



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 5, Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.



Turismo Accesible en la isla de Gran Canaria: situación actual

Accessible Tourism on the island of Gran Canaria: current situation

Estefanía Castellano Montesdeoca ¹

Recibido: 15 de marzo de 2020.

Aceptado: 20 de agosto de 2020.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i14.85>

JEL: L83. Turismo.

Resumen

Este trabajo analiza la situación actual del Turismo Accesible en una de las islas más visitadas del Archipiélago Canario, la isla de Gran Canaria. El análisis realizado de la oferta turística disponible concluye que en la actualidad no se puede ofrecer esta isla como un destino adecuado a este tipo de turistas, por lo que se proponen un conjunto de medidas de mejora que podrían convertirlo en un destino turístico accesible.

Palabras clave: Turismo accesible, deficiencias, mejora, Gran Canaria.

Abstract

The current situation of Accessible Tourism in one of the most visited islands of the Canary Islands, the island of Gran Canaria, is analyzed in this paper. The analysis carried out of the available tourist offer concludes that at present this island cannot be offered as a suitable destination for this type of tourists, so a set of improvement measures are proposed that could make it an accessible tourist destination.

Keywords: Accessible Tourism, deficiencies, improvement, Gran Canaria.

¹ Estefanía Castellano Montesdeoca. Grado en Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España. Correo: mariaconcepcion.verona@ulpgc.es

Introducción

La integración en la sociedad de las personas con discapacidad sigue siendo hoy una tarea pendiente en muchos sectores, incluido el sector turístico. Adaptar el entorno para eliminar todas las barreras que se les presentan supone un elevado coste. Además, existe cierta falta de interés y también desconocimiento por parte de algunas empresas en relación a la accesibilidad.

En la isla de Gran Canaria y concretamente en la actividad turística, sucede exactamente lo mismo, a pesar de contar con numerosos recursos turísticos, tener una oferta variada y ser un destino muy solicitado por turistas nacionales y extranjeros, siguen existiendo barreras físicas para este colectivo. Señalar que la Comunidad Autónoma de Canarias se sitúa entre las tres Comunidades españolas que más turistas reciben al año, y dentro de ella Gran Canaria es una de las islas más visitadas.

El Turismo Accesible ha sido elegido para realizar este trabajo por dos razones. En primer lugar, porque es un tema que cada vez toma una mayor relevancia en el sector turístico; estos turistas vienen a descansar y pasarlo bien como cualquier otro, pero desgraciadamente aún existen deficiencias en la isla en cuanto a infraestructuras y servicios que hacen que se les presenten barreras donde el resto de personas no las ven. Por otro lado, se hace necesario conocer con mayor exactitud la situación en la actualidad de esta clase de turismo en Gran Canaria, poniendo de manifiesto las dificultades diarias a las que se enfrenta el turista accesible, y proponiendo propuestas de mejora para que sus vacaciones sean inolvidables y, también, muy importante, que vuelvan a elegir la isla como destino para las mismas.

Con este trabajo se pretende “abrir los ojos” a los agentes, empresas e instituciones turísticas para que

apoyen este tipo de turismo, que es igual de válido que cualquier otro, ya que sigue siendo una asignatura pendiente para muchos de ellos.

El presente trabajo consta de siete apartados. En el segundo apartado se comenta a grandes rasgos tanto el concepto de discapacidad y los tipos existentes, como la definición de accesibilidad. En el apartado tres, se describen los objetivos del trabajo, la muestra y metodología utilizada. En el apartado cuatro se hace referencia a los antecedentes del Turismo Accesible, a los beneficios y situación actual del mismo, así como al perfil que posee este turista. El apartado cinco recoge los resultados obtenidos. En el apartado seis se recogen una serie de propuestas de mejora, presentando el apartado siete las conclusiones finales del trabajo.

Discapacidad y accesibilidad

La discapacidad es un tema que, muchas veces, es desconocido o conocido solo en parte, especialmente en lo referente a los tipos que existen. En este apartado se recogen conceptos que precisan ser definidos para una mejor comprensión del Turismo Accesible. Estos son: la discapacidad y sus tipos, y el término accesibilidad.

Definición y clasificación de discapacidad

A lo largo de los años se han publicado distintas definiciones del término discapacidad, y han sido propuestas diferentes clasificaciones de los tipos que pueden ser considerados. Asimismo, la propia palabra es considerada por muchos “llena” de connotaciones negativas. De ahí, que en 2005 en el Foro de Vida Independiente se “acuñara” una nueva expresión para sustituirla, que es diversidad funcional, y así hablar de personas con diversidad funcional y no de personas con discapacidad. La misma va sumando adeptos con el transcurso de los años aunque aún existen detractores. En este estudio se ha optado por utilizar la palabra discapacidad, pues es la que más se usa en todas las

fuentes que se han consultado.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) la define como:

Un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado) (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020a).

La discapacidad según la Organización Mundial de la Salud es “un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (OMS, 2020b).

Además, es preciso señalar que se debe entender por deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación. Las primeras se refieren a “los problemas que afectan a una estructura o función corporal”, mientras que las limitaciones de la actividad son “las dificultades para ejecutar acciones o tareas”, siendo las restricciones de la participación “los problemas para participar en situaciones vitales” (OMS, 2020b).

En relación a España, para definir el término discapacidad se puede acudir al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que en su artículo 2 apartado a) se refiere a la misma como:

Una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Las personas discapacitadas son un colectivo muy vulnerable, por lo que se ha hecho necesario, la promulgación de normativas que las protejan. En este sentido, se ha de hacer referencia al texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, los cuales se aprobaron en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13-12-2006 entrando en vigor en 2008, siendo ambos textos tratados internacionales desde el punto de vista jurídico. El propósito de dicha Convención, tal como recoge su artículo 1, es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (Naciones Unidas, 2006: 4).

Los países que han ratificado el texto de la Convención Internacional, España es uno de ellos, se comprometen a cumplir las obligaciones recogidas en su artículo 4. Entre ellas se pueden señalar, entre otras, las siguientes (Naciones Unidas, 2006: 6-7): a) adoptar las medidas que se precisen, incluso aquellas que sean de tipo legislativo, para eliminar la discriminación hacia las personas discapacitadas; b) proteger y promover los derechos humanos de las mismas; c) promover la formación de profesionales que trabajen con este grupo de personas; y, d) proporcionar información para este segmento de la población en relación, por ejemplo, a ayudas a la movilidad, a dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo.

Asimismo, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, nombrado con anterioridad, en el artículo 1 señala lo siguiente:

Esta ley tiene por objeto:

a) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.

b) Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Al hacer referencia a una persona discapacitada se hace necesario aclarar qué se debe entender como tal. Al respecto, el artículo 1 del texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad recoge que:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad,

en igualdad de condiciones con las demás (Naciones Unidas, 2006: 4).

En palabras prácticamente iguales es definida una persona con discapacidad en el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

También se ha de mencionar que estas personas pueden sufrir discriminación no solo por la discapacidad que tienen sino además por otros motivos como la religión que profesan, la raza y/o el sexo al que pertenecen, entre otros (Naciones Unidas, 2006: 3). Lo que supone experimentar no solo una discriminación sino una doble discriminación, triple, o incluso más.

Al tratar el tema de la discapacidad no se puede obviar el tema del género, pues tal como señala el texto de la Convención Internacional, “las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono, o trato negligente, malos tratos o explotación” (Naciones Unidas, 2006: 3).

En cuanto a los tipos de discapacidades que existen, se puede afirmar que son diversas y heterogéneas, pudiéndose identificar un número considerable de ellas, lo que dificulta la elaboración de una clasificación única. Además, la discapacidad puede ser de distinto grado (leve, moderada, grave...)¹, pudiéndose incluso verse afectada una persona por más de una.

Así, en función del tiempo durante el cual la persona se ve afectada por la discapacidad, se puede distinguir entre discapacidad temporal (afecta al individuo solo durante un periodo de tiempo), y permanente (le afecta a lo largo de toda la vida). En base a su origen, la discapacidad puede ser congénita, o bien, sobrevenida y causada por enfermedades crónicas o algún tipo de

¹ En España el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, detalla esta información. Dicho Real Decreto pasó a denominarse Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, en 2009, en base a lo establecido en el artículo único, concretamente en el punto uno, del Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre. En este Real Decreto de 2009 se indica que la Organización Mundial de la Salud tomó la decisión de no utilizar el término minusvalía por su connotación peyorativa, y sustituirlo por el de discapacidad.

accidente que haya sufrido la persona (Trinidad, 2018: 32).

