

**TURISMO ACCESIBLE: LA EXPERIENCIA DEL TURISTA CON
DISCAPACIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO**

María Montoya Tramoyeres

montrama@alumni.uv.es

Universitat de València

José Tomás Arnau Domínguez

joardo@alumni.uv.es

RESUMEN

Uno de los sectores más importantes de la economía española es el sector turístico, que ha demostrado con el paso de los años su crecimiento continuo, incluso en momentos de crisis económica. Dentro de este sector hay un segmento que, cada vez más, va cobrando importancia: el mercado de los turistas con discapacidad. Como en cualquier otro segmento, la experiencia turística y la creación de valor aparecen como conceptos clave en la consecución de la satisfacción del turista.

En un contexto global donde el número de personas con discapacidad y la esperanza de vida está creciendo, y las previsiones dicen que lo seguirá haciendo, hay que mirar al segmento de los viajes de las personas con discapacidad no sólo como un nicho de mercado, sino como una forma de ampliar la diferenciación y segmentación de los viajes aéreos añadiendo además un alto componente de retorno social. A través de medidas, como la formación del personal profesional aéreo, conseguiremos crear un valor añadido a la imagen de la empresa y la experiencia del turista.

PALABRAS CLAVE

Aerolíneas, accesibilidad, discapacidad, transporte aéreo, creación de valor, formación.

ABSTRACT

One of the most important sectors of the Spanish economy is the tourism sector, which has proven over the years its continued growth, even in times of economic crisis. Within this sector there is a segment that is increasingly gaining importance: the market for disabled tourists. As in any other segment, the tourist experience and value creation appear as key concepts in achieving tourist satisfaction.

In a global context where the number of disabled people and their life expectancy are growing, the segment of disabled travelers has to be approached not only as a market niche, but also as a way of gaining product differentiation and segmentation of air travel in addition of a large component of social return. Through some measures, as professional staff training, we will create added value to the company's image and to the tourist experience.

1 INTRODUCCIÓN

El volumen de pasajeros transportados por vía aérea ha aumentado de forma ininterrumpida durante las últimas seis décadas. Esto se debe en gran parte a la ventaja que aporta este tipo de transporte en los desplazamientos largos, con una distancia superior a 600 kilómetros. Por otro lado, el aumento de los flujos migratorios de personas y la reducción del coste de viajar por aire ha contribuido fuertemente a afianzar este medio de transporte que cada vez incorpora a una mayor variedad de viajeros con distintas necesidades y deseos.

Otro dato que presenta un crecimiento muy elevado es el del número de personas con discapacidad que hay en el mundo, ya bien sea de forma temporal o permanente. El informe mundial sobre la discapacidad (OMS, 2011) cifra en más de mil millones las personas que viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad, y de este número “casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento” (Biedma, 2012). El progresivo envejecimiento de la población, el aumento de los accidentes laborales y los problemas crónicos de salud apuntan a que esta cifra continuará ascendiendo hasta aproximadamente 2030 a la vez que aumenta la esperanza de vida de las personas

Según la OMS. “la discapacidad resulta de la interacción entre las características del organismo humano y las barreras del entorno y actitudinales que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones” (OMS, 2011, p.4). Se establece una relación directa entonces entre el aumento de viajes por aire y personas con discapacidad, con lo que previsiblemente un mayor número de personas con alguna discapacidad utilicen este medio de transporte en el futuro próximo.

Este hecho invita a reflexionar sobre el papel de este tipo de turista y del poder que tiene en el mercado turístico, ya que hasta ahora la literatura no ha prestado especial atención a las experiencias en vuelo de los pasajeros con discapacidad. “Los estudios turísticos actuales sobre vuelos son principalmente descriptivos” (Goodrich 2002) y capturan principalmente el tamaño de la industria y el impacto de las líneas de bajo coste. “Los viajeros discapacitados permanecen en la sombra de la literatura y sus voces son raramente escuchadas” (Yates, 2007).

Aunque con el paso de los años se han ido integrando diferentes avances en la accesibilidad de este tipo de viajero en los desplazamientos por avión (como avances técnicos, por ejemplo de los sistemas elevadores *ambulift* o avances en materia de legislación y regulación como por ejemplo las recomendaciones emitidas por la Unión Europea), lo cierto es que se siguen dando algunos incidentes que desvirtúan la experiencia y que pueden llegar a perjudicar a este tipo de viajero, hasta el punto de en algunas ocasiones poder llegar a vulnerar algunos de sus derechos.

En la actualidad, algunos autores están empezando a apreciar que los diversos indicadores de la demanda (como ascenso en el número de personas con discapacidad y las previsiones futuras) apuntan a que este mercado tiene muy buenas perspectivas de futuro, sin embargo este tipo de mercado tan complejo no se puede comprender si no se analizan las experiencias de los viajeros, ya que implica un gran número de variables a nivel físico y emocional. Es por ello, que nos ocupamos en el presente artículo de conocer a los turistas con discapacidad, para conseguir que obtengan una experiencia plena en sus viajes en avión.

