por los impedimentos o barreras que se presentan durante sus viajes. Por último y en relación con la inseguridad que genera viajar, el 57.66% de los encuestados afirman sentirse inseguros a la hora de viajar, hecho que puede estar motivado por la falta de información disponible, la incertidumbre que genera el destino no conocido, el desconocimiento de la existencia o no de elementos, servicios e infraestructuras accesibles o las numerosas barreras o dificultades que pueden encontrar durante los trayectos y estancias que conforman su actividad turística.



**Tabla 3.12. Percepción turística de los viajeros con discapacidad.**

*Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.*

### 3.2.2. UN ACERCAMIENTO A LA DISCAPACIDAD: TESTIMONIOS

Uno de los propósitos de este TFG ha sido desde el inicio, poder dar voz a un colectivo que aunque siempre ha existido, nunca ha conseguido situarse al mismo nivel que el resto de los integrantes de la sociedad en lo referente a la igualdad de acceso y trato, y pese a que se ha avanzado en todo aquello relativo a la discapacidad, todavía aún se ve envuelto en tabúes y clichés propios de épocas pasadas.

La discapacidad es una cuestión complicada, tanto, que ya al inicio de este estudio Ana María Sánchez Rabanal, fisioterapeuta del hospital Virgen del Rocío (Sevilla), mujer y profesional invidente nos lo advirtió “es un tema que no interesa, es invisible a los ojos de quien no lo vive en persona o en su entorno cercano y supone un esfuerzo económico de adaptaciones que no están dispuestos a asumir”.

Por este motivo, hemos decidido incluir algunos testimonios en primera persona para no solo comprender, sino para ponernos en la piel de esta parte tan amplia de la población, más allá de las cuestiones y argumentos de carácter académico o investigador.

#### 3.2.2.1. Entrevista a Laura Lozano, unidad de Discapacitados de la Universidad de Sevilla

En primer lugar hemos concertado una entrevista con Laura Lozano Cantos, responsable de la unidad de discapacitados del SACU (Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria) de la Universidad de Sevilla. Esta unidad tiene como principal objetivo el asesoramiento y asistencia técnica a estudiantes con discapacidad, objetivo que logra a través de diferentes competencias y ámbitos de actuación. Sus funciones derivan del Plan Integral de Atención a las necesidades de apoyo para personas con discapacidad o situación de salud sobrevenida, articulado sobre ocho ejes estratégicos definidos en 17 objetivos e implantados a través de 73 acciones, contando para su elaboración con la participación de los colectivos de la Comunidad Universitaria. De esta forma, se coordinan todas las actuaciones que se desarrollan en la Universidad, proporcionando orientaciones prácticas sobre cuestiones de discapacidad, con miras

hacia una igualdad de oportunidades, la promoción de un estudio accesible y su posterior integración en el mundo laboral.

Nuestra primera pregunta lanzada ha sido con relación a la evolución histórica sobre la inclusión social de las personas con discapacidad, planteando si considera que los pasos dados son suficientes. Laura estima que el camino es largo y aún queda mucho en lo que contribuir, “hay un importante marco legislativo en el que enmarcar las distintas medidas y apoyos en atención a las personas con discapacidad; se han dado muchos pasos y a ello han contribuido las nuevas leyes que en España han adaptado los mandatos de la Convención. Se han asumido definiciones claras como “discriminación por motivos de discapacidad”, entendiéndose como cualquier distinción que tenga por objeto obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento y disfrute de los derechos en igualdad de condiciones en todos los ámbitos. También se ha definido de manera clara que se entiende por “ajuste razonable”, y aunque no siempre se llevan a cabo, se entiende ya como reglamentario la necesidad de efectuar modificaciones y adaptaciones necesarias para garantizar el ejercicio de un derecho en igualdad de condiciones. Al igual ocurre con la definición de “diseño universal”, sin embargo, a ello debería unirse su desarrollo con el despliegue de las estrategias que correspondan, por ejemplo, la figura del asistente personal, para una integración plena, en la medida de lo posible, de las personas dependientes”.

Por otro lado, planteamos una pregunta que pretenda responder al motivo por el cual, pese a que la sociedad con algún tipo de discapacidad ronde el 15% según la OMS, ésta se configura como un segmento poblacional poco visible con dificultades de acceso. Laura nos relata cómo en el ámbito universitario se sigue un patrón similar, pues la representación de alumnado con discapacidad respecto al general es poco significativa (1,5% según el estudio realizado por la Fundación Universia), hecho que disminuye a medida que avanzan en los estudios universitarios y del que se desconoce el motivo asociado.

Entrando en nuestro ámbito de estudio, preguntamos sobre su consideración respecto a si podría definir Andalucía como destino accesible. En este caso, las respuestas plantean mayores dificultades pues expresa que “hay tantas discapacidades como personas, y es vital conocer las necesidades asociadas a estas”, por lo que en su opinión, la valoración y consideración de la accesibilidad de nuestro territorio implica un ámbito muy amplio que abarca desde la accesibilidad física a la comunicación e información, y aunque existen distintas medidas desarrolladas desde las Administraciones públicas o empresas que hacen más cercano el destino a las personas con discapacidad, considera no sentirse capacitada para realizar una valoración gradual para cada uno de estos elementos configuradores de la accesibilidad. Cree que para poder valorar la accesibilidad, habría que partir del concepto de accesibilidad universal, tarea ardua que implicaría un amplio y detallado estudio.

Por último, preguntamos su parecer sobre cómo podría conseguirse un turismo más accesible o universal: “mis propuestas irían en relación a la formación, ya que estamos en el ámbito universitario. De un lado la posibilidad de incorporar en los planes de estudios asignaturas o bien, contenidos en algunas materias relativas a este tema, para que los futuros profesionales se formen, lo tengan en consideración y entiendan la

discapacidad como tema transversal, así como el desarrollo de jornadas o congresos vinculados a este tema, como el que tendrá lugar el próximo noviembre, IV Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad organizado por Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad y en colaboración con la OMT y la Red Europea de Turismo Accesible, ENAT”.

### **3.2.2.2. Entrevista a Pilar Romero, Asociación PADIS**

De igual forma hemos querido recabar información para este TFG de distintas asociaciones. Una de ellas es la asociación PADIS, patronato municipal de discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales localizado en municipio de Fuentes de Andalucía (Sevilla) que nace en 1996, con el objetivo de conseguir la integración social y laboral de las personas con discapacidad a través de la difusión de información pedagógica, la formación y la orientación tanto en el plano de ayudas como en el acceso al mundo laboral. Así, PADIS realiza distintos programas como la campaña de sensibilización hacia las personas con discapacidad, actuaciones grupales y programas de fisioterapia donde incluyen servicios como la atención psicológica, talleres de habilidades sociales o logopedia entre otras.

Dentro de esta asociación nos atiende Pilar Romero Hidalgo, quien nos cuenta que gracias a la labor de voluntarios, fundamentalmente a la de los padres, madres y familiares de los usuarios del Centro de día de Terapia Ocupacional, se pueden ofrecer estos servicios de manera gratuita. Además cuentan con una serie de trabajadores que pertenecen a este centro y participan en todas las actividades de la asociación.

En cuanto a las personas que se benefician de las acciones de esta organización, son actualmente 30 personas junto a sus familiares los que reciben los servicios y la atención de PADIS, aunque Pilar nos recalca que indirectamente el número de beneficiarios es mucho mayor.