También, puede hacerse la clasificación teniendo en cuenta la capacidad de la persona que se vea afectada, en tal caso la discapacidad puede ser mental, intelectual, sensorial y física.

La mental hace referencia a alteraciones o deficiencias en las funciones mentales. Por lo que el individuo presenta trastornos del comportamiento, del razonamiento y de la comprensión de la realidad, lo que le dificulta acciones como concentrarse, sentir, pensar o relacionarse con otras personas. A su vez, la intelectual se refiere a limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa. La sensorial hace referencia a la pérdida total o parcial de uno de los sentidos, pero por lo general se utiliza para referirse a los sentidos de la vista, del habla y del oído. Así, la discapacidad sensorial visual es la carencia o deterioro de la función de ver, la del habla se refiere a no poder hablar o hacerlo con dificultad, mientras que la auditiva es el deterioro o pérdida de la audición.

La discapacidad física hace referencia a la presencia de una situación o estado que impide o dificulta moverse con libertad y de un modo plenamente funcional al sistema motriz. De ahí que también sea conocida como discapacidad motriz. Esta discapacidad afecta “al aparato locomotor e incide especialmente en las extremidades, aunque también puede aparecer como una deficiencia en la movilidad de la musculatura esquelética” (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020). Las extremidades afectadas pueden ser las superiores, las inferiores o a ambas. La mayor parte de las discapacidades físicas (superior a un 80%) son sobrevenidas después de nacer, bien por condiciones

comunes o por accidentes (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020).

Se pueden distinguir tres tipos de discapacidad física (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020):

Orgánicas, aquellas que afectan a la cabeza, la columna vertebral y las extremidades inferiores y superiores; afectación de órganos y vísceras, a las que afectan a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo y urinario y a los sistemas metabólico e inmunológico; y déficits de las estructuras musculares relacionadas con el movimiento de las extremidades.

También, se ha de mencionar al hacer referencia a la discapacidad física las deficiencias vinculadas a la misma, las cuales se denominan según el número de extremidades y las partes del cuerpo que se vean afectadas, pudiéndose agrupar en cuatro bloques (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020):

La monoplejía, que es la parálisis de una única extremidad; la paraplejía, que supone la parálisis en la mitad inferior del cuerpo; la tetraplejía, la pérdida de movilidad en todas las extremidades y, la hemiplejía, la parálisis de un lado del cuerpo.

Este trabajo se centra en las personas que padecen discapacidad física que les produce una reducción de la movilidad, como por ejemplo, aquellas que tienen que usar silla de ruedas, o bien, bastón, muleta/s o un andador como apoyo para caminar.

Definición de accesibilidad

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 22 referido a la accesibilidad indica lo siguiente:

1. Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

2. En el ámbito del empleo, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a las que se refiere este capítulo serán de aplicación con carácter supletorio respecto a lo previsto en la legislación laboral.

En este mismo Real Decreto, concretamente en el artículo 2, punto k, se define qué se ha de entender por accesibilidad universal:

Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

A su vez, en este mismo artículo, en el punto l, se define el concepto de diseño universal o diseño para todas las personas:

Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

El diseño universal fue una idea que el arquitecto estadounidense Ron L. Mace, que se desplazaba en silla de ruedas, comenzó a desarrollar a finales de los años 80. Con este diseño se pretende conseguir una accesibilidad universal en la que no exista ninguna exclusión hacia las personas discapacitadas.

A pesar de lo recogido en la normativa legal, en la actualidad las personas que tienen alguna discapacidad siguen en su vida diaria encontrando barreras para acceder a los lugares que desean, ya sean edificios, espacios públicos, etc., tanto en las ciudades como fuera de ellas. Por tanto, su eliminación sigue siendo una tarea pendiente para las autoridades competentes en la materia.

Objetivos del estudio, muestra y metodología utilizada

Objetivos del estudio

Los objetivos de este estudio son tres, los cuales se presentan a continuación:

1º. Conocer la oferta actual de servicios turísticos existente en la isla de Gran Canaria para las

personas con discapacidad física la cual les produce una reducción de la movilidad.

2º. Identificar las barreras actuales a las que se enfrentan en su estancia por motivos turísticos en la isla de Gran Canaria las personas con discapacidad física la cual les conlleva una reducción de su movilidad.

3º. Indicar propuestas de mejora de los servicios turísticos en la isla de Gran Canaria para que sean accesibles a todas aquellas personas que debido a la discapacidad física que tienen ven reducida su movilidad.

Muestra y metodología utilizada

Para la realización de este trabajo se ha procedido a estudiar los principales servicios turísticos y algunos no turísticos como el transporte público (autobuses, taxis), que pueden afectar o están relacionados con el turista que visita la isla de Gran Canaria, analizándolos desde el punto de vista del turista con discapacidad física.

La información necesaria para el estudio se ha recopilado haciendo uso de distintas fuentes, principalmente, las páginas web oficiales de las empresas que ofertan los servicios analizados y llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a estas empresas para completar la información disponible en su página web.

Además, también se ha llevado a cabo una observación in situ de los lugares o empresas que forman parte del estudio, siempre que por los medios anteriores no se hubiese conseguido la información que se precisaba.

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, no fue posible realizar entrevistas como sería recomendable en cualquier investigación de este tipo, ya que el sector turístico se encontraba paralizado durante la redacción del presente trabajo.

Por lo tanto, la investigación es de tipo exploratoria, teniendo por objetivo analizar la situación actual, identificar problemas y formular mejoras.

El Turismo Accesible

El término Turismo Accesible ha experimentado una gran evolución con el paso de los años lo que conlleva que en la actualidad no exista un consenso a nivel internacional en su definición (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2014: 18).

En sus inicios se refería a perseguir la eliminación de las barreras existentes que impiden o dificultan a las personas discapacitadas disfrutar de la oferta turística para conseguir así su participación, pero a partir de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006 se hacen esfuerzos para lograr cambios en el enfoque de la discapacidad y se considera al entorno como el factor discapacitante (OMT, 2014: 18). Esto hace que evolucione el concepto de Turismo Accesible, que ya no se limita a la eliminación de barreras físicas sino que “tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no” (Fernández Alles, 2009: 215).

Esta evolución experimentada en el contenido al que hace referencia el concepto Turismo Accesible ha llevado a que en algunos países comience a utilizarse la expresión Turismo para Todos. En cambio, la OMT ha realizado una combinación de ambos y lo denomina Turismo Accesible para Todos (OMT, 2014: 19). En este trabajo se ha optado por utilizar el término Turismo Accesible por ser de los más usados en la literatura al respecto.

Antecedentes del Turismo Accesible

En el siglo XX se produjeron en la sociedad distintos

hechos que hicieron incrementar el grupo de personas con discapacidad, como por ejemplo el aumento de los años de vida, de los accidentes laborales y de tráfico y la aparición de enfermedades (como esclerosis y Alzheimer, entre otras) (Marcos Pérez y González Velasco, 2003: 16), y la tendencia al alza continúa.

Estas personas se enfrentaban a importantes obstáculos para su integración plena en la sociedad, no solo de tipo laboral sino también barreras de accesibilidad al entorno físico que les rodeaba (edificios, transportes...), al uso de zonas de ocio y disfrute para el tiempo libre (playas, gimnasios...), y también para poder disfrutar de la oferta turística existente.

Todas estas dificultades han hecho que, con el paso de los años, los afectados hayan ido demandando profundos cambios para conseguir su integración social plena, que les repercutirá en un mayor bienestar personal. A partir de estas demandas comienzan a surgir iniciativas y normativas encaminadas a implantar mejoras orientadas a conseguir la deseada igualdad entre la población, sin ningún tipo de exclusión.

El problema de la accesibilidad fue uno de los primeros en ser abordados. El Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas celebrado en 1963 sirvió para tomar conciencia de que el concepto de accesibilidad era una pieza clave para conseguir la integración de este colectivo en la sociedad (Marcos Pérez y González Velasco, 2003: 17). Después de este evento, se comienzan a tomar medidas para eliminar las barreras de accesibilidad a las que se enfrentan.