2 ESTADO DE LA CUESTIÓN

Tal y como hemos comentado, el transporte aéreo es un sector en auge hoy en día debido a las cifras que ya se están manejando y a la previsión de crecimiento que hacen los expertos.

En el siguiente gráfico podemos observar la evolución de la actividad aérea mundial.

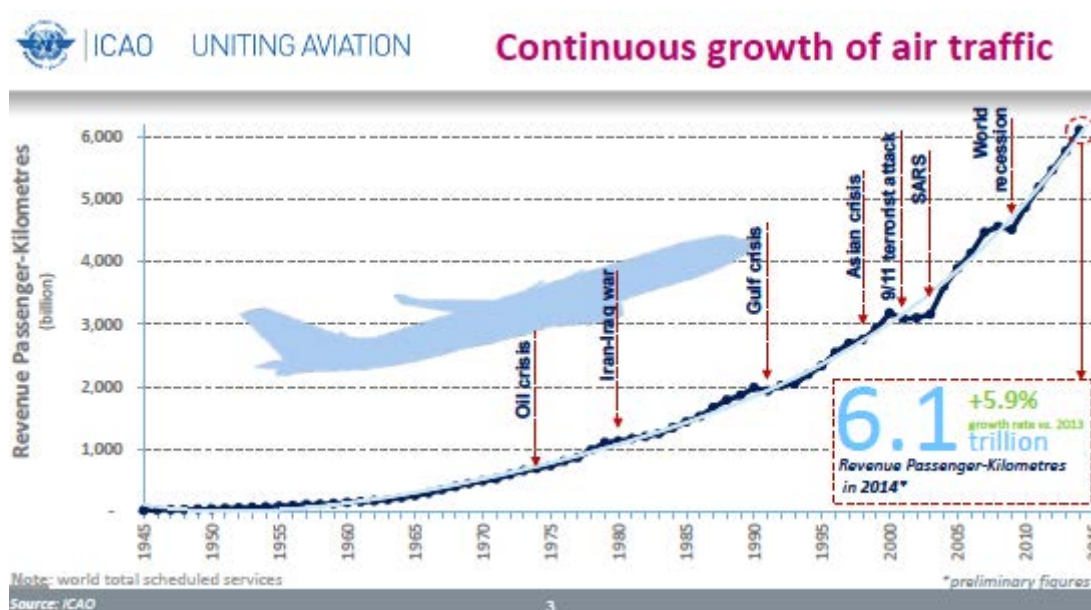


Imagen 1. Crecimiento continuo del tráfico aéreo
Fuente: ICAO

Para que este crecimiento continúe, hay que tener en cuenta muchos factores y hay que saber atender las necesidades de todos los segmentos de clientes. A este respecto, como ya hemos comentado, los turistas con discapacidad ofrecen una gran oportunidad de mercado, debido a que las cifras mundiales de personas con discapacidad también están aumentando.

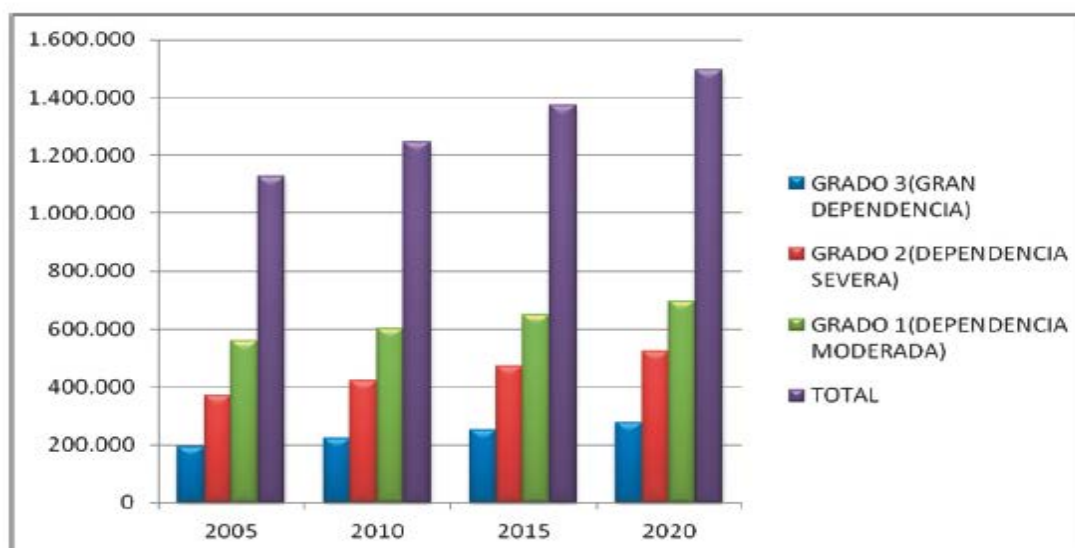


Imagen 2. Total de personas con discapacidad según grado de dependencia
Fuente: INE. Instituto Nacional de Estadística