Ya dentro de las cuestiones sobre accesibilidad, Pilar explica que antes de la pandemia realizaban con frecuencia actividades fuera del centro, bien organizadas por ellos mismos, por otras asociaciones o por los centros escolares del municipio. Para ello, requieren estimar las necesidades de cada uno de sus usuarios de forma individual, de forma que la organización de la salida parta de un compromiso de inclusión con cada uno de ellos. Por este motivo, la accesibilidad de los destinos a los que acuden es algo fundamental, “siempre buscamos destinos accesibles, como playas con espacios reservados para personas con movilidad reducida o lugares sin barreras arquitectónicas” y echan en falta sobre todo, “un transporte adaptado, existen pocos, están muy demandados y resultan ser excesivamente caros”. Además, admite que el acceso sin discriminaciones en lo relativo a las actividades turísticas debe de seguir mejorando “en algunos monumentos histórico el acceso es difícil. Arquitectónicamente no pueden disponer de rampas de acceso fijas, aunque se suplen con las móviles (algunas algo inseguras)”. Entre las barreras que presentan sus usuarios destacan falta de acceso a determinados lugares, falta de mecanismos de información auditiva, o escrita de mayor tamaño o en Braille.

Respecto a la cuestión referida a la accesibilidad en el conjunto de Andalucía, desde PADIS se considera que “En la mayoría de los casos, pero hay que seguir trabajando en este aspecto porque queda mucho por hacer...Hay que ponerse en el lugar de las personas con diversidad funcional porque tienen el mismo derecho a disfrutar de su tiempo libre con todas las comodidades que puedan ofrecer los destinos turísticos. Sería

conveniente realizar encuestas para ver que necesidades presentan y así poder dar respuesta y soluciones a estas barreras”.

Por último, preguntamos si consideran que los entes privados toman conciencia de las necesidades de las personas con discapacidad y en la opinión de Pilar “pensamos que no es un colectivo que genere beneficios y por tanto para las empresas privadas no supone un gran negocio”.

### **3.2.2.3. Entrevista a M. Eugenia, Asociación Albatros**

Bajo un cuerpo de preguntas similar, iniciamos una segunda entrevista con María Eugenia Romero Gómez, trabajadora de la fundación Albatros Andalucía desde hace 16 años, actualmente ejerce su labor en el quiosco situado en la facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla. En cometido de esta fundación es la inserción laboral y social de personas con diversidad funcional, asociación que presenta en su plantilla un 80% de discapacitados. Además esta asociación lleva a cabo las llamadas “medidas de ajuste personal y social” que hacen referencia al ocio, la ayuda psicológica, el apoyo a las familias o cursos de formación para la inserción laboral que constituyen necesidades fundamentales para estas personas.

En cuanto a lo referido a la inclusión social de las personas con discapacidad y a la evolución de ésta a lo largo de la historia, M. Eugenia considera que los cambios que provienen de otros muchos ámbitos han sido más rápidos y efectivos que los que se refieren a la inclusión “existen muchas campañas de visibilización de la diversidad funcional (el día del síndrome de Down, el día del autismo..), sin embargo, la sociedad no está preparada para tratar con total normalidad a nuestro colectivo, tenemos muchos derechos sobre papel que no se llevan a la práctica de manera generalizada”. Nos transmite el ejemplo de los cupos en las contrataciones de las empresas, pues por ley cada organización debe tener un número de personas con discapacidad según el tamaño de dicha empresa, cupo que con frecuencia no se cumple, reduciendo las posibilidades de este colectivo que solo opta en algunas empresas por prácticas, muchas veces no remuneradas. “Se sigue considerando que es una minoría la que sufren estas desigualdades y a aquellas personas sobre las que recae la capacidad de modificar esta situación no les interesa”.

En cuanto a si considera que las empresas de ámbito privado aplican un patrón de inclusión social su respuesta es contundente “muchas empresas lo siguen, a veces para cuidar su imagen. Si de verdad tuvieran ese objetivo, deberían contactar con las asociaciones que conocen las necesidades y los detalles de las limitaciones de sus usuarios”.

Sobre la accesibilidad en la región, considera que cada vez más se derriban las barreras arquitectónicas aunque queda mucho por hacer, como los semáforos sonoros para quienes tengan una discapacidad visual o guías con lenguaje adaptado en los museos. En lo que respecta al conjunto de Andalucía también presenta carencias, “no todas las playas tienen acceso para sillas de ruedas, debes llamar al destino para informarte antes, ni todos los autobuses públicos tienen plataforma automática. Cuando realizamos distintas actividades fuera del centro intentamos no tener que decir que somos un grupo con diversidad funcional para recibir igualdad de trato, pero al final siempre tenemos que advertirlo para evitar cualquier imprevisto”.

Para conseguir un turismo realmente accesible M. Eugenia cree que las empresas turísticas en general deberían trabajar junto a asociaciones y fundaciones, de forma que

se pudieran exponer el conjunto de necesidades y llegar a realizar una actividad 100% accesible.

#### **3.2.2.4. Entrevista a Ana María Sánchez, fisioterapeuta del Hospital Virgen del Rocío**

Ana María Sánchez Rabanal es fisioterapeuta del Hospital Virgen del Rocío de Sevilla, exsecretaria coordinadora de la unidad progresista de la ONCE, secretaria de la asociación de usuarios de perros guía de Andalucía y vicepresidenta de la Asociación Española de Retinoblastoma, asociación que lucha por la difusión de información sobre el cáncer intraocular más frecuente en la infancia y que además fue el causante de la invidencia de Ana María. Para ella, la sociedad sigue sin ser consciente de las limitaciones diarias con las que se encuentra cualquier persona con discapacidad. En lo referido a las necesidades de este colectivo que siguen siendo una deuda por parte de la sociedad, considera que “es necesaria mayor empatía y el hecho ya no de facilitar, sino de no dificultar la vida de las personas que no entran en la llamada normalidad”.

En cuanto a su opinión acerca del motivo por el cual este colectivo no puede acceder de forma uniforme a una igualdad de oportunidades responde que “las minorías no son rentables y las personas somos en general egoístas, a veces incluso por desconocimiento, y para diseñar un entorno tanto físico como virtual que tenga la consideración de accesible se requiere mayor esfuerzo, formación y tiempo que para el diseño dirigido a aquellas personas que entran en lo considerado como normal”.

Profundizando en la cuestión que nos atañe, en relación con la accesibilidad de la comunidad considera que no es accesible pues “presenta muchas carencias, como por ejemplo los semáforos acústicos para personas ciegas, Acerados con grandes rotos o muy estrechos que no permiten el paso de sillas de ruedas u otros mecanismos de apoyo como andadores, o las entradas a la mayoría de los edificios ya sean públicos o privados, que presentan escalones. Otras barreras son por ejemplo, la instalación de las denominadas plataformas únicas en las zonas peatonales, que consisten en un solo pavimento que no cambia y que dificulta la orientación de las personas ciegas al no presentar señales táctiles; o las carencias en el transporte urbano, que aunque dispongan de rampa accesible para sillas de ruedas en la parte posterior del autobús (en ocasiones averiados), luego es necesario desplazarse hasta la zona del conductor para picar el billete que además se encuentra a una altura que no los hace viables. Esto es importante porque somos muchos los que tenemos una discapacidad que no nos permite conducir, y para desplazarnos necesitamos el transporte público”, “es necesario seguir mejorando, empezando por la información que con frecuencia no es accesible para muchos”.