La declaración por parte de Naciones Unidas del año 1981 como el Año Internacional de los Minusválidos fue otro importante acontecimiento, ya que supuso un cambio significativo de actitud hacia las personas discapacitadas (Marcos Pérez y González Velasco, 2003: 17). Como consecuencia de ello, en 1982, se creó

el Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas, que tenía como objetivo fomentar medidas efectivas que favorecieran la participación completa de este segmento de la población (p. 18). Estas dos iniciativas desembocaron en que se aprobara en 1993 las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de (p. 18).

Posteriormente, otra iniciativa de relevancia fue la declaración del año 2003, Año Europeo de las Personas con Discapacidad, por parte de la Comisión Europea. Con ello se perseguía la consecución de determinados objetivos, entre los cuales se pueden citar: sensibilizar sobre el derecho estas personas a disfrutar de un forma completa y equitativamente de sus derechos, mejorar la comunicación sobre el tema de la discapacidad y promover una imagen positiva de este colectivo, así como sensibilizar sobre las muchas formas en que este grupo de individuos son discriminados (Comisión Europea, 2001: 16-17).

El texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, es otro documento a destacar, pues en su artículo 30 reconoce el derecho de este colectivo a disfrutar de las opciones de ocio y turismo en las mismas condiciones que las personas que no tienen una discapacidad.

El Reglamento aprobado en 2006 por la Unión Europea sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, supuso un apoyo muy importante para que estas personas pudiesen viajar y hacer turismo. Además, en su artículo 2, apartado a), este Reglamento define que por persona con discapacidad o persona con movilidad reducida (PMR) se debe entender:

Toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros (Comisión Europea, 2006: 3).

Con el paso de los años se ha continuado en la senda de la toma de medidas que permitan una mejor calidad de vida e igualdad efectiva de derechos para las personas que tienen alguna discapacidad. En la actualidad es un tema en el que se sigue trabajando, y como prueba de ello se puede citar que el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) haya solicitado que el año 2021 sea designado Año Europeo de las Personas con Discapacidad, al coincidir con el décimo aniversario de la ratificación por la Unión Europea del texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El sector turístico no ha sido ajeno a este movimiento y ha intentado que este colectivo pueda disfrutar también de la posibilidad de hacer turismo.

Así, el 27-9-1980, en Manila, y a través de la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, realizada por la OMT, se puede considerar que se produce por primera vez la asociación de las palabras turismo y accesibilidad, con lo cual se reconoce el derecho a disfrutar del turismo a todo individuo sin hacer ningún tipo de discriminación, pues la misma recoge en su texto lo siguiente (OMT, 1980: 2):

El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las

vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país.

Las recomendaciones de esta Declaración se reflejaron posteriormente en el documento “Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90”, que recibió en 1991 la aprobación de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. Las cuales fueron revisadas en 2005 en el documento denominado “Hacia un Turismo accesible para todos”, el cual fue actualizado en el año 2013 por el texto “Recomendaciones de la OMT por un Turismo accesible para todos”. Estos documentos siempre han hecho hincapié en que la oferta turística existente sea totalmente accesible a las personas discapacitadas, indicando las medidas que se tenían que adoptar para conseguirlo.

También, es relevante la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos de 2009 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, la cual dedica el punto 4 a las personas con discapacidad haciendo hincapié en que se deben hacer todos los esfuerzos posibles para que este colectivo pueda disfrutar de las ofertas turísticas existentes, y facilitar sus desplazamientos contribuye a ello (OMT, 2009: 6).

Más recientemente, en 2016, la OMT dedicaba el Día Internacional del Turismo, que es el 27 de septiembre, al Turismo Accesible, bajo el lema “Turismo para todos: Promover la accesibilidad universal”. Un apoyo más de la OMT a la plena integración de este segmento de la población en las actividades turísticas.

Perfil del turista accesible

El turista accesible se puede considerar como una persona que debido a la discapacidad que padece en ese momento en que decide hacer turismo, la cual puede ser temporal o permanente, no tiene exactamente las mismas necesidades ni exigencias que un turista convencional sino más.

Las discapacidades, como anteriormente se ha comentado, son de distinta naturaleza, pero a pesar de ello se pueden señalar características comunes del turista accesible (Fernández Alles, 2009: 214; OMT, 2014: 39):

- Grandes deseos de viajar.
- Gran disponibilidad de tiempo libre, lo que conlleva que su abanico de meses al año para viajar sea más amplio.
- Existencia de una mayor cantidad de ayudas técnicas y económicas que les posibilitan viajar.
- Preferencia por realizar el viaje en la temporada baja no en la alta, para evitar conglomeraciones y para conseguir precios más bajos.
- Búsqueda de calidad y seguridad en los destinos turísticos que elige para viajar.
- Alta tendencia a volver a los destinos en los que ha podido disfrutar de experiencias turísticas libre de barreras.
- Una buena accesibilidad se convierte en un requisito fundamental. Con lo cual la elección del destino depende totalmente de que el mismo cubra todas sus necesidades.

Beneficios del Turismo Accesible

La existencia y desarrollo del Turismo Accesible favorece a las personas con discapacidad, pero también a la sociedad, al sector turístico y a la economía. Por ello, aunque pueda ser costoso en un principio hacer las adaptaciones necesarias, por ejemplo, en transportes o en alojamientos, es recomendable hacerlas por los beneficios que se conseguirán.

El hecho de que una persona discapacitada pueda viajar redundará en beneficios personales para ella, pues no está siendo víctima de discriminación. El viajar le puede ayudar a incrementar su salud, su autoestima, mejorar la percepción sobre los demás, y, en general, su calidad de vida.

La captación de este segmento potencial de turistas supone una fuente adicional de ingresos para el sector turístico, que además le podrían ayudar a sobrellevar uno de los problemas que presenta el sector como es que tiene temporadas altas y bajas. El impacto en los ingresos de esta situación se podría ver aliviado si se capta al turista con discapacidad (OMT, 2014: 54), pues este presenta una preferencia por viajar en las épocas de temporada baja, como ya se ha indicado.

Estos turistas, frecuentemente, al tener que moverse, por ejemplo, con silla de ruedas, prefieren viajar acompañados por un familiar o amigo para mayor seguridad. Con lo cual cada persona discapacitada atrae a otros clientes, por lo que son considerados como multiclientes (Fernández Alles, 2009: 215).

Un destino turístico que no excluye a ningún cliente, en este caso por la discapacidad que padece, mejorará su imagen ante la sociedad (Fernández Alles, 2009: 215). Lo cual puede suponerle una ventaja competitiva frente a otros destinos, e incluso le puede llevar a captar nuevos clientes que compartan los ideales de no discriminar a las personas de este segmento poblacional; y no solo clientes sino inversores (Kastenholz y Galán-

Ladero, 2009: 187). También, podría dar lugar a una mayor identificación con el destino y a “una afectividad y lealtad creciente” (Kastenholz y Galán-Ladero, 2009: 187).

Este tipo de turismo permite a las empresas “mostrar una imagen más humana, conseguir una reputación de empresa turística socialmente responsable, lo que puede constituir una importante ventaja competitiva” (Kastenholz y Galán-Ladero, 2009: 175), que permita su supervivencia e incluso su crecimiento.

Las empresas del sector turístico que apuestan por el Turismo Accesible puede que decidan incluir entre sus trabajadores a personas de este segmento de la población, ya sea por motivos vinculados a señalar públicamente que son “amistosos” con este colectivo, o por contar con personas que puedan comprender mucho mejor al turista accesible que pretenden captar, o bien, por ambos motivos. Lo que ayudará a disminuir el nivel de personas con discapacidad desempleadas, aumentando sus ingresos y nivel de autorrealización.

El fomento y desarrollo de este tipo de turismo puede llegar a crear nuevos destinos turísticos, con los beneficios que eso traería para la comunidad en la que se produzca, y no solo en términos económicos sino también en mejoras de accesibilidad.

Tal vez, incluso, daría lugar a la creación de nuevas empresas especializadas en Turismo Accesible y/o contribuiría a diversificar los segmentos de negocio en los que actúan las empresas turísticas ya existentes.

Todo lo anterior, otorgaría una mayor seguridad a las empresas y a los destinos turísticos y redundaría tanto en el mantenimiento de puestos de trabajo como en la creación de otros nuevos. Lo cual beneficiaría a la sociedad y la economía en general. Sin olvidar que la eliminación de la discriminación por discapacidad da

paso a una sociedad más justa y saludable.