Los proveedores de servicios turísticos, en este caso el del transporte aéreo, deben mejorar sus resultados en cuanto a la experiencia del consumidor, no solamente con mejores propuestas de valor, sino también con un entorno de calidad relacional. Este entorno “pretende poner de manifiesto que la calidad percibida por el cliente está determinada, en gran medida, por la forma en la que las personas de una organización manejen la relación con dichos clientes”. (Barroso & Martín, 1999)

Si los turistas no tienen una experiencia agradable, es poco probable que vuelvan a utilizar el servicio, ni lo recomendarán a sus amigos y familia, ya que, como se ha demostrado en diversos estudios, el turista con discapacidad tiene un mayor poder de decisión en la contratación de servicios si viaja con un grupo, ya que es él quien necesita que estos servicios cumplan unos requisitos mínimos de calidad y accesibilidad. Conocer las necesidades de estos turistas nos ayudará a abarcar un amplio mercado, ya que el turista con discapacidad, en la mayoría de los casos, viaja acompañado.

Para poder ofrecer un servicio de mayor calidad es necesario incluir al consumidor en la toma de decisiones y basarse en sus percepciones o preferencias para la co-creación de valor. “La co-creación de un consumidor es un proceso social, activo y creativo, basado en una colaboración con los productores (vendedores) y los usuarios, que empieza por la empresa para generar valor para los clientes” (Piller, Ihl & Vossen, 2010).

Poniendo el foco en este objetivo de conseguir una experiencia turística plena y en igualdad de condiciones para personas con discapacidad, nos proponemos los objetivos principales del presente artículo, así como el método que nos ayudará a la consecución de los resultados.

3 ESTUDIO DE CASO

El objetivo principal de este estudio es el de identificar los factores o atributos que afectan a la co-creación y a la experiencia turística entre los clientes con discapacidad y las aerolíneas, y establecer su peso de importancia desde el punto de vista del consumidor. De manera que podamos recoger una serie de mejoras que faciliten su experiencia turística.

4 METODOLOGÍA

El estudio parte de la revisión de una serie de investigaciones, y literatura, que se centran en la experiencia turística de personas con discapacidad. Revisando todo ello, podemos identificar, a partir de sus resultados científicos, ciertos aspectos importantes en materia de la experiencia que tiene el turista con discapacidad en el transporte aéreo y, con ello, hacer una serie de propuestas para contribuir a la mejora de este tipo de viajes.

En primer lugar, se llevó a cabo una revisión en profundidad de la literatura existente sobre las personas con discapacidad y sus viajes en avión. Además, se analizaron varios estudios de campo basados en entrevistas donde viajeros con discapacidad cuentan sus experiencias. Concretamente, nos basamos en los resultados que obtuvieron las investigaciones de Poria et al., 2010 (*The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study*), en las cuales, a través de entrevistas en profundidad, exploran las experiencias de vuelo de las personas con discapacidad desde su propia perspectiva, revelando los obstáculos físicos y sociales que enfrentan.

Como han señalado varios autores, los métodos cualitativos son muy útiles para arrojar luz sobre fenómenos existentes, específicamente al estudiar a las personas con discapacidades (Poria et al., 2011).

La metodología cualitativa, “busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas. Además, explora de manera sistemática los conocimientos y valores que comparten los individuos en un determinado contexto espacial y temporal” (Bonilla & Rodríguez, 1997:47). Todas estas propiedades de los métodos cualitativos, nos ayudarán a obtener una visión global de las particularidades del mercado objeto de estudio, en este caso, del viajero con discapacidad.

Por norma general, la metodología cualitativa nos ofrece una alternativa para la investigación de un problema concreto, obteniendo información específica sobre las vivencias, percepciones o emociones de las personas que participan en este proceso.

Para apoyar estos artículos, creímos conveniente contar con otro punto de vista, el de las asociaciones de personas con discapacidad. Este tipo de asociaciones tiene un contacto

directo con el consumidor, conocen sus experiencias de primera mano y están habituadas a manejar situaciones de injusticia que puedan sufrir estas personas y a gestionar los diferentes trámites por los que tienen que pasar.

Tomando como referencia España, nos hemos nutrido de la información que brinda FAMMA en cuanto al transporte aéreo. FAMMA es la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid, y en su página web publican diversos artículos de actualidad de los que podemos extraer algunas de las diferentes problemáticas que las personas con discapacidad encuentran en sus viajes en avión.

De igual modo, hemos prestado atención a las publicaciones de COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica), que nos ayudan a completar ese listado de posibles barreras, físicas y sociales, que impiden una experiencia turística plena y en igualdad de condiciones.