Por último, con relación a cómo podría conseguirse un turismo más universal y accesible para todos, Ana María coincide con el resto de entrevistados “con conciencia de las múltiples y diferentes necesidades que presentan las personas con discapacidad, haciendo que la información física y virtual sea accesible a todos, con o sin discapacidad, y haciéndola llegar junto con formación sobre el trato y sus necesidades, a las personas y entidades que trabajan en el sector turístico”.

#### **3.2.2.5. Entrevista a Pablo Cascardo, fundador de Karma Turismo Activo**

Para este TFG no sólo queremos ofrecer una visión más cercana desde el lado de la demanda, también queremos poner en valor aquella parte de la oferta turística que

enfoca su actividad en el diseño universal, creando así oportunidades inclusivas. Un ejemplo de este tipo de empresas privadas que trabaja por la igualdad es Karma Turismo Activo, empresa con sede en Córdoba con más de 20 años de experiencia en el sector.

¿Existe una empresa de turismo activo que organiza actividades para personas con discapacidad? La respuesta es sí y Pablo Cascardo, fundador y propietario nos quiso demostrar que puede y es real.

Karma es una empresa de turismo activo que realiza distintas actividades de forma inclusiva, es decir, unen a personas con distintas capacidades, tanto con discapacidad como sin ella en la misma actividad, pudiendo realizarse tanto en la ciudad de Sevilla como en Córdoba.

El inicio de la inclusión en esta empresa comenzó en un primer momento con la contratación de monitores sordos y con el tiempo fueron descubriendo la necesidad de ocio y actividades al aire libre de las personas con discapacidad. Afirman que a veces existen limitaciones por motivos de inconvenientes técnicos, pero siempre intentan trabajar en soluciones con seguridad e información. Si bien es cierto que presentan un alto porcentaje de usuarios con discapacidad en las actividades al aire libre como rafting, kayak o escalada, admiten encontrarse con frecuencia dificultades derivadas de la inseguridad o miedo de algunos usuarios.

Como broche final de la entrevista, se le realizó la pregunta de, como parte de la oferta turística del territorio, si consideraba que los entes privados seguían un patrón de inclusión social, es decir, si creía necesario seguir ampliando el abanico de posibilidades para este colectivo. Su respuesta fue concluyente: *“Creemos con seguridad que este sector necesita más oferta de actividades, y de ocio y tiempo libre. Se trata de crear nuevas líneas de negocio que ofrezcan variedad y servicios ampliado a todas las personas. Ahora mismo podría ser una opción de línea de trabajo de éxito y se puede conseguir trabajando y adaptando. Normalmente se cree que hay cosas que no pueden hacerse.... nuestra filosofía es que si algo no se puede hacer, hay que cambiar lo que se viene haciendo hasta ahora”*.



## 4. APORTACIONES DEL AUTOR Y LIMITACIONES

Finalizado nuestro estudio, debemos proceder a comentar las principales limitaciones que han surgido durante la realización del mismo, limitaciones que han condicionado la satisfacción de los objetivos y con ello los resultados de nuestra investigación.

En primer lugar, el estado actual de la pandemia mundial causada por el virus del Covid-19 ha limitado, por un lado, la posibilidad de realizar las entrevistas o encuestas de manera personal y presencial, por lo que no hemos podido recabar detalles que hubieran sido interesantes o rescatado cuestiones que no cubriesen las preguntas de las propias entrevistas, y por otro, ha menguado la participación de los individuos objetivo por dos razones fundamentales: la posición reacia a la exposición en los ámbitos sanitarios donde se han realizado la mayor parte de las encuestas y la falta de medios telemáticos o de conocimiento sobre éstos, que aunque ha intentado ser suplida por encuestas en soporte tradicional, presentaba de igual forma limitaciones a la hora del envío y recogida de resultados.

Por otro lado, durante la realización del marco teórico hemos observado la escasez de fuentes y especialmente, la desactualización de éstas. En concreto, tanto los informes a nivel nacional como los de nivel autonómico datan en su mayoría de la primera década de los años dos mil, existiendo desfases de casi 15 años.

Relativo a la metodología seguida, la muestra de los cuestionarios no es generalizable y por lo tanto no puede ser considerada como representativa, pese a que el diagnóstico realizado goza de relevancia para cualquier destino dentro e incluso fuera de la comunidad andaluza. Por su parte, existen carencias metodológicas respecto a las entrevistas por el uso de cuestiones no validadas previamente, carencias fruto del desconocimiento propio de alumnos de TFG, económicas y de tiempo, pero que sin embargo ha dado lugar a un acercamiento inicial rico en información y contenido.

Por su parte, los objetivos marcados han sido ambiciosos, por lo que debido a estas limitaciones, no ha sido posible su completa consecución, dando lugar a un primer análisis del estado de la accesibilidad del sistema turístico andaluz y de aquellas cuestiones que ocupan este TFG.

Durante esta investigación hemos desarrollado los conocimientos aprendidos a lo largo de las diferentes asignaturas que conforman la formación académica de nuestro grado en Turismo, aunque bien es cierto que muchas de las cuestiones específicas en materia de accesibilidad y discapacidad han sido adquiridas durante la realización de este estudio, necesitando a veces la atención de la tutora de este TFG para una correcta orientación y un oportuno desarrollo de la información obtenida.

Por otro lado, en cuanto a las aportaciones de carácter personal, partiendo de una situación de discapacidad y por lo tanto, perteneciendo al colectivo estudiado, consideramos conveniente la profundización y una mayor propensión de estudio hacia este segmento poblacional, tanto a nivel nacional de una forma más general como en la propia comunidad autónoma ya a un nivel más específico, incrementando la población de estudio y ampliando el análisis de forma que se conocieran fielmente los hábitos de consumo, las necesidades y requerimientos de este colectivo y su percepción u opinión acerca de los servicios y productos turísticos, para con ello, poder realizar estrategias acordes a la igualdad de oportunidades de acceso y disfrute desde los diferentes ámbitos públicos y privados, creando sinergias positivas entre el diseño universal y una mayor participación y consumo de la población que posee limitaciones, obteniendo con

ello una nueva fuente de ventajas competitivas para el sector y consiguiendo así un turismo sostenible, equitativo, inclusivo y apto para todos.

En ocasiones, actividades tan simples como montarse en autobús, cruzar una calle o poder acceder a un establecimiento se convierten en verdaderos obstáculos para las personas que tienen algún tipo de discapacidad, pues el diseño del entorno, aunque pueda estar meditado para el uso de estas personas (lo que implica cierto nivel de esfuerzo por parte de los gestores), no termina de permitir una independencia individual como se da, por ejemplo, en los accesos a los autobuses públicos como hemos expuesto con anterioridad, pues aunque existe una rampa para el acceso de personas en sillas de ruedas, una vez dentro, el interesado en cuestión necesita depender de alguien que efectúe el pago del billete, pues las dimensiones no son aptas para el transcurso de la silla y tampoco se encuentra a una altura adecuada. Este tan sólo es un pequeño ejemplo de los obstáculos a los que deben enfrentarse este colectivo y que generalmente pasan desapercibidos para aquellos que no conviven con la discapacidad, obstáculos que incrementan cuando el lugar de destino al que se dirigen difiere del de su entorno habitual, es decir, en la realización de actividades turísticas. Por tanto, el basar el diseño de los elementos que configuran el destino bajo el principio de diseño universal sustenta tan solo beneficios, tanto para los propios destinatarios como para las entidades gestoras y promotoras de turismo, pues por un lado elimina el coste de adaptación o reacondicionamiento de éstos y por otro, actúa como factor de atracción del turismo hacia un destino donde además la población local también puede beneficiarse de tales elementos.