Apuntar además que, una mejora en la accesibilidad a las zonas y actividades de ocio y turismo es beneficioso para cualquier persona, pues en algún momento de su vida un individuo puede tener una discapacidad, por ejemplo, de movilidad, y si las barreras a las que ha de enfrentarse en esa situación ya han sido eliminadas le resultará más fácil desenvolverse sin ayuda en el entorno que le rodea.

Situación actual del Turismo Accesible

El colectivo de individuos que tienen una discapacidad supone un elevado número a nivel mundial y las cifras se mueven al alza, tienen ganas de viajar y muchos disponen de recursos financieros para hacerlo, con lo cual son un segmento de turistas potenciales que elevarían los ingresos de la industria turística. Lo que da lugar a que el Turismo Accesible sea un segmento prometedor, siempre que el sector pueda y desee satisfacer las necesidades y exigencias de este tipo de turista, como por ejemplo las de accesibilidad.

Por tanto, para el desarrollo de este turismo se hace necesario eliminar las barreras que hacen que las personas discapacitadas decidan no viajar por todos los obstáculos a los que han de enfrentarse desde que comienzan a organizar el viaje, salen de su casa, pasando por los que encuentran hasta llegar al destino, en el propio destino y en su vuelta de nuevo a casa. Por lo que corresponde al sector estudiarlas para eliminarlas si desea captar como turistas a las personas que tienen alguna discapacidad.

Cuanto mayor sea la facilidad con la que una persona con discapacidad pueda realizar el viaje que desea llevar a cabo, mayor será la probabilidad de que siga viajando y convenza a otras personas de su colectivo también a hacerlo.

La OMT señala que para el éxito del Turismo Accesible una de las obligaciones prioritarias es “asegurar el acceso fácil y seguro a personas con discapacidad”, pero también apunta que estas personas además quieren, como cualquier otro turista, encontrar “un hotel adecuado, moverse con libertad y experimentar la vida de la ciudad, disfrutar de ir de compras, comer, ir a un concierto, visitar las atracciones o simplemente ser un turista” (OMT, 2014: 62). Aquellos destinos que sean capaces de cumplir estas demandas de forma satisfactoria se convertirán en destinos accesibles y serán elegidos por este colectivo.

En el sector turístico el trato que se le da al cliente es fundamental, por lo que las empresas turísticas deben formar a sus trabajadores para que no tengan una actitud discriminatoria hacia este grupo, la cual en muchas ocasiones es derivada de “la falta de conocimiento y la incertidumbre sobre la manera de atender las necesidades de estos clientes” (OMT, 2014: 63).

A fecha de enero de 2018, la OMS señalaba que más de mil millones de individuos, lo que supondría un 15% de la población del planeta, padecen alguna forma de discapacidad, y la cifra sigue aumentando, entre otros motivos, por el envejecimiento poblacional y el incremento de enfermedades crónicas (OMS, 2020a).

En la Unión Europea a fecha de 2018, el 25% de la población de dieciséis o más años tiene alguna limitación en sus actividades diarias debido a problemas de salud, lo que supone unos 107 millones de personas, siendo mayor en las mujeres (27,4%) que en los hombres (22,6%) (Jiménez Lara, 2019: 106-107). Los datos para España indican que el 20,7% de la población de más de 15 años tiene alguna limitación, siendo también mayor en las féminas que en los varones (23,4% frente a un 17,9%) (p. 107); tal y como muestran

los datos la situación española es mejor que el promedio de la Unión Europea.

En cuanto al grado de limitación o discapacidad, predomina la moderada frente a la severa tanto para la media de la Unión Europea (17,4% frente a un 7,6%), como para el caso español (16,3% frente a un 4,4%) (Jiménez Lara, 2019: 107).

La cifra de personas con discapacidad reconocida en España a 1 de enero de 2018 se situaba en 4.663.480, de las cuales presentan un grado de discapacidad igual o superior al 33% un total de 3.452.261 personas, de las cuales el 40,3% se concentran en el intervalo de discapacidad entre un 33% y un 44%, predominando la discapacidad física (Jiménez Lara, 2019: 132, 172). A la fecha señalada la Comunidad Autónoma de Canarias es la Comunidad española que presenta un menor número de casos de personas con discapacidad reconocida (40,98 casos por 1.000 habitantes), lo que supone un total de 87.198 personas, con un predominio de mujeres (44.533 mujeres) (pp. 170-171).

Estos datos evidencian que el Turismo Accesible es una oportunidad de negocio que el sector turístico no debe obviar. Además, los mayores niveles de accesibilidad que se requieren para desarrollar este tipo de turismo son beneficiosos para todos.

La Fundación Once publicó en 2017 un estudio sobre el Turismo Accesible en España en el que se obtenían conclusiones de gran interés que permitían conocer más al turista accesible. Los resultados presentados en este estudio indican que las personas con discapacidad viajan acompañadas, prefieren viajar dentro de España, realizando casi la mitad de ellas dos o tres viajes al año, prefiriendo alojarse en hoteles, viajan principalmente por motivos de vacaciones y ocio, eligiendo destinos de sol y playa seguidos de los de interés artístico-cultural,

utilizando para trasladarse al lugar de destino elegido el coche propio, seguido del avión¹ y del tren, usando en su mayoría Internet para reservar el viaje, siguiendo las recomendaciones y opiniones de otras personas (Fundación Once, 2017: 131). Tal como señala este Informe, los criterios más importantes para estos turistas a la hora de elegir un destino son: a) el trato y atención adecuados; b) la información que está disponible sobre la accesibilidad del destino y los recursos turísticos; y, c) la movilidad en el interior de las instalaciones y establecimientos (p. 45). Además, estos turistas gastaron un 28% más de media en su viaje que los que no tienen discapacidad (p. 65).

Este estudio también puso de manifiesto que 4 de cada 10 empresas y proveedores de la industria turística consideran que no existe una demanda efectiva por parte de las personas con discapacidad de los servicios que ellos ofertan, lo que les frena a realizar las adaptaciones de accesibilidad que estos turistas precisan, y a su vez los gestores de servicios turísticos no están totalmente convencidos de que este colectivo suponga un nicho de mercado potencial para sus negocios (Fundación Once, 2017: 117).

No obstante, este estudio demuestra que este conjunto de personas viaja con una frecuencia similar a las personas sin discapacidad, y que además el gasto medio que realizan es mayor (Fundación Once, 2017: 117). Estos dos datos se pueden considerar concluyentes para afirmar que este segmento poblacional “constituyen una demanda efectiva en el sector turístico por la frecuencia con la que viajan y el desembolso medio que realizan en cada viaje, siendo un nicho de mercado real, para las empresas y proveedoras de servicios turísticos en España” (p. 118).

A lo anterior se puede añadir las conclusiones obtenidas en el estudio realizado por la Fundación Adecco publicado en 2018, también referido al territorio español. El mismo, toma como muestra a un conjunto de personas con movilidad reducida y otras discapacidades, y afirma que no apostar por el Turismo Accesible es desaprovechar una oportunidad de negocio (Fundación Adecco, 2018: 2).

De hecho, se concluye en este estudio que el 56% de este colectivo deciden no irse de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo de viaje, y que la apuesta por el Turismo Accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año (Fundación Adecco, 2018: 1), con el efecto favorable para la economía del país.

En relación a Canarias, se ha de hacer referencia al trabajo realizado por Gil Cárdenes *et al.*, presentado en 2018 bajo el título de “Turismo Accesible, retos y desafíos del siglo XXI. Análisis de casos de éxitos en dos hoteles de Canarias”, en el VI Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria. Estos autores afirman que el Turismo Accesible es una oportunidad de negocio para Canarias y que constituye hoy día “un segmento de mercado por explotar” (Gil Cárdenes *et al.*, 2018: 346). Pero también indican que queda “mucho camino por recorrer para garantizar una accesibilidad e inclusión completa en el sector turístico”, por lo que se recomienda tanto a las administraciones públicas como a las empresas privadas del sector “realizar importantes esfuerzos para asegurar un turismo accesible e inclusivo” (p. 355).

Si se acota el territorio español a la isla de Gran Canaria y se tienen presente las conclusiones del estudio

¹ Los turistas que presentan movilidad reducida y utilizan silla de ruedas para desplazarse hacen uso del avión con la misma frecuencia que el resto de usuarios, aunque sea considerado como el medio de transporte que “peor les trata” (Fundación Once, 2017: 132).

realizado por la Fundación Once, citado anteriormente, se puede afirmar que la isla podría ser un destino turístico para el turista accesible siempre que la oferta turística esté dispuesta a cumplir con sus necesidades y exigencias de accesibilidad, ya que ofrece un producto de turismo de sol y playa (que es el preferido por este turista), y la forma más habitual de acceder a ella es a través del avión, el cual es uno de los tres medios de transporte más utilizado por estas personas, incluso por las que padecen discapacidad física.