Por último, se revisó la normativa emitida por la Comunidad Europea y las recomendaciones que Bruselas hace a las aerolíneas sobre viajeros con discapacidad. Con todo ello, se identificaron las principales barreras con las que el turista con discapacidad se encuentra durante el uso del transporte aéreo, en aras de proponer mejoras que ayuden a la consecución de una experiencia turística plena y en igualdad de condiciones.

5 RESULTADOS

Los resultados de esta investigación parten del análisis de diferentes parámetros. En primer lugar, y ayudados por las publicaciones de Asociaciones de personas con discapacidad, nos disponemos a identificar cuáles son las preocupaciones principales de los viajeros con discapacidad. Por otra parte, con el estudio de la regulación y normativa vigente, nos encontramos con diferentes contradicciones, ya que pese a todo lo que se eleva a la Comisión Europea, siguen habiendo dificultades para la realización de la actividad turística plena y en igualdad de condiciones.

5.1 PRINCIPALES PREOCUPACIONES DE LOS VIAJEROS

Los desplazamientos por avión implican un cierto esfuerzo físico sobre todo al desplazarse por las grandes terminales de los aeropuertos cargado con equipaje y completando los diversos controles de seguridad. Sin embargo, las terminales normalmente están situadas en entornos planos libres de obstáculos y suelen cumplir con la normativa de accesibilidad, por lo que los problemas relacionados con el embarque y abordaje de la aeronave en la mayoría de los aeropuertos hoy en día son mínimos en comparación a los que a continuación vamos a detallar y que realmente perjudican la experiencia del usuario y deterioran la imagen de la empresa prestadora del servicio.

Dicho esto, revisando diferentes foros de Asociaciones de Personas con Discapacidad y las diferentes investigaciones cualitativas ya mencionadas, recogemos algunas de las problemáticas que los viajeros con discapacidad podrían encontrar en sus viajes:

1. Los incidentes de destrozos y deterioros de ayudas técnicas son habituales tras su transporte aéreo, y ello lleva a los pasajeros con discapacidad a una situación de absoluta indefensión. Son frecuentes los casos de personas con discapacidad que, tras tomar un vuelo, se encuentran en un país extranjero con que no pueden usar su ayuda técnica por los destrozos que presenta. Las ayudas técnicas son indispensables para garantizar la movilidad de las personas y su plena autonomía personal, por lo que deben tratarse de forma diferenciada y específica y no como el resto del equipaje. (FAMMA, 2012)
2. Falta de coherencia con las denegaciones de embarque y la exigencia de certificados médicos. (FAMMA, 2012)
3. El viajero con silla de ruedas eléctrica está obligado a notificarlo a la compañía aérea al menos con 48 horas de antelación. (FAMMA, 2012)
4. Los pasajeros con discapacidad deben notificar sus necesidades a la aerolínea y al aeropuerto al menos 48 horas antes de la salida del vuelo. En la actualidad sólo se hace en el 40% de los casos. (COCEMFE, 2015)

5. Obligación de viajar con un acompañante alegando motivos de seguridad. (COCEMFE, 2015)
6. Los pasajeros que tengan que viajar con oxígeno deben notificarlo con antelación. Corresponde a la aerolínea decidir si los pasajeros pueden llevar su propio oxígeno. La compañía aérea no está obligada a proporcionar oxígeno, aunque esta información debe facilitarse con claridad. (FAMMA, 2012)
7. Una preocupación en común de los viajeros con discapacidad es la comunicación con los empleados. Algunas personas tienden a dirigir la palabra a los acompañantes en vez de a ellas mismas, asumiendo que una discapacidad física está unida a una discapacidad intelectual. Esto enrarece el contexto en el que se desarrolla la comunicación y en algunas ocasiones hace incomodar al viajero y, por ende, desvirtuar la experiencia turística.
8. En algunas ocasiones, el viajero con discapacidad debe asumir más costes o alargar su tiempo de viaje para asegurarse el mejor servicio posible, como por ejemplo, contando con el coste que supone la obligación, en ocasiones, de viajar acompañado. (Poria et al., 2010)
9. Los estudios indican que el tiempo pasado en el vuelo no es considerado por los viajeros con discapacidad como tiempo de ocio. (Butler & Airey, 2007)

5.2 PUNTOS CRÍTICOS DEL VIAJE

Smith (1987) estudió a gente con discapacidad y clasificó las barreras en tres grupos: Intrínsecas, Ambientales e interactivas.