## 5. CONCLUSIONES

El turismo es una actividad que abarca distintas dimensiones e implica diversos elementos y a diferentes participantes, un derecho cuya práctica debe poder incluir al conjunto de la sociedad.

A través de lo estudiado en el presente trabajo sobre la discapacidad y su accesibilidad a las actividades o productos turísticos, podemos afirmar que si bien la acción desde lo legal y político es amplia, los resultados no son lo suficientemente satisfactorios.

El colectivo compuesto por las personas con discapacidad necesita de atención, pues al igual que el resto de la sociedad tienen derechos que hay que reconocerles, hecho que no sólo no implica inconvenientes, sino que puede suponer un nuevo segmento de clientes para los agentes turísticos y una nueva fuente de ventaja competitiva al enfocar su estrategia bien en la segmentación del mercado, o en la ampliación de su oferta mediante la diversidad de ésta.

Por ello con este TFG se ha perseguido el objetivo de conocer si Andalucía es un destino accesible, tarea que no es sencilla si la respuesta que se pretende dar es clara y rotunda, pues aunque existan actuaciones tendentes a posicionar nuestro territorio como tal, la realidad de las personas que han participado en este estudio nos aporta que, aunque sí existan ciertos lugares, establecimientos o acciones que aporten valor accesible, lo cierto es que aún queda mucho camino que recorrer a lo largo de toda la cadena de actuaciones, procesos y elementos que conforman la accesibilidad turística.

Tras el estudio de los datos obtenidos en ambos análisis, se observa que, en primer lugar referido al cuestionario para el público general con discapacidad, las limitaciones se presentan mayormente en mujeres, con un perfil demográfico muy dispar, tanto en la edad de los individuos que abarca una gran amplitud, como en su formación o situación laboral, aunque la mayoría posee estudios universitarios y la situación más común es la de pensionistas o jubilados. Además, hemos comprobado que aunque la discapacidad más repetida es la física o motora, son múltiples las limitaciones que presentan y por tanto, las actuaciones a emprender son variadas.

En este sentido, hemos podido observar que la mayoría de los encuestados requieren de un apoyo medio a muy alto, lo que confirma el carácter de captador multicliente que presenta este segmento, que además es tendente a la realización de varios viajes a lo largo del año, existiendo además una insatisfacción con la frecuencia de éstos que deriva en ocasiones de la falta de información fiable disponible, escasez de destinos y transportes accesibles u ofertas adaptadas, e incluso variables personales como la inseguridad frente al viaje. De igual forma se confirma el carácter desestacionalizador del segmento que, aunque realiza viajes en periodo estival, presenta como segunda opción "otros momentos del año".

El 76% de las personas encuestadas eligen destinos turísticos ubicados dentro de la comunidad autónoma de Andalucía, por lo que la universalización del territorio no sólo fomentaría las actividades turísticas, sino que, podrían beneficiar a la población residente en el mismo, donde además se presenta un gran número de habitantes con limitaciones.

Por todo ello y como conclusión final del primero de nuestros estudios, la encuesta, encontramos a personas con edades muy dispares, formadas, a las que les gusta viajar y disfrutar de la oferta turística en periodos diferentes al estival aunque también durante el mismo y mayormente dentro de la comunidad andaluza, con necesidad en gran parte de los casos de alto nivel de apoyo en sus viajes y que por tanto viajan acompañados,

que utilizan medios de transporte de mayor comodidad como los de uso privado o los trenes y aviones, se hospedan en alojamientos con mayor capacidad de acceso (mayor categoría) y que presentan una frecuencia de viaje no satisfactoria, en muchos casos motivada por deficiencias de ofertas adaptadas, destinos, productos o actividades accesibles que les limita sus posibilidades de viaje, donde destacan viajes como los de aventuras o rurales como los más problemáticos de organizar.

Por su parte, las entrevistas dirigidas a profesionales y entidades con relación con el colectivo confirman que, aunque existen diversas acciones destinadas a incrementar la igualdad de acceso en el territorio, es decir, presentan ciertos cimientos en materia de accesibilidad, no podemos confirmar que Andalucía sea un destino completamente accesible pues existen múltiples carencias derivadas de un diseño destinado al ciudadano medio o normativo, desde el acceso a la información a la instauración o instalación de los elementos sobre el territorio, no solo desde la óptica turística, sino de una forma más generalizada. Sobre esto nos aportan ejemplos como las plataformas únicas, la doble altura de establecimientos públicos y privados, o la falta de sistemas de comunicación o señalización adaptados.

De igual forma, se evidencia en la totalidad de las entrevistas realizadas un denominador común, y es la necesidad de acercamiento por parte de las entidades gestoras de turismo, tanto públicas como privadas, a la sociedad con discapacidad, pues la plena universalización del territorio dependerá de la adecuación del mismo hacia todos los posibles viajeros, incluidos los que presentan limitaciones, pues sin un conocimiento profundo de sus requerimientos y necesidades no es viable lograr un diseño universal, por lo que se estima imprescindible contar con la visión de este colectivo para no sólo adaptar los elementos del entorno, sino para que una vez adaptados, sean funcionales y puedan ser disfrutados.

Parece por todo ello indispensable apostar por una planificación, gestión e implantación de un modelo turístico accesible en Andalucía, que permita un espacio libre de barreras, que fomente la integración de todos los individuos de la sociedad por igual, para conseguir un sistema turístico sobre un territorio diseñado de forma universal, que incremente la calidad de nuestra industria turística a la vez que la de la vida de los andaluces y que pueda competir con aquellos destinos líderes en accesibilidad y que compiten en diferenciación, consiguiendo un sistema turístico eficiente, sostenible y universal.





## Bibliografía

- A. (s. f.). Tipos y grados de discapacidad. Cruz Roja. Recuperado de [http://www.cruzroja.es/portal/page?\\_pageid=418,12398047&\\_dad=portal30&\\_sche%20ma=PORTAL](http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_sche%20ma=PORTAL) (consultado: 23/02/2021).
- Accenture (2011). *New Waves of Growth, Unlocking opportunity in the multi-polar world*, Oxford Economics. Report, pp.4-10.
- Alonso López, F. (2016): *La accesibilidad en evolución: La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio Residencial en España y Europa* (Tesis Doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf?sequence=1> (consultado: 07/12/2020).
- Alonso López, F., y Dinarès Quera, M. (2006). *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; IMSERSO.
- Barreras arquitectónicas (2009). Normativa autonómica de Andalucía sobre accesibilidad. Recuperado de <http://www.mldm.es/BA/n1.shtml> (consultado:12/01/2021).
- Blázquez, M. y Peretti, M. (2012): *Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen*. Estudios Gerenciales, 28 (125). Colombia: Universidad ICESI, pp. 40-50.
- Clemente Soler, J.A. (2015): *El Turismo Social Accesible: Un análisis sociológico en la Región de Murcia* (Tesis Doctoral). Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/47759/1/Juan%20Antonio%20Clemente%20Soler%20Tesis%20Doctoral.pdf> (consultado:12/12/2020).
- Clemente Soler, J.A., Bote Díaz, M., Sánchez Vera, P., (2018). *El turismo social accesible como nuevo modelo turístico*. *Cuadernos De Turismo* (41), pp.139-159.
- Cruz Coria, E., y Patiño Tejada, C. I. (2017). *El turismo Accesible: una reflexión desde el sector público y privado*. Boletín Científico de las Ciencias Económico-Administrativas Del ICEA, 5 (10).
- Daniels M.J., Drogin E. B., Wiggins B.P. (2004). "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by personas with physical disabilities. *Tourism Management* 26, pp. 919-930.
- Darcy, S. Dickson, T. (2009): *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1) pp. 32-44.
- Daries Ramón, N., Pal, A., Martín Fuentes, E. y Cristóbal, E. (2017): *Turismo accesible, una oportunidad de diferenciación para los destinos*.
- Díaz-Fernández, M. C. (2004): *Las características demográficas de los equipos de alta dirección: Un análisis en las empresas españolas*. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla.
- Discapnet, (2016). *Estudio y Guía sobre accesibilidad de destinos turísticos de Andalucía*. Recuperado de <https://www.discalpnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/estudio-y-guia-sobre-accesibilidad-de-destinos-turisticos> (consultado: 25/03/2021).