En relación al transporte aéreo y las personas con movilidad reducida, los aeropuertos canarios han atendido en 2019 a 342.664 personas, situándose el aeropuerto de Gran Canaria en segundo lugar con 92.008 personas (el 1º puesto corresponde al aeropuerto de Tenerife Sur con 114.268 personas atendidas), siendo valorado el servicio por los pasajeros con un 4,9 sobre 5 (Europa Press, 2020). Las cifras son superiores a las de 2016, en la que se atendieron en el conjunto de aeropuertos canarios a 268.885 personas, quedando también en segundo lugar el aeropuerto de Gran Canaria con 71.735 personas asistidas (EFE, 2017).

Esta información es de gran importancia para todas aquellas personas con discapacidad que piensen viajar a las Islas Canarias utilizando el transporte aéreo. Puntualizar a este respecto que Aena ofrece desde 2008 en toda su red de aeropuertos con vuelos comerciales de forma gratuita el Servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida, también denominado “Sin Barreras”.

En el año 2020 la aparición del COVID-19 ha supuesto para el turismo un gran perjuicio. La OMT señala que el turismo internacional se ha contraído en el primer trimestre del 2020 un 22%, y podría caer entre un 60% o un 80% en el conjunto del año en comparación con las cifras de 2019, poniendo en peligro millones de puestos de trabajo, ya que es uno de los sectores

económicos que más mano de obra emplea (OMT, 2020a).

El Turismo Accesible es uno de los más perjudicados ya que se trata de personas que pertenecen a los grupos vulnerables, por lo que en el año 2020, las cifras de este tipo de turismo se verán muy disminuidas. No por ello, se deben de paralizar los proyectos presentes y futuros para llegar a una accesibilidad universal. Se ha de seguir trabajando en eliminar las barreras existentes en los destinos para un mejor futuro del sector turístico, pues tal y como señala la OMT (2020b), las personas discapacitadas representan “una gran oportunidad de mercado, especialmente fuera de temporada alta. Los destinos deberían aprovechar este potencial y convertir la accesibilidad en una realidad”. Además, este grupo de individuos pueden contribuir a la recuperación del turismo, por lo que debe alentarse el Turismo para Todos más que nunca (OMT, 2020b).

Resultados obtenidos

A continuación, se comentan los principales servicios disponibles de la oferta turística en la isla de Gran Canaria, comentándose al mismo tiempo las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad física al intentar disfrutar de la misma. Ello permitirá conocer la situación actual de este tipo de turismo en la isla.

Alojamientos

Numerosos alojamientos se promocionan como accesibles, pero muchos no lo son (Fundación Once, 2017: 78), de ahí que uno de los problemas principales que exponen los turistas con discapacidad física es la dificultad de encontrar información clara y fiable en Internet sobre alojamientos accesibles (p. 71). En algunos de estos establecimientos que se definen como accesibles solo lo son el hall y la cafetería, pero no tienen habitaciones adaptadas (p. 71), o bien, el número de estas habitaciones es mínimo, con lo cual estas

personas se terminan alojando en habitaciones convencionales.

Para que un alojamiento pueda ser considerado accesible no basta con disponer de rampas o un baño adaptado, hay que tener en cuenta también otros aspectos para cubrir todas las necesidades de las personas con discapacidad, como por ejemplo tener una recepción accesible para poder atender a estas personas y que la habitación en su conjunto esté adaptada y no solo lo esté el cuarto de baño, lo cual supone, entre otros aspectos, que el espacio de la misma sea lo suficientemente amplio para que la persona con discapacidad se pueda mover por ella sin dificultad. Por tanto, se puede decir que un alojamiento es realmente accesible cuando a todo el establecimiento puede acceder la persona discapacitada sin barreras que se lo impidan.

El Informe denominado Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España publicado por la Fundación Once en 2017, señala que el 66% de los turistas con necesidades eligen para hospedarse un hotel, el 24% un alojamiento privado o de algún conocido, el 17% apartamentos turísticos o alojamientos particulares de alquiler y como última opción, un alojamiento rural (12%) (Fundación Once, 2017: 64).

Los hoteles están mucho mejor adaptados para estas personas que otros tipos de alojamiento, pero la mayoría de los hoteles que están bien equipados para estas personas son los de alta catalogación y calidad, lo que implica mayor coste del viaje (Fundación Once, 2017: 78).

La isla de Gran Canaria no es una excepción, ocurre lo comentado anteriormente en muchos de sus alojamientos turísticos. Aunque, poco a poco van adaptándose las instalaciones con el fin de eliminar las

barreras de accesibilidad existente, pero es un trabajo costoso, laborioso y, a veces, desconocido para muchos de los empresarios canarios del sector.

A través de Internet las personas discapacitadas que quieran alojarse en alojamientos turísticos adaptados para ellos en Gran Canaria pueden encontrar información. Ejemplos de estas páginas webs en las que se pueden realizar búsquedas de alojamientos adaptados son:

a) Omnirooms, se centra exclusivamente en las reservas de habitaciones adaptadas para el Turismo Accesible. Consultando esta página se puede reservar alojamiento en un número significativo de hoteles de distintas categorías (de una estrella o más) y en diferentes puntos de la isla de Gran Canaria.

b) Laterooms, en la cual aparece un apartado para filtrar la búsqueda en los servicios que se ajustan a las necesidades propias de este colectivo.

c) casarurales.net, que al igual que Laterooms presenta un filtro para buscar casas aptas para personas discapacitadas.

Actividades al aire libre

Los turistas que escogen Gran Canaria para pasar sus vacaciones, desean disfrutar de todo lo que la isla ofrece, como sus playas, senderos y rincones únicos. Por ello, es necesario que exista diversidad de actividades a realizar y total accesibilidad para poderlas disfrutar, lo que se puede conseguir creando entornos accesibles.

Las numerosas playas con las que cuenta la isla son de los lugares más visitados por los turistas durante su estancia. Por esa razón, muchos municipios han ido adaptándolas para que todas las personas puedan acceder a ellas sin que se les presenten ninguna barrera con respecto a la accesibilidad.

La mayoría de estas playas han sido premiadas en 2020 con la Bandera Azul, galardón internacional que avala la calidad de la arena y sus aguas, gestión ambiental, seguridad y los servicios de la playa. En estas playas se ofrecen servicios como: duchas, baños y balnearios adaptados, mangueras limpia ruedas, sillas y muletas anfibas para el baño, zonas de sombra, rampas de acceso, pasarelas de madera y plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Sin embargo, se pueden apreciar algunas limitaciones como horarios acotados de vigilancia y socorrismo (en algunos casos, hasta las 16:00 h. o 17:00 h.), y además, no siempre las instalaciones se encuentran disponibles o en un estado adecuado. Esto puede provocar que este grupo de personas no se sientan cómodos ni seguros durante su día de playa.

El disfrute del mar a través de la navegación es otra de las actividades que se pueden realizar en la isla. En este sentido, algunas empresas ofrecen servicios mediante la navegación en catamarán para cualquier persona, independientemente de que presenten algún tipo de discapacidad física, permitiendo acceder con sillas de ruedas a la cubierta delantera y trasera, los aseos y al área del salón.

Otras actividades en el mar como el surf o el submarinismo también pueden hacerlas en la isla las personas con discapacidad, pues existen empresas que les ofrecen la posibilidad de realizar cursos de iniciación al buceo y al surf adaptado para ellas, así como cursos de iniciación a la vela.

Por otro lado, con el apoyo del Cabildo de Gran Canaria, en 2010 se creó el proyecto Gran Canaria Accesible, formado por asociaciones y organizaciones que trabajan con personas discapacitadas. El Cabildo de Gran Canaria, por medio del proyecto Gran Canaria Accesible y de su Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, ha celebrado, para los apasionados del

mar, jornadas de concienciación bajo el lema “Unidos por una Gran Canaria Accesible”, a favor de la inclusión social y la accesibilidad, en la que se han realizado actividades como piragüismo adaptado, vela adaptada, surf terapéutico y vóley playa, entre otras.

Transportes

El uso de los medios de transporte es una de las principales barreras a las que se enfrentan este grupo de personas. Actualmente, estos servicios han mejorado mucho, pero no son totalmente accesibles.