Las barreras intrínsecas están relacionadas con su propio funcionamiento físico, las interactivas están relacionadas con la interacción con los demás y las ambientales con los obstáculos que presenta el entorno. Lo cierto es que a lo largo del viaje existen varias etapas delicadas para este tipo de viajero y que pueden ser potencialmente peligrosas en función del grado de su discapacidad. En el estudio de Poria et al. (2010) se extrajeron las siguientes conclusiones en cuanto a los puntos críticos del viaje de tres tipos de viajero con discapacidad:

- Para el viajero invidente es muy importante sentir que no se está perdiendo la información necesaria para estar informado de su vuelo y no estar equivocándose en la dirección que tomar para llegar hasta ella. En muchas ocasiones el ruido de fondo de los aeropuertos hace difícil escuchar con claridad los mensajes emitidos a través de la megafonía, con lo que llegar hasta la aeronave es una etapa bastante crítica para un invidente que viaje solo.
- Para el viajero que ha de usar muletas, el momento más complicado es cuando ha de subir a la aeronave por las escaleras en el caso de que no se le proporcione elevación mecánica, y también al desplazarse por los estrechos pasillos interiores del avión con las muletas igual que las largas esperas de pie. Sin embargo más allá de complicaciones en los desplazamientos los viajeros que utilizan muletas no presentan mayores dificultades.
- Para el viajero en silla de ruedas el momento más difícil puede ser el de utilizar el lavabo. Los estrechos pasillos de las aeronaves impiden el paso de una silla de ruedas de tamaño estándar, con lo que hay que trasladar al viajero desde el asiento a una silla especializada para ese modelo de aeronave. Además de la posibilidad de lastimarse en el cambio de silla los lavabos de las aeronaves son estrechos lo cual dificulta la movilidad. Por otro lado el viajero en silla de ruedas puede ver su embarque comprometido si por algún motivo la aerolínea opina que no cumple con los criterios de seguridad, o si no lleva un acompañante que le asista. Yates (2007) afirma que “en ocasiones los viajeros con discapacidad se deshidratan para evitar usar el lavabo durante el vuelo”, también apunta que “las tripulaciones están poco formadas en el trato con este tipo de viajeros”.

5.3 REGULACIÓN

Como hemos comentado anteriormente, incluso la Comisión Europea ha denunciado que los pasajeros con discapacidad sufren a menudo por parte de las aerolíneas "denegaciones injustificadas" de embarque y "requisitos abusivos" al viajar, como la exigencia de

certificados médicos o la obligación de viajar con un acompañante alegando motivos de seguridad.

Desde el 26 de julio de 2008, el servicio de atención de las personas con movilidad reducida en Europa es responsabilidad de los operadores aeroportuarios, en lugar de ser potestad de las compañías aéreas como ocurría hasta esa fecha.

En el caso de España, AENA es el principal operador aeroportuario. En todos los aeropuertos de la red de AENA existen puntos de encuentro señalizados, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida pueden anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

Este servicio conlleva el abono de una tasa denominada la tasa PMR (Personas con Movilidad Reducida) y se cobra a las aerolíneas por el servicio de acompañamiento a los pasajeros. Según lo recogido en el proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014, dicha tasa continuará fijada en 61 centavos por pasajero en todos los aeropuertos. Sin embargo, las personas que recibieron este servicio lo valoraron con un 4,7 de media sobre una puntuación máxima de 5, lo que refleja el buen trabajo que está llevando a cabo AENA en la implantación de sistemas de ayuda a pasajeros con necesidades especiales de movilidad.

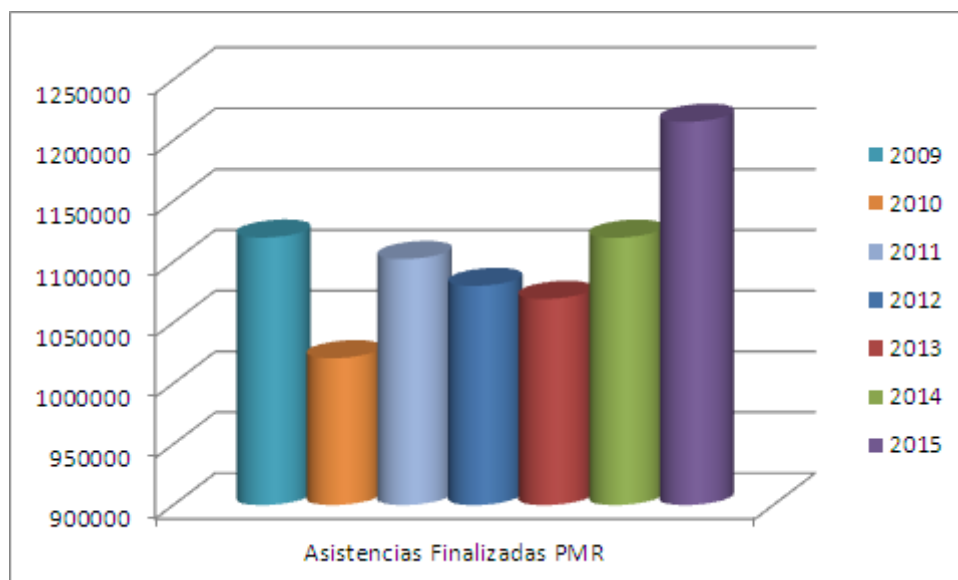


Imagen 1. Evolución de las Asistencias Finalizadas PMR (2009-2015)
Fuente: Elaboración propia a través de los datos proporcionados por AENA.