Encuesta Nacional de Salud de España (ENSE), (2017). SG Información Sanitaria, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Recuperado de [https://www.mscbs.gob.es/estadEstudios/estadisticas/encuestaNacional/encuestaNac2017/LIMITACION\\_Y\\_DISCAPACIDAD.pdf](https://www.mscbs.gob.es/estadEstudios/estadisticas/encuestaNacional/encuestaNac2017/LIMITACION_Y_DISCAPACIDAD.pdf) (consultado:18/03/2021).

Famma.org, diccionario técnico (2017): Término de diversidad funcional <http://famma.org/diccionario-tecnico/418-diversidad-funcional> (consultado: 23/12/2020).

Fernández Alles, M.T. (2009): Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. Entelequia: revista Interdisciplinar, 9, 211-224.

Funcación Caser, (2019): Los problemas de accesibilidad para viajar de las personas con discapacidad <https://www.fundacioncaser.org/actualidad/los-problemas-de-accesibilidad-para-viajar-de-las-personas-con-discapacidad> (consultado 18/02/2021).

Fundación Adecco (2019). Encuesta Discapacidad y Vacaciones <https://fundacionadecco.org/7-de-cada-10-personas-con-discapacidad-no-han-podido-ir-de-vacaciones-por-falta-de-recursos-economicos/> (consultado 24/12/2020).

Fundación Adecco, (2018). La accesibilidad como elemento de estabilidad del sector <https://fundacionadecco.org/apostar-la-accesibilidad-sera-determinante-recuperar-turismo-perdido-dotar-estabilidad-al-sector/> (consultado 18/02/2021).

Fundación Caser, (2020). Guía de la Discapacidad <https://www.fundacioncaser.org/discapacidad/guia-de-las-discapacidades> (consultado: 23/02/2021).

Heng, M. A. D. L. P. (s. f.). Los destinos más accesibles para el 2016- Lonely Planet. Recuperado de <https://www.lonelyplanet.es/blog/los-destinos-mas-accesibles-para-el-2016> (consultado: 28/02/2021)

Huesca González, A. M., Ortega Alonso, E. (2004). Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física. Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos.

Informe Olivenza, (2019). Sobre la situación general de la discapacidad en España <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/informe-olivenza-2019-sobre-la-situacion-general-de-la-discapacidad-en-espana/> (consultado: 23 diciembre de 2020).

Instituto de accesibilidad, (2019). La cadena de accesibilidad en el turismo accesible. Recuperado de <https://institutodeaccesibilidad.com/blog/la-cadena-de-accesibilidad-en-el-turismo-turismo-accesible/> (consultado: 27/02/2021).

Junta de Andalucía (2014). Planificación Turística Integral de Andalucía. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Turismo y Comercio.

Junta de Andalucía (2020). Noticias de la Junta de economía y empleo: El sector servicios sigue pujante en Andalucía con cifras récord en el turismo. <http://www.juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/economiayempleo/150017/ObservatorioEconomicoSemanaJuntadeAndalucia/Economia/Andalucia/GobiernodeAndalucia#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20Encuesta%20de%20Coyuntura,9%25%20respecto%20al%20a%C3%B1o%20anterior> (consultado:23/12/2020)

Junta de Andalucía (2021). Número de personas reconocidas por los centros de Valoración y Orientación de Andalucía con un grado de Discapacidad igual o superior al 33%, [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/2021-02-28\\_Datos\\_Web\\_DIS-1\\_0.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/2021-02-28_Datos_Web_DIS-1_0.pdf) (consultado: 18/03/2021).

Junta de Andalucía, (2008). Informe sobre discapacidad y dependencia. Sevilla: Estudio del Instituto de Estadística y Cartografía <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/estudios/discapacidad/discapacidad.pdf> (consultado: 23/02/2021).

Junta de Andalucía, (2016). Destino Turístico Accesible en Andalucía, Consejería de turismo, regeneración, justicia y administración local. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/ctrjal/destinosturisticosaccesibles/es/el-estudio> (consultado 25/03/2021).

Junta de Andalucía, (2017). Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía; 1º Edición. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/ctrjal/destinosturisticosaccesibles/sites/default/files/guia\\_destinos\\_turisticos\\_accesibles\\_en\\_andalucia\\_pdf\\_accesible\\_0.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/ctrjal/destinosturisticosaccesibles/sites/default/files/guia_destinos_turisticos_accesibles_en_andalucia_pdf_accesible_0.pdf) (consultado 2/03/2021).

Junta de Andalucía, (2019): Andalucía Economía y turismo. Turismo y deporte. <https://www.juntadeandalucia.es/andalucia/economia/turismo.html> (consultado: 23/12/2020)

Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, 255, de 31 de diciembre de 2011, pp. 8-42. Recuperada de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-876-consolidado.pdf>

Libro Verde de la accesibilidad (2002). La accesibilidad en España, Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras <https://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/20120511/libroverdeaccesibilidadespanna.pdf> (consultado: 25/03/2021); pp. 225-239.

Losa, J.L., (26 de enero de 2020). El economista, prensa online 2020: Andalucía incrementa millones de turistas en la última década <https://www.eleconomista.es/andalucia/noticias/10320976/01/20/Andalucia-sube-de-214-a-325-millones-de-turistas-en-la-ultima-decada.html> (consultado: 11/05/2021).

Maglione Paola, H. (2004): Turismo y discapacidad: Usos del tiempo libre de las personas con discapacidad visual de Mar del Plata (Tesis Doctoral). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/11677525.pdf>

Marbella, R. E., (17 de febrero de 2012). La Junta destaca el potencial "no desarrollado" del turismo accesible. Diario de Sevilla. Recuperado de [https://www.diariodesevilla.es/economia/Junta-destaca-potencial-desarrollado-accesible\\_0\\_561843880.html](https://www.diariodesevilla.es/economia/Junta-destaca-potencial-desarrollado-accesible_0_561843880.html) (consultado: 25/03/2021).

Martínez García, E. (2013). El Turista sénior en Europa: Actualidad Y Futuro. Revista Iberoamericana de Turismo, RITUR, Penedo, 3 (1), pp. 38-56.

Maslow A. H., (1943): A theory of Human Motivation, Psychological Review, 50(4), pp. 370-396.

Molina Hoyo, M., y Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Cuadernos de Turismo, (25), 25-44.