En cuanto al servicio de transporte público de la isla, comentar que sus autobuses están plenamente adaptados para las personas con movilidad reducida. En el caso del servicio de taxis, también hay disponibles coches aptos para personas con discapacidad física.

Por todo lo anterior, se aprecia que las empresas y asociaciones de transporte público en Gran Canaria están comprometidas con la accesibilidad de todos los ciudadanos y los turistas que visitan la isla, por lo que no se identifican grandes barreras. Quizás, la carencia más significativa que se aprecia es la falta de plazas reservadas para estas personas en los medios de transportes.

La isla se puede visitar también utilizando un coche de alquiler, dado lo aceptable de su red de carreteras, pero gran parte de las empresas dedicadas al alquiler de coches no disponen de vehículos adaptados para este colectivo.

Tras investigar en las páginas webs de las principales empresas de rent a car que operan en la isla y, posteriormente, contactar telefónicamente con ellas, tan solo una compañía dispone de coches adaptados con sillas y elevadores incluidos. Aspecto que se puede convertir en un inconveniente para muchos visitantes al elegir Gran Canaria como destino turístico, puesto que limitaría su desplazamiento y su comodidad a la hora de

visitar la isla. Algunas de las empresas del sector afirman que a pesar de que muchas personas con discapacidad utilizan a lo largo del año los servicios que ofrecen, no tienen coches adaptados porque les resulta muy costoso, y han optado por ofrecer a estos clientes maleteros adecuados para guardar la silla de ruedas.

En cuanto a la empresa que ofrece tours por la capital de la isla, para descubrir desde un bus turístico los lugares más emblemáticos, en su página web explica que la mayoría de sus autobuses son accesibles para sillas de ruedas, pero solo hay espacio para una. Por lo que si ya hubiera un usuario con silla de ruedas, desafortunadamente se debería esperar al próximo bus.

El recorrido de la capital de la isla en bicicleta es otra actividad muy recomendable para conocer la ciudad. La empresa responsable del alquiler de las bicicletas públicas en la capital de la isla, de las 397 bicicletas que posee, únicamente dos están adaptadas para ser usadas por personas con discapacidad, número reducido si se quiere ir por la senda de tener una ciudad accesible en bicicleta para todos los turistas.

Oferta lúdico-cultural

Otro de los atractivos turísticos que presenta Gran Canaria es la amplia oferta de actividades culturales que ofrece como son los museos arqueológicos y etnográficos, de ciencia y tecnología, de artesanía, de arte, además del arte arquitectónico, festivales de cine, música y danza, etc. A continuación, se comentan algunas de las más relevantes.

El Auditorio Alfredo Kraus dispone de espacios reservados para las personas con discapacidad física cuya reserva se ha de hacer con 48 horas de antelación y no por taquilla en el momento del espectáculo. Además de poseer una rampa de acceso desde la calle a la entrada principal. En el Auditorio se celebran a lo largo

del año distintos festivales como el Festival Internacional de Cine de Las Palmas de Gran Canaria y el Festival de Música de Canarias, además de conciertos y otros actos.

En cuanto al Teatro Pérez Galdós, ha ido progresivamente incorporando espacios y medidas para el acceso de personas con discapacidades físicas. Así, la entrada es sin desniveles, en la planta -1 se encuentra la entrada accesible y hay ascensor para poder subir a los anfiteatros y palcos que se encuentran en la planta 1 y 2. Pero otros servicios que ofrece como la cafetería, la terraza y los miradores superiores no se encuentran adaptados para estas personas, ya que es necesario subir por escaleras.

El Museo Elder de la Ciencia y la Tecnología ofrece numerosas salas y actividades relacionadas con la ciencia y la tecnología, tal como indica su nombre. En cuanto a la accesibilidad, se accede a él sin desniveles y por una amplia puerta, dispone de ascensor, con botones a la altura adecuada, para llegar a todas las plantas y un aseo adaptado, por lo que se puede visitar su interior sin ningún tipo de barreras.

En el centro histórico de Vegueta, situado en la capital de la isla, está ubicada la Casa de Colón. En ella se puede apreciar la arquitectura tradicional canaria y la historia de Canarias y sus relaciones con América. La misma puede ser visitada por este colectivo excepto la Cripta que se encuentra en el sótano, pues dispone de entrada con rampa, ascensores y aseos accesibles, siendo la entrada gratuita para individuos que tengan una discapacidad.

El Museo Canario, también en el barrio de Vegueta, destaca por las colecciones de recipientes cerámicos, las figuras de terracota (como el Ídolo de Tara) y las pintaderas, de las cuales hay más de 200 piezas que proceden de numerosos municipios de la isla. Además,

posee también una amplia colección de restos antropológicos. En su interior, además, se encuentra una biblioteca abierta al público y un salón de actos que se puede alquilar. Pero, lamentablemente, no se puede acceder a este museo si se presenta discapacidad física, puesto que no disponen de ascensor ni rampas, solo se puede entrar y visitar mediante escaleras.

El Centro Atlántico de Arte Moderno (CAAM), es un museo dedicado a exposiciones y actividades de arte moderno, el cual se encuentra en la zona de Vegueta. A pesar de ser un edificio del siglo XVIII y constar de 3 plantas, han ido adaptándolo y a día de hoy, puede ser visitado por personas con discapacidades físicas. Dispone de ascensor y una rampa movible en la entrada del centro que se coloca cuando es necesaria para que el visitante pueda acceder.

El Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada se encuentra en el centro histórico del municipio de Gáldar y acoge uno de los yacimientos más singulares de Gran Canaria, en el que se expone la vida de los primeros pobladores de la isla. Está preparado para poder ser visitado por todo tipo de público, pues el recorrido por su interior se realiza a través de pasarelas y ascensores, las puertas de acceso son sin desniveles y de grandes dimensiones y cuenta con aseos adaptados, siendo sin coste la entrada para las personas discapacitadas.

En la zona sur de la isla, concretamente en Meloneras, se encuentra el recinto ExpoMeloneras, en el que se celebran congresos, conciertos, desfiles de moda, etc. Dispone de varias salas de diferentes aforos, todas ellas accesibles y con sitios reservados para personas con discapacidad física.

También en el sur de Gran Canaria, en Fataga, se sitúa un museo al aire libre llamado Mundo Aborigen dedicado a la historia y a la cultura de las Islas Canarias. En él se puede apreciar un pueblo típico guanche y

conocer cómo era la vida de los aborígenes. Este museo no está adaptado para los visitantes con discapacidad física, ya que el terreno es abrupto y pedregoso. Además de presentar escalones en algunos rincones del mismo.

De lo comentado se deduce que la mayoría de auditorios, teatros y museos de Gran Canaria se encuentran adaptados para que sean visitados por todas las personas sin tener en cuenta su capacidad física pero, en otros casos, solo se puede visitar una parte o al ser un edificio antiguo tiene limitaciones para convertirse en accesible.

Parques temáticos, centros comerciales y de ocio, tiendas, comercios y restaurantes

En Gran Canaria hay varios parques temáticos y centros comerciales y de ocio repartidos por distintos puntos de su geografía, los cuales suelen contar también con restaurantes.

Entre las edificaciones más antiguas y las más recientes se aprecian diferencias en lo relativo a la accesibilidad. En 1995 se aprobó la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación. Tras esta normativa, los centros comerciales y de ocio de nueva construcción deben presentar instalaciones adecuadas para que puedan acceder a ellos todas las personas, sin distinción de sus capacidades físicas. Actualmente, todos los nuevos centros comerciales y de ocio poseen rampas mecánicas, ascensores, aseos adaptados y aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida. Los que fueron construidos con anterioridad a esta ley han realizado las adaptaciones necesarias para que pueda acceder cualquier persona y no perder clientes potenciales por barreras de accesibilidad.

En la zona sur de la isla se encuentra el parque de atracciones Holiday World Maspalomas, el cual es visitado a diario por muchos residentes y turistas, puesto

que tiene una amplia oferta de servicios para todas las edades. Dentro de él se encuentra una bolera, un gimnasio, un salón recreativo con salas de karaoke, un parque de atracciones y un mercado gastronómico con un agradable ambiente durante todo el día. El acceso y su interior es accesible para personas con discapacidades físicas, también dispone de ascensores y rampas para poder subir a las plantas superiores y baños adaptados. Ciertamente es, que el parque de atracciones tiene acceso adaptado y es posible recorrer su espacio interior sin barreras, pero en su contra hay que señalar que las personas con discapacidad no pueden subir a las atracciones.