El refuerzo de la legislación, el aumento de la formación y concienciación, tanto en el personal de tierra como en las tripulaciones de las aerolíneas, puede contribuir de forma decisiva a la mejora de la experiencia turística y a la revalorización de la imagen de la compañía reduciendo el número de quejas de viajeros con discapacidad que se ven afectados por las malas prácticas y poca empatía que en algunas ocasiones muestran los operadores aéreos. “Un equipo de trabajo formado y educado representará una buena ventaja competitiva para el empresario en la situación económica global” (Huang, 2001).

5.4 CONTRADICCIONES

Hasta ahora, y pese a todas las reclamaciones que se han elevado a la Comisión Europea para que intervenga y regule la forma en la que han de viajar las personas con algún tipo de discapacidad, todavía se presentan algunas contradicciones que dificultan la normalización del proceso y que obstaculizan el normal desarrollo de los hábitos de viaje de estas personas.

En Septiembre de 2013, FAMMA recoge en un artículo de su web, la conversación que se mantuvo, en materia de discriminación injustificada por parte de las aerolíneas, entre la eurodiputada Rosa Estarás y la Comisión Europea.

De esta publicación, se extraen varias ideas. En primer lugar, se denuncia que la Comisión Europea no es clara con las aerolíneas que discriminan a las personas con discapacidad, ya que da a la aerolínea el poder de tener la última palabra en la toma de decisiones siempre que ésta alegue motivos de seguridad. Es en este pequeño vacío de la norma dónde ocurren la mayoría de incidentes de “denegación injustificada de embarque”.

En muchas ocasiones las aerolíneas les obligan a viajar con un acompañante alegando motivos de seguridad, ya que un acompañante que conozca más a fondo las necesidades del viajero puede ofrecerle una mejor asistencia, cuando las encuestas realizadas a los viajeros dicen que por lo general el personal no está capacitado para tratar con este tipo de persona, que el entorno no está completamente adaptado, rozando siempre los mínimos legales y no facilitando un espacio adaptado dentro de las aeronaves en favor de la maximización del número de asientos. Por otro lado el viajar con acompañante implica el

pago de un segundo billete para él, ya que ninguna compañía ofrece un descuento para tal caso, lo que lastra la economía del viajero.

La Comisión Europea dice que "si una compañía aérea alega motivos de seguridad para exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada, la persona interesada solamente puede apoyarse en los requisitos establecidos por la normativa internacional, de la UE o nacional, o bien en los establecidos por la autoridad que haya expedido el certificado de operador a esa compañía aérea", si bien agrega que "sería aconsejable que las compañías aéreas adoptaran una política generosa de descuentos para los acompañantes".

Por otro lado las directrices de Bruselas aclaran, en primer lugar, que los certificados médicos no son necesarios en general para las personas con una minusvalía permanente, como los invidentes o las personas que se desplazan en silla de ruedas, además si los viajeros son autónomos, la norma es que no hay obligación de ir acompañado, excepto cuando existen requisitos específicos de seguridad, de los que se debe informar. Los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida están autorizados a transportar gratuitamente dos equipos de movilidad.

Por último, sobre esta cuestión la Comisión Europea responde que mantiene contactos periódicos con "la AESA, las autoridades nacionales y las organizaciones de personas discapacitadas para examinar las mejores prácticas y mejorar las condiciones de viaje de los pasajeros aéreos con discapacidad o movilidad reducida. En caso de que se estime conveniente tomar nuevas medidas, la Comisión tomará las iniciativas necesarias".

5.5 PROPUESTAS DE MEJORA

En este punto del proyecto, se pretende aunar todo lo recogido anteriormente para resaltar algunos puntos que deben de tenerse en cuenta e intentar mejorar. Con las percepciones indicadas por FAMMA y la investigación cualitativa sobre la experiencia del viajero (Poria et al., 2010), pasamos a comentar una serie de propuestas que pueden servir para mejorar la integración de los viajeros con discapacidad en los desplazamientos por vía

aérea además de colaborar en la co-creación de valor y en la mejora de la experiencia turística.

En primer lugar, parece necesario que las administraciones, la sociedad civil y las empresas turísticas normalicen la situación y muestran una máxima sensibilidad hacia los pasajeros con discapacidad.

A lo largo de la investigación, observamos la falta de un protocolo específico para el transporte de las ayudas técnicas de los pasajeros, lo que en ocasiones provoca daños irreparables en ellas. Hay que resaltar que este tipo de material no debe ser tratado como el resto del equipaje y el personal que lo manipule debe estar formado acorde a un protocolo que lo regule.