Observatorio de accesibilidad universal del Turismo en España, (2017). Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad y Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Recuperado de <http://www.ttd->

[congress.com/sites/default/files/observatorio\\_de\\_turismo\\_110917\\_4.pdf](https://congress.com/sites/default/files/observatorio_de_turismo_110917_4.pdf) (consultado: 24/02/2021).

Observatorio Estatal de la Discapacidad, (2020). Encuesta de Inserción Laboral de Titulados Universitarios. Recuperado de <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/2020/11/NOTA-OED-INSERLABORAL-UNIVERSITARIOS-DISCAPACIDAD.pdf> (consultado: 23/12/2021).

Organización Mundial de la Salud, (2011). Informe mundial sobre la Discapacidad. Malta: Organización Mundial de la Salud. [https://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1) (consultado 22/02/2021).

Organización Mundial de la Salud, (2017). 10 datos sobre la discapacidad. <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/> (consultado:15/04/2021).

Organización Mundial de la Salud, (2018). Envejecimiento y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud> (consultado el 01/01/2021).

Organización Mundial del Turismo (UNWTO), (1989). 'Declaración de La Haya sobre turismo', Declaraciones de la OMT, 3(1), Madrid: OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1989.03.01> (consultado:22/02/2021).

Organización Mundial del Turismo, (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, Madrid: OMT. Recuperado de <https://www.tur4all.es/documents/publications/otras-publicaciones/2.pdf> (consultado 28/02/2021) pp. 14-63.

Organización Mundial del Turismo, (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. Recuperado de <https://www.unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991> (consultado 3/03/2021)

Organización Mundial del Turismo, (2015): Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo III: Principales áreas de intervención; 2, Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo, (2019): El estándar internacional ISO de Turismo accesible encara su recta final. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/el-estandar-internacional-iso-de-turismo-accesible-encara-su-recta-final> (consultado:16/04/2021).

Organización Mundial del Turismo, (2020). Recuperado de <https://www.unwto.org/es/la-omt-y-fundacion-once-entregan-en-fitur-los-reconocimientos-internacionales-a-los-destinos-turisticos-accesible> (consultado:28/02/2021).

Pérez Marcos, D. y González Velasco, D.J., (2003). Turismo accesible: Hacia un turismo para todos (4). Galenas: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad – CERMI.

Portillo Cebberos, E. (2013). Satisfacción y motivación turísticas en la Costa del Sol (Trabajo de Fin de Grado). Recuperada de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5875/TFG\\_ELISA%20PORTILLO%20CEBREROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5875/TFG_ELISA%20PORTILLO%20CEBREROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Puntodis (2021). Arte para tocar. Recuperado de <https://puntodis.com/arte-para-tocar-de-puntodis-en-la-casa-de-colon-de-las-palmas-de-gran-canaria/> (consultado:18/04/2021).

Puntodis (2021). Valencia apuesta por su mejora continua como Destino Turístico Inteligente. Recuperado de <https://puntodis.com/planos-accesibles-destino-turistico-inteligente/> (consultado: 18/04/2021).

RAE (2020): Definición de discapacidad, 23.<sup>a</sup> ed., versión 23.4 en línea. <https://dle.rae.es/discapacidad?m=form> (consultado: 23 de diciembre de 2020).

Red Estable, (2020). Red Española de Turismo Accesible. Revista Red Española Turismo Accesible. Recuperado de <http://redestable.com/> (consultado: 27/02/2021).

Redacción, (21 de abril de 2020). La población andaluza sube hasta 8,46 millones. La Vanguardia. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vida/20200421/48667805890/la-poblacion-andaluza-sube-hasta-846-millones-por-los-extranjeros.html> (consultado 18/05/2021).

Renfe, (2020): Un servicio para las personas. Recuperado de <https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/comunicacion/renfe-al-dia/sala-de-prensa/Renfe-Servicio-Atendo-Dia-Personas-Discapacidad> (consultado: 27/02/2021).

Servicio de Información sobre Discapacidad (2019). Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://sid.usal.es/60451/1-1> (consultado: 7/02/2021).

Servicio de información sobre la discapacidad, (2020). Andalucía lleva 18 meses de retraso en la valoración del grado de discapacidad. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://sid-inico.usal.es/noticias/andalucia-lleva-18-meses-de-retraso-en-la-valoracion-del-grado-de-discapacidad/> (consultado: 25/03/2021).

Smith, R.W. (1987). Leisure of Disabled Tourists. Barriers to Participation. Annals of Tourism Research, 14 (3), pp. 376-389.

Toboso Martín, M., y Rogero Garcia, J., (2012). “Diseño para todos” en la investigación social sobre personas con discapacidad REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas, (140), pp. 163-172.

Válida sin Barreras (2019). Todos los beneficios de la discapacidad del 33% en 2019. Recuperado de <https://es.validasinbarreras.com/blog/post/todos-los-beneficios-de-la-discapacidad-del-33-en-2019/> (consultado: 25/03/2021).

Varisco, C. (2013). Sistema turístico. Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios. En Benseny, Graciela, (Ed.), Gestores costeros. De la teoría a la práctica: una aplicación en áreas litorales (pp. 63-78). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata, pp. 63-69.

Villar Lama, A. (2020): Apuntes de la asignatura Sistema turístico de Sevilla “La demanda en el sistema turístico de Sevilla”. Grado en Turismo. Facultad de Turismo y Finanzas.

Vivas Tesón I. (2012). Turismo accesible e inclusivo: la protección jurídica del consumidor con discapacidad. Revista CESCO de Derecho de Consumo (2), 171-185.



## Anexos

### Anexo 1.

#### Cuestionario dirigido a personas con discapacidad:



### Accesibilidad turística en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

¡Hola! Mi Nombre es Sandra y soy estudiante del último curso del Grado de Turismo de la Universidad de Sevilla. Os envío este cuestionario para pedir vuestra participación acerca de mi TFG sobre la accesibilidad turística en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Este cuestionario está basado en preguntas del estudio realizado por la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén e incluye además preguntas del estudio de Huesca y Ortega "Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física" (2004). Las respuestas serán anónimas. ¡Muchas gracias por vuestra colaboración!

...

1. La persona que va a responder este cuestionario es:

- Una persona con discapacidad
- Familiar de una persona con discapacidad a la que ayuda a organizar sus viajes/vacaciones
- Amigo/a de una persona con discapacidad a la que ayuda a organizar sus viajes/vacaciones
- Asistente cuidador/a de una persona con discapacidad a la que ayuda a organizar sus viajes/vacaciones
- Persona sin discapacidad con conocimiento en materia de discapacidad

2. Sexo

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

3. Edad

Texto de respuesta corta

\_\_\_\_\_

4. ¿A qué provincia pertenece la población donde Vd. vive? \*

Texto de respuesta corta

\_\_\_\_\_

5. ¿Qué tipo de discapacidad presenta usted / la persona por la que está contestando? \*

- Física o motora
- Sensorial- auditiva
- Sensorial- Visual
- Cognitiva/Intelectual
- Orgánica
- Plurideficiencia

6. Formación (marcar sólo el nivel superior que haya cursado).

- Sin estudios
- Estudios primarios, ESO
- Bachillerato, ciclo formativos...
- Estudios universitarios

7.Cuál de las siguientes alternativas describe mejor su situación laboral (señalar sólo una)

- Estudiante
- Desempleado/a
- Jubilado/a - pensionista
- Trabajador/a

8. Cómo describiría el grado de apoyo necesario en sus viajes/vacaciones? (Elegir el nivel adecuado de la siguiente escala)

- Ningún apoyo (independiente)
- Bajo
- Medio
- Alto
- Muy alto (requiere apoyo continuo)

9. ¿Con qué frecuencia viaja durmiendo fuera de casa al menos una noche?