El parque temático Sioux City, también situado en el sur de Gran Canaria, transporta al visitante al Oeste Americano ya que está ambientado en el mundo de vaqueros e indios. En su visita se disfruta de distintos espectáculos y se puede recorrer todo el parque y entrar en todas las instalaciones. Pero no se encuentra adaptado para visitantes con discapacidad física, puesto que disponen de aceras altas y escalones para acceder a los establecimientos propios del recinto, como restauración, museos o tiendas de souvenirs.

El Aquarium Poema del Mar es un parque temático de la Biodiversidad marina del planeta. Este acuario moderno está situado en el puerto de Las Palmas de Gran Canaria y abrió sus puertas en el año 2018. Se encuentra totalmente adaptado para usuarios con alguna discapacidad física que necesiten bastones, muletas, andadores o se desplacen con silla de ruedas. Todo el recorrido de la visita se realiza a través de rampas y pasillos sin desniveles. Además, dispone de ascensores y aseos adaptados. Incluso la zona de cafetería y el salón donde se realizan numerosos eventos no presentan desniveles.

En relación a los centros comerciales, uno de los más

recientes es el centro comercial y de ocio Mogan Mall; es el más grande del sur de Gran Canaria y está situado en Puerto Rico. Abrió sus puertas al público a finales de 2019. Tiene una amplia oferta comercial, con tiendas, restauración y ocio. Tanto el acceso como sus instalaciones se encuentran totalmente accesibles, además de aseos adaptados para personas en silla de ruedas, con muletas, bastones o andadores.

El Informe de la Fundación Once publicado en 2017 señalaba en relación a los restaurantes, que las principales barreras que se encuentran las personas con discapacidades físicas son el acceso al mismo y el uso de sus instalaciones, incluso algunos restaurantes que se declaran accesibles luego tienen algunas barreras de accesibilidad (Fundación Once, 2017: 246). Lo mismo se puede decir de las tiendas y comercios (p. 246).

Esta situación se puede observar también en la isla de Gran Canaria. Muchos restaurantes, por ejemplo, tienen los aseos en pisos bajos o en pisos altos, y/o son de pequeñas dimensiones.

En ocasiones se afirma que los comercios y restaurantes pertenecientes a grandes empresas o a cadenas están mucho mejor preparados en temas de accesibilidad (Fundación Once, 2017: 80). En este sentido, el Hard Rock Café Gran Canaria que se encuentra en el sur de la isla apoyaría esta afirmación. Este establecimiento de reciente apertura, cuenta con tres plantas sin desniveles, ascensor para acceder a ellas y aseos adaptados.

Agencias de viajes

Las agencias de viajes que existen en la isla de Gran Canaria no se dedican en exclusiva a organizar viajes para personas con discapacidad, pero si contactan con ellas para realizar un viaje intentan organizárselo lo más adaptado posible a las necesidades especiales que tienen.

Rutas turísticas

En Gran Canaria es frecuente que los turistas realicen excursiones a distintos municipios de la isla para conocer mejor su paisaje, su gastronomía y, en general, para tener un mayor conocimiento de todo lo que ofrece Gran Canaria.

En las ciudades y pueblos de la isla las personas con discapacidad se pueden encontrar barreras al desplazarse, como por ejemplo aceras altas, escaso número de plazas de aparcamiento reservadas para ellas, entre otras. La plena accesibilidad para todos es un camino en el que todavía hay mucho por hacer en la isla.

En Gran Canaria existen empresas que organizan rutas turísticas por la isla especialmente para miembros de este colectivo. Algunas de estas empresas, utilizan las sillas Joëlette, diseñadas para el desplazamiento de personas con discapacidad física y movidas por dos o tres personas que actúan de pilotos. Estas sillas han permitido que estas personas hayan podido participar en importantes pruebas deportivas que se realizan en la isla como la Transgrancanaria y la Gran Canaria Accesible.

Oficinas de información turística

A lo largo de la isla se encuentran numerosos puntos de información turística al ser Gran Canaria una de las islas más visitadas del archipiélago canario.

Estas oficinas en cuanto a accesibilidad son muy diferentes unas de otras, pues algunas cuentan con rampas para acceder y otras presentan un pequeño desnivel desde la calle. La persona discapacitada puede encontrar en algunas el mostrador de atención al público a una altura elevada para ella, o bien, lo está la estantería en la que se han colocado los folletos turísticos.

Propuestas de mejora

Tras realizar el análisis de los principales servicios turísticos que actualmente se ofertan en Gran Canaria, se

procede en este apartado a señalar las posibles acciones de mejora para eliminar las barreras que aún persisten en la isla para el turista accesible.

Primeramente, se deberían eliminar todas las barreras físicas que se encuentran en la vía pública, y que limitan la libertad de movimiento. Algunas de las acciones que se deberían de realizar, de acuerdo a la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación, son:

- Evitar los obstáculos que impidan la óptima circulación, como puede ser el mobiliario urbano, las aceras elevadas o estrechas, los adoquines irregulares y suelos arenosos o abruptos, ya que dificultan la movilidad de las sillas de ruedas, andadores y supone un riesgo de desestabilidad para usuarios con bastones o muletas.
- Insertar rampas o pasarelas con un grado de inclinación adecuado en zonas con desniveles, como son los senderos, miradores, zonas de picnic, etc.

También, se deben desarrollar normativas nuevas que vayan destinadas a la supresión de las barreras físicas, pues la que se encuentra vigente es de 1995. Con lo cual se aprecia la falta de involucración con este colectivo.

En relación a espacios públicos o privados, como son alojamientos, zonas de restauración, centros comerciales, museos, zonas de ocio, etc., las posibles mejoras a realizar, teniendo en cuenta aspectos de la mencionada ley y las deficiencias encontradas en algunos de los establecimientos de la isla de Gran Canaria, serían las siguientes:

- o Las puertas de acceso deben disponer de unas dimensiones normalizadas y no presentar desniveles, evitar que sean puertas giratorias, ya que no disponen de mucho espacio, además de no ser seguras para personas con discapacidad física.

- Los pasillos no deben presentar desniveles, estos tienen que tener suficiente espacio de circulación, por ejemplo, entre mesas o butacas.
- La presencia de ascensores es obligatoria si se trata de un establecimiento de varias plantas, los cuales deben también tener unas dimensiones que permitan el acceso y el movimiento de una silla de ruedas.
- Los mostradores de información y atención al público, tienen que disponer de dos alturas (0,70 m. y 0,90 m.).
- Deben disponer de aseos adaptados con espacios adecuados y barras de apoyo.
- Se deben sustituir las escaleras mecánicas por rampas mecánicas, ya que se adaptan mejor a la movilidad de este colectivo.
- Deben estar adaptados todos los espacios en su totalidad y que no exista ninguna sala ni zonas como cafeterías, miradores, etc., que no puedan ser visitados por este grupo de personas.
- Debe haber zonas reservadas de aparcamiento para usuarios con discapacidad.

En concreto, las habitaciones de los alojamientos, deben presentar acomodaciones específicas para cubrir todas las necesidades de los huéspedes con discapacidad física, como son:

- La altura de los muebles de la cocina, lavamanos y estantes no deben sobrepasar 1,40 m.
- Si hay dos o más camas, estas deben estar separadas con una distancia de 120 cm. y cada una debe tener una altura de 0,50 m.
- Asimismo, las habitaciones deben ubicarse cerca de ascensores o en las plantas bajas.

En las playas, aunque ya se está haciendo una buena labor en cuanto a accesibilidad se refiere, aún existen playas que no son del todo accesibles. Sus respectivos ayuntamientos deberían de tomar conciencia de la importancia que tiene adaptarlas para personas con discapacidad, pues así se ampliaría el número de playas de la isla a las que pueden acceder, y se estaría mejorando en la senda de la accesibilidad.

Asimismo, las playas que ya disponen de estos servicios deberían de ampliar los horarios de socorrismo y vigilancia, que suelen estar limitados; lo ideal sería que fuera hasta las 19:00 h. o 20:00 h. (en especial en verano). Además, es necesario disponer de un equipo de mantenimiento de las instalaciones, que diariamente vele por su buen cuidado y funcionamiento.