Puesto que el servicio de atención de las personas con movilidad reducida en Europa es responsabilidad de los operadores aeroportuarios (AENA en el caso español), creemos oportuna la creación de una comisión mixta de expertos en materia de discapacidad, médicos y profesionales de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (AESA) para realizar y publicar una lista unificada y común a todos los Estados miembros de las razones que puedan servir de base para denegar el transporte a una persona con discapacidad o para imponer la obligación de efectuar el vuelo con un acompañante. Unificar los criterios sobre reserva, embarque y atención durante el vuelo nos ayudará a mejorar el sistema actual por el que nos regimos y que en ocasiones resulta perjudicial para el viajero con discapacidad.

Tal y como la propia Comisión Europea recomienda, "sería aconsejable que las compañías aéreas adoptaran una política generosa de descuentos para los acompañantes". Esta consideración, afectará positivamente en la co-creación de valor y en la consecución de una experiencia plena y en igualdad de condiciones para el turista con discapacidad y su acompañante.

Reducir los tiempos de notificación requeridos para atender a un pasajero con discapacidad o con requerimientos necesarios ayudará a la mejora de la autonomía de los viajeros con discapacidad y a su percepción de valor sobre la aerolínea. De igual modo, desde los aeropuertos, se podría dedicar un espacio suficiente en las aeronaves para la

colocación de ayudas técnicas, además de asegurar un espacio reservado para poder garantizar la correcta y más ágil movilidad de las mismas.

En líneas generales, no se puede conseguir una experiencia turística plena (presenten o no los consumidores alguna discapacidad) sin que se mejore la formación de las personas que trabajan para las compañías prestadoras de los servicios turísticos. En lo que corresponde a esta investigación, creemos que la formación de estos profesionales ha de hacer ímpetu, además, en diferentes atenciones y tratos a las distintas discapacidades: antes, durante y después del vuelo.

Esta formación debe fomentarse desde la Comisión Europea, a través de herramientas como la creación de un Programa de Ayudas a la Formación, a las que puedan acceder las aerolíneas que quisieran incluir mejoras en la formación de sus empleados para un mejor servicio. Además, desde la Comisión Europea se podría facilitar algún tipo de directorio donde se recojan todas las premisas sobre cómo formar al personal turístico en materia de discapacidad. Siendo responsabilidad de las propias aerolíneas el incentivar y proponer cursos formativos específicos para sus empleados, ayudando a la formación y a la concienciación de los mismos.

Por último, las aerolíneas podrían trabajar en un campo de acción que facilite su accesibilidad, a través de actuaciones a favor de la promoción de su servicio de atención al consumidor con discapacidad. Estos sistemas de promoción serían de fácil implantación a través de sus páginas web o por vía telefónica para facilitar la contratación y la especificación de los detalles de viaje, como por ejemplo asuntos relacionados con la facturación de las ayudas técnicas.

6 CONCLUSIONES

La intención de este artículo, y lo que se ha pretendido aportar con él, es la de recoger el punto de vista del viajero con discapacidad en sus experiencias en transporte aéreo. Hasta el momento, sobre todo en la literatura española, no se ha escrito mucho al respecto. Por tanto, sirva este trabajo como altavoz para fomentar el estudio de la actividad turística, en este caso la del transporte aéreo, a través de las experiencias de los usuarios, es decir, del turista con discapacidad, sin olvidar incluirlos a lo largo de todo el proceso; lo ya comentado como co-creación de valor.

Los datos de transporte aéreo y de personas con discapacidad hacen evidente que el proceso de popularización que ha abierto el transporte aéreo a un mayor número de personas también lo ha hecho a un número creciente de personas con discapacidad que con el paso del tiempo demandan más este servicio. Con lo que la primera conclusión que extraímos del estudio es que el mercado del transporte aéreo para viajeros con discapacidad ofrece una oportunidad para cubrir una necesidad del mercado, más allá de cubrir los mínimos exigidos por la normativa.

La segunda conclusión que obtenemos es que la legislación actual es laxa y en muchas ocasiones no abarca con la suficiente precisión todos los casos y variables a las que pueden verse sujetas algunas personas con discapacidad.

La tercera conclusión es que, pese a los grandes avances que ha habido sobre todo en materia de legislación, es necesario implantar una serie de mejoras que hagan el transporte por aire más accesible a las personas con discapacidad, tanto a nivel económico como a nivel físico y moral, estableciendo como prioridad la mejora en la formación del personal de la empresa con el turista con discapacidad, de forma que además de prestar un buen servicio con retorno social también consiga crear un valor añadido a la imagen de la empresa y de su relación con el entorno.