- Una vez al año
- 2-3 veces al año
- 4-6 veces al año
- Más de 6 veces al año

10. ¿En qué momento del año suele hacer viajes de vacaciones? (Señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Navidad
- Semana Santa
- Verano (julio / agosto / septiembre)
- Otros momentos del año

11. Los destinos que elije normalmente son: (Señalar tantas alternativas como sean necesarias) \*

- Dentro de mi comunidad autónoma.
- A otra comunidad autónoma.
- Fuera de España.

12. ¿De qué fuente obtiene información acerca de viajes, alojamientos y actividades accesibles cuando planifica un viaje? (Señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- No suelo planificar mis viajes.
- Agencia de viajes.
- Internet. Páginas de proveedores directos (cadenas de hoteles, líneas aéreas,...).
- Internet. Páginas web específicas sobre turismo/viajes accesibles.
- Llamadas telefónicas.
- Oficinas de turismo.
- Libros y guías genéricos de viajes.
- Guías específicas de turismo y viajes accesibles.
- Por el boca a boca, comentarios de familiares, amigos y otras personas.
- Organizaciones y asociaciones relacionadas con la discapacidad.

...

13. ¿A través de qué medios suele contratar sus viajes y vacaciones?

	Viajes/desplazamientos	Alojamiento	Servicios/ actividades tu
Lo gestiono yo mismo/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familiares/amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asociaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administraciones (ayunt...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agencias de viajes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Está satisfecho con la frecuencia de sus viajes y/o vacaciones? \*

	1	2	3	4	5	
En absoluto	<input type="radio"/>	Muy satisfecho				



15. ¿Con qué tipo de personas o grupo/s suele viajar normalmente? (señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Solo
- Pareja
- Familiares/ amigos
- Grupos de personas con discapacidad
- Asociaciones
- Con asistente personal
- Otra...

16. Si no viaja con tanta frecuencia como le gustaría, cual es el principal motivo de esto? \*  
(señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- No me gusta viajar.
- Limitaciones económicas (los alojamientos y destinos accesibles suelen ser más caros y no suelen presentar ...)
- Falta de disponibilidad de alojamiento (no hay plazas accesibles disponibles).
- Falta de destinos y servicios accesibles.
- Por comidas inadecuadas.
- Problemas de transporte accesible para llegar al destino.
- Problemas para obtener información confiable sobre destinos/productos accesibles.
- La falta de asistentes/cuidadores adecuados.
- Por cuestiones de salud.
- Otra...

17. ¿Qué tipo de turismo/viajes hace con mayor frecuencia? (señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Sol y playa.
- Belleza y salud.
- Turismo familiar.
- Naturaleza-Rural.
- Cultural.
- Deportes-aventuras.
- Gastronómico.
- Negocios-congresos.
- Otra...

18. ¿Qué tipo de turismo/viajes le gustaría hacer y no puede hacer al no encontrar los requisitos mínimos para poder realizarlos bajo condiciones de comodidad, seguridad y disfrute? (señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Sol y playa.
- Belleza y salud.
- Turismo familiar.
- Naturaleza-rural.
- Cultural.
- Deportes-aventuras.
- Gastronómico.
- Negocios-congresos.
- Otra...

19. ¿En qué tipo de alojamientos suele hospedarse normalmente? (señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Hoteles
- Hostales
- Pensiones
- Apartamentos
- Apartahoteles
- Albergues
- Casas rurales
- Camping
- Otra...



20. Cómo suele viajar? ( Señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Coche
- Autobús
- Tren
- Avión
- Barco

21. Valore en la siguiente escala su grado de satisfacción con los siguientes elementos cuando trata de planificar sus viajes/vacaciones.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
Accesibilidad d...	<input type="radio"/>				
Las páginas we...	<input type="radio"/>				
Accesibilidad e...	<input type="radio"/>				
Acceso de entr...	<input type="radio"/>				
Desplazamiento...	<input type="radio"/>				
Acceso y movili...	<input type="radio"/>				
Acceso a recurs...	<input type="radio"/>				

22. ¿En qué aspectos ha encontrado los principales problemas en sus viajes recientes? (Señalar tantas alternativas como sean necesarias)

- Información, organización, preparación del viaje.
- Reserva de viajes / servicios.
- Transporte hasta el destino.
- Movilidad en el destino.
- Accesibilidad, comodidad y facilidades en el alojamiento de destino.
- Restaurantes / compras.
- Actividades culturales /excursiones.
- Servicios/ asistencia médica requerida.

23. Cuando organiza sus viajes/vacaciones ¿qué tipo de servicios y equipamientos considera importantes?

	Nada importante	Poco importante	Neutro	Algo importante	Imprescindible
Espacios reserv...	<input type="radio"/>				
Información par...	<input type="radio"/>				
Trato adecuado...	<input type="radio"/>				
Zonas y servici...	<input type="radio"/>				
Interruptores, e...	<input type="radio"/>				
Camas mecánic...	<input type="radio"/>				
Frigorífico para ...	<input type="radio"/>				
Sistemas altern...	<input type="radio"/>				
Transporte urba...	<input type="radio"/>				
Accesibilidad a ...	<input type="radio"/>				

24. Responda según su grado de conformidad.

	Desacuerdo	Indiferente	Deacuerdo
Viajar genera en mí ciert...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No viajo para evitar los pr...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No viajo más porque no e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente de las preguntas para la elaboración de la encuesta: Federación Provincial de Asociaciones de personas con discapacidad física y orgánica de Jaén e incluye además preguntas del estudio de Huesca y Ortega "Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física" (2004).

## Anexo 2

**Entrevistas a organizaciones, entidades y profesionales del ámbito de la discapacidad, de quienes hemos obtenido consentimiento para publicar sus testimonios así como aquello relacionado a su entidad, profesión o ámbito laboral:**

- Laura Cantos Lozano, SACU



### **ENTREVISTA A UNIDAD DE DISCAPACITADOS DEL SACU**

**Objetivo:** recabar información para Trabajo de Fin de Grado, Grado en Turismo por la Universidad de Sevilla.

**Fecha:** 25/03/2021

**Entrevistadora:** Sandra Campos Olszewska.

**Entrevistad@:** Laura Cantos Lozano

1. ¿A lo largo de la historia y a un ritmo muy lento se han ido dando pequeños pasos que han contribuido a una mayor inclusión social pero, considera que es suficiente?
2. Usted trata con personas con discapacidad a diario en lo referente a sus ámbitos académicos, ¿podría usted mencionar alguna necesidad que usted considere que sigue siendo una deuda por parte de la sociedad?
3. Es llamativo que incluso desde los ámbitos más superiores de la sociedad sigan tratando la discapacidad como una minoría, a veces poco visible. pero sin embargo, la OMS declara que el porcentaje con personas con discapacidad supera el 15% de la población mundial, y aun así se trata de un segmento de la población que no puede acceder a una igualdad de oportunidades ¿Cuál puede que sea el motivo/causa de este fenómeno?
4. En el caso particular de Sevilla, ¿considera que es una ciudad accesible?
5. Existen otros destinos en el mundo que son referentes en materia de accesibilidad donde todos con independencia de sus capacidades tienen las mismas oportunidades de acceso en actividades, establecimientos, transportes... ¿podría decirse que Andalucía es un destino accesible?
6. ¿Creen que en general, las organizaciones o empresas privadas siguen un patrón de inclusión social? Es decir, ¿considera que es necesario seguir ampliando el abanico de posibilidades y actividades para este colectivo?
7. ¿De qué forma cree usted que podría conseguirse un turismo más accesible o universal?