La industria aérea ha sabido maximizar todos los segmentos de mercado, siendo la rápida adaptación a éste una de sus características principales, ya que uno de los elementos que más ventaja competitiva ofrece a las aerolíneas es el enfoque a un segmento determinado, como es el caso de las compañías de bajo coste, el caso de las aerolíneas premium asiáticas o los vuelos *charter*. Sin embargo hasta el momento ninguna aerolínea ha intentado competir ofreciendo valor añadido a este segmento de mercado aun ofreciendo unas buenas perspectivas para la viabilidad del producto.

Las limitaciones de esta investigación se centran en el reducido número de estudios que existen hasta el momento sobre la experiencia del viajero con discapacidad en sus viajes por avión. Además, ninguno de los citados estudios utilizados para el desarrollo de este artículo fue realizado en España o centrado en el mercado Europeo, lo que limita la profundidad de análisis en aspectos más concretos y dificulta la posibilidad de identificar las diferentes variables que presentan los diferentes mercados y que se traducen en calidad

de servicio o, como comentábamos anteriormente, “co-creación” de valor añadido para la empresa.

Sin embargo con el fin de profundizar más en el tema del desplazamiento en avión de turistas con discapacidad nos planteamos futuras líneas de investigación como por ejemplo, el papel de las aerolíneas como empresas empleadoras de personas con problemas de movilidad, debido al gran número de puestos de trabajo a distintos niveles que puede desempeñar este tipo de persona dentro de estas compañías; o el estudio de los beneficios de la implantación de innovaciones tecnológicas destinadas a mejorar la accesibilidad de los sistemas de reservas, destinados principalmente a mejorar la comunicación entre la empresa y el viajero, para reducir así el número de incidencias a lo largo del proceso. Estas líneas de estudio complementan al presente artículo y nos permitirán conocer con mayor profundidad la articulación del sistema actual de transporte aéreo desde el punto de vista del turista con discapacidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Barroso, C; Martín, E. (1999). *Marketing Relacional*. Pp. 37. ESIC Editorial. Madrid
- Biedma, J. (2012). “El pasajero aéreo discapacitado y la normativa comunitaria. Especial referencia al turismo accesible”. Anuario Facultad de Derecho - Universidad Alcalá V, Pp. 245-272.
- Blázquez-Resino, J.J.; Molina, A; Esteban-Talaya, A. (2013).” Service-Dominant Logic in tourism: the way to loyalty”. *Current Issues in Tourism*.
- Bonilla, E; Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos*. Grupo Editorial Norma. Santa Fe de Bogotá.
- Butler, R; Poria, Y, Airey, D. (2007). “Understanding Tourism - Memorable Moments in a Complex Timeframe”. *Asian Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol, 1(1), Pp. 25-38.
- Cabiddu, F; Lui, T; Piccoli, G. (2013). “Managing value co-creation in the tourism industry”. *Annals of Tourism Research*, Vol. 42, Pp. 86-107.
- COCEMFE. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. www.cocemfe.es.
- FAMMA. Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid. www.famma.org.
- Fernández, MT. (2012). “Adaptación del transporte aéreo a las necesidades de los turistas discapacitados: el caso de los aeropuertos españoles”. *Papers de Turisme*, Vol. 51, Pp. 22-39.

- Goodrich, J.N. (2002). "September 11, 2001 Attack on America: A Record of the Immediate Impacts and Reactions in the USA Travel and Tourism Industry." *Tourism Management*, Vol.23, Pp. 573-80.
- Huang, T-C. (2001). "The relation of training practices and organizational performance in small and medium size enterprises". *Education + Training*, 43(8/9), 437-444.
- ICAO. International Civil Aviation Organization. <www.icao.int>.
- INE. Instituto Nacional de Estadística. <www.ine.es>.
- Ley 36/2014 de Presupuestos Generales del Estado. Boletín Oficial del Estado, 30 Diciembre de 2014.
- Navarro, S. et al. (2014). "Value co-creation among hotels and disabled customers: an exploratory study". *Journal of Business Research*, Vol. 67, Pp. 813-818.
- OMS (2011). "Informe Mundial sobre la Discapacidad", Pp. 4
- Payne, A.F; Storbacka, K; Frow, P. (2008). "Managing the co-creation of value". *Journal of the Academy of Marketing Science* Vol. 36 (1), Pp. 83-96.
- Piller, F; Ihl, C; Vossen, A. (2011). "A typology of customer co-creation in the innovation process" University of Goettingen.
- Poria, Y; Reichel, A; Brandt, Y. (2010) "The flight experiences of people with disabilities: an exploratory study". *Journal of Travel Research*. Vol. 49, Pp. 216-227.
- Smith, R. (1987). "Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation". *Annals of Tourism Research*. Vol, 14. Pp, 376-89.
- Yates, K. (2007). "Understanding the Experience of Mobility-Disabled Tourists." *International Journal of Tourism Policy*. Vol, 1, Pp. 153-66.