- Pilar Romero Hidalgo, PADIS



#### ENTREVISTA A PADIS

**Objetivo:** recabar información para Trabajo de Finde de Grado en Turismo por la Universidad de Sevilla.

**Trabajo:** Estudio de la accesibilidad en Andalucía bajo el enfoque de la discapacidad.

**Fecha:** 15/03/2021

**Entrevistadora:** Sandra Campos Olszewska.

**Entrevistada:** Pilar Romero Hidalgo.

1. A qué se dedica vuestra organización? ¿Cuánto tiempo lleváis trabajando por la igualdad de oportunidades? Cómo se mueve esta organización? (voluntarios, trabajadores, colaboradores...)
2. ¿Cuántas personas se benefician de las acciones de la organización?
3. ¿Dónde os encontráis? ¿Realizáis actividades fuera del lugar principal de encuentro?
4. ¿Habéis realizado alguna vez excursiones o actividades que pudieran considerarse viajes, aunque su duración no haya llegado al día?
  - a. En caso positivo, ¿pensáis que los destinos a los que habéis ido eran accesibles?
  - b. ¿Todos los componentes el grupo, o cualquier individuo sin tener en cuenta sus capacidades podrían haber disfrutado de la experiencia?
  - c. ¿Qué habéis echado en falta?
  - d. ¿Qué se podría cambiar o conseguir para una igualdad de acceso sin discriminaciones en lo relativo a las actividades turísticas (entendidas estas como desplazamientos fuera del entorno habitual)?
  - e. ¿Consideran bajo su experiencia que Andalucía es un territorio accesible?
5. ¿Qué barreras se presentan en la vida de las personas con capacidades diferentes o en las de sus acompañantes?
6. ¿Creéis que los entes privados se preocupan o toman conciencia de las necesidades de las personas con discapacidad?
7. Este estudio tiene como finalidad ser de ayuda a todas aquellas personas que tienen capacidades diferentes, animar a los agentes turísticos privados a promover una inclusión real... ¿tiene usted alguna aportación que pusiera mejorar la accesibilidad de los destinos turísticos?

- M.<sup>a</sup>. Eugenia Romero Gómez, Asociación Albatros



#### ENTREVISTA A M.<sup>a</sup> Eugenia Romero Gómez

**Objetivo:** recabar información para Trabajo de Fin de Grado, Grado en Turismo por la Universidad de Sevilla.

**Fecha:** 25/03/2021

**Entrevistadora:** Sandra Campos Olszewska.

**Entrevistad@:** M.<sup>a</sup> Eugenia Romero Gómez

1. ¿A lo largo de la historia y a un ritmo muy lento se han ido dando pequeños pasos que han contribuido a una mayor inclusión social pero, considera que es suficiente?
2. Usted trata con personas con discapacidad a diario en lo referente a sus ámbitos académicos, ¿podría usted mencionar alguna necesidad que usted considere que sigue siendo una deuda por parte de la sociedad?
3. Es llamativo que incluso desde los ámbitos más superiores de la sociedad sigan tratando la discapacidad como una minoría, a veces poco visible. Sin embargo, la OMS declara que el porcentaje con personas con discapacidad supera el 15% de la población mundial, y aun así se trata de un segmento de la población que no puede acceder a una igualdad de oportunidades ¿Cuál puede que sea el motivo/causa de este fenómeno?
4. En el caso particular de Sevilla, ¿considera que es una ciudad accesible?
5. Existen otros destinos en el mundo que son referentes en materia de accesibilidad donde todos con independencia de sus capacidades tienen las mismas oportunidades de acceso en actividades, establecimientos, transportes... ¿podría decirse que Andalucía es un destino accesible?
6. ¿Creen que en general, las organizaciones o empresas privadas siguen un patrón de inclusión social? Es decir, ¿considera que es necesario seguir ampliando el abanico de posibilidades y actividades para este colectivo?
7. ¿De qué forma cree usted que podría conseguirse un turismo más accesible o universal?

- Ana María Sánchez Rabanal, fisioterapeuta del Hospital V. Del Rocío.



#### ENTREVISTA A Ana M<sup>a</sup> Sánchez Rabanal

**Objetivo:** recabar información para Trabajo de Fin de Grado, Grado en Turismo por la Universidad de Sevilla.

**Fecha:** 25/03/2021

**Entrevistadora:** Sandra Campos Olszewska.

**Entrevistad@:** Ana M<sup>a</sup> Sánchez Rabanal

1. ¿A lo largo de la historia y a un ritmo muy lento se han ido dando pequeños pasos que han contribuido a una mayor inclusión social pero, considera que es suficiente?
2. Usted trata con personas con discapacidad a diario en lo referente a su ámbito sanitario, ¿podría usted mencionar alguna necesidad que usted considere que sigue siendo una deuda por parte de la sociedad?
3. Es llamativo que incluso desde los ámbitos más superiores de la sociedad sigan tratando la discapacidad como una minoría, a veces poco visible. Pero sin embargo, la OMS declara que el porcentaje con personas con discapacidad supera el 15% de la población mundial, y aun así se trata de un segmento de la población que no puede acceder a una igualdad de oportunidades ¿Cuál puede que sea el motivo/causa de este fenómeno?
4. En el caso particular de Sevilla, ¿considera que es una ciudad accesible?
5. Existen otros destinos en el mundo que son referentes en materia de accesibilidad donde todos con independencia de sus capacidades tienen las mismas oportunidades de acceso en actividades, establecimientos, transportes... ¿podría decirse que Andalucía es un destino accesible?
6. ¿Creen que en general, las organizaciones o empresas privadas siguen un patrón de inclusión social? Es decir, ¿considera que es necesario seguir ampliando el abanico de posibilidades y actividades para este colectivo?
7. ¿De qué forma cree usted que podría conseguirse un turismo más accesible o universal?

- Pablo Cascardo, Karma Activo



#### **ENTREVISTA A KARMA**

**Objetivo:** recabar información para Trabajo de Finde de Grado de Turismo por la Universidad de Sevilla.

**Fecha:** 10/03/2021

**Entrevistadora:** Sandra Campos Olszewska.

**Entrevistado:** Pablo Karma Turismo Activo.

1. ¿Qué actividades dirigidas a discapacitados realizáis? ¿Dónde las realizáis?
2. ¿Cómo llega una empresa de turismo activo a ofrecer experiencias adaptadas a todos los públicos?
3. ¿Podría decirnos cual es el porcentaje de personas con discapacidad que realizan actividades en su empresa?
4. ¿Qué actividades son las más demandadas por este colectivo?
5. ¿Cualquier persona puede realizar actividades con vosotros, con independencia de las limitaciones físicas o mentales que tengan?
6. ¿Creen que en general, las organizaciones o empresas privadas siguen un patrón de inclusión social? Es decir, ¿considera que es necesario seguir ampliando el abanico de posibilidades y actividades para este colectivo?
7. ¿De qué forma podría conseguirse un turismo más accesible o universal?