Dado la posibilidad de disfrutar del mar al estar ubicados en una isla, se debería ampliar la oferta adaptada a este colectivo, para que puedan realizar actividades en el mar, tales como vela, surf, submarinismo, excursiones acuáticas, etc. Actualmente, algunas empresas ofrecen estos servicios pero son un número reducido.

Por otro lado, en lo referente a los parques acuáticos y/o de atracciones que se encuentran en la isla, deberían de incluir una zona de ocio para personas con limitaciones físicas, donde puedan disfrutar y divertirse dentro de sus posibilidades. Los parques temáticos también deberían tener en cuenta a este colectivo y hacerlos accesibles para estas personas.

Las empresas de rent a car, deberían de incorporar a su flota coches adaptados, con disposición de sillas y elevadores. Actualmente, la mayoría de las empresas solo ofrecen coches con grandes maleteros donde caben las sillas plegables.

Otro de los inconvenientes, ya mencionado, que se aprecia en la isla está vinculado al servicio de bicicletas

públicas, pues el número de las que están adaptadas es mínimo, por lo que sería recomendable aumentar dicha cantidad. Podría ser una nueva oportunidad de negocio para empresas que se dedican al alquiler de bicicletas, ya que podrían incorporar bicicletas adaptadas y aumentar así el número de clientes.

En lo referente a rutas turísticas, se debe hacer más hincapié en ofertar más rutas adaptadas a este segmento de la población, con profesionales haciendo uso de sillas Joëlette u otros medios similares. Actualmente, muchas empresas de la isla no disponen de dicha oferta, y las que las ofrecen suelen ser con poca frecuencia a lo largo del mes, con lo cual se debería ampliar el número de veces no al mes sino a la semana que se realizan estas rutas.

En cuanto a las agencias de viajes, deben de ofertar paquetes turísticos para personas discapacitadas, y así darles más facilidades a la hora de organizar un viaje. Asimismo, todos los puntos de información turística deberían ser accesibles a estas personas, no solo el acceso de la calle al interior de la oficina sino la propia oficina en sí.

Independientemente de la categoría que tengan los alojamientos, ya sean hoteles, apartamentos, viviendas vacacionales u otros, empresarios y directivos deberían tomar consciencia y mejorar sus instalaciones, y también ampliar el número de habitaciones adaptadas de las que disponen, que suele ser un número realmente reducido. Así, se les daría la posibilidad a los turistas accesibles de elegir, dependiendo de sus preferencias o deseos y según su situación económica.

Además, como el turismo es una actividad en la que los empleados están en contacto directo y continuo con el cliente, se hace necesario que las empresas contraten a personal cualificado, o bien, proporcionen formación e información al personal del que ya disponen, para que actúe con naturalidad y respeto con estos turistas; saber

cómo atenderles para que no se sientan incómodos, brindarles una atención como a cualquier otra persona.

Asimismo, sería muy recomendable para aquellas empresas que tengan la intención de prestar y/o mejorar los servicios ofertados a este colectivo, cuenten con una persona discapacitada como trabajador o como asesor, pues es la que mejor conoce la situación.

Actualmente, la oferta de servicios turísticos adaptados para las personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria no es amplia, como se ha podido comprobar en este trabajo, esto hace que a veces se sientan excluidos durante sus vacaciones porque hay actividades que no pueden realizar. Por ello, se propone, de forma general, adaptar, en la medida de lo posible, la oferta disponible para el turista sin discapacidad al turista que tiene una discapacidad. Aunque ello pueda ser costoso a corto plazo, a largo plazo puede ser rentable al atraer a un nuevo segmento de clientes.

Asimismo, sería conveniente que se celebrasen campañas de sensibilización hacia este colectivo dirigidas a todas las personas en general y en especial a los agentes involucrados en el sector turístico, con el fin de tomar conciencia de que el Turismo Accesible es una oportunidad de negocio que puede ser lucrativa. Lo cual, previsiblemente, diese lugar a que los servicios que conforman la oferta turística aumentaran su índice de accesibilidad, lo cual beneficiaría a todos. Igualmente, sería necesario que no hubiera publicidad ni información engañosa acerca del nivel verdadero de accesibilidad que tiene el servicio turístico que se ofrece a una persona con discapacidad.

Conclusiones

La isla de Gran Canaria es considerada uno de los destinos turísticos españoles más importantes. El buen clima durante todo el año, hace que la visiten turistas de todo el mundo, con o sin discapacidad. Por tanto, la

oferta turística se debe adaptar a las necesidades e intereses de los visitantes.

El ocio se considera un derecho fundamental y universal que mejora la calidad de vida de la población con y sin discapacidad. Por eso, no se puede restringir su disfrute a las personas discapacitadas, sino que se debe buscar la manera de adaptarlo a sus capacidades. Se ha de pensar que en algún momento de la vida una persona puede padecer alguna discapacidad, por lo que se debería ser consciente de ello, y apoyar la supresión de barreras y crear entornos realmente accesibles, además de eliminar la falta de comprensión hacia este colectivo.

Muchos directivos del sector turístico declaran estar muy informados sobre la accesibilidad y las necesidades concretas requeridas por las personas con discapacidad, pero lamentablemente, esa no es la realidad. En muchas ocasiones, los empresarios turísticos venden sus productos y servicios como accesibles para conseguir una buena imagen empresarial, pero no son conscientes del daño e inconvenientes que esto les puede acarrear a los clientes con discapacidad cuando no es cierto que los servicios que prestan sean realmente accesibles. Por ejemplo, si un establecimiento turístico declara estar adaptado para recibir a clientes con discapacidades físicas, ha de tener en cuenta que debe abarcar todos los servicios que ofrece, no se es accesible si solo se dispone de habitaciones adaptadas pero los accesos al establecimiento no lo están o las puertas son estrechas o no se dispone de ascensores para subir a las plantas superiores.

En la isla de Gran Canaria, existen empresas turísticas que trabajan con el segmento poblacional de personas discapacitadas y hacen una labor destacable y valiosa, realizando diversas acciones y actividades para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo. Pero lamentablemente, no es el comportamiento que tiene

todo el sector turístico.

En definitiva, la isla sigue presentando en la actualidad barreras significativas al turista accesible, las cuales poco a poco se van solventando, aunque todavía queda mucho trabajo por delante para poder considerar a Gran Canaria como un destino de Turismo Accesible. Lo cual sería beneficioso, pues, entre otros aspectos, crearía un factor de diferenciación de mercado que daría lugar a una ventaja competitiva tanto para el destino como para los establecimientos que sean accesibles, atrayendo a un nuevo segmento de clientes que no está siendo explotado en todo su potencial. Además, de la buena imagen que tendría la isla al ser considerada un destino totalmente accesible.

Referencias

- Comisión Europea (2001). 2001/903/CE: Decisión del Consejo, de 3 de diciembre de 2001 sobre el Año Europeo de las personas con discapacidad 2003. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, nº L 335 de 19/12/2001, pp. 15-20.
- Comisión Europea (2006). Reglamento (CE) no 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Diario Oficial de la Unión Europea, nº L 204 de 26/7/2006, pp. 1-9.
- EFE (2017). Aeropuertos canarios atendieron a 268.885 pasajeros con movilidad reducida.
- https://www.canarias7.es/hemeroteca/aeropuertos_canarios_atendieron_a_268885_pasajeros_con_movilidad_reducida_-HDCSN453958

- Europa Press (2020). Los aeropuertos de Canarias atienden a más de 342.000 personas con movilidad reducida en 2019.
<https://m.europapress.es/turismo/transportes/aeropuerto/s/noticia-aeropuertos-canarias-atienden-mas-342000-personas-movilidad-reducida-2019-20200130171948.html>
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, (9), 211-224.
- Fundación Adecco (2018). *2º Informe Turismo inclusivo y empleo*.
- Fundación Once (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*.
- Gil Cárdenes, F. S., González Molina, A., & Benítez del Rosario, J. M. (2018). Turismo accesible, retos y desafíos del siglo XXI. Análisis de casos de éxitos en dos hoteles de Canarias. En Benítez del Rosario, J. M. (coord.), *VI Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria: Congreso Internacional Destinos Turísticos Inteligentes*, (pp. 344-359), Servicios de Publicaciones y Difusión Científica, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Jiménez Lara, A. (Coord.) (2019). *Informe Olivenza 2019, sobre la situación general de la discapacidad en España*. Observatorio Estatal de la Discapacidad.
- Kastenholz, E., & Galán-Ladero, M. M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousa (Portugal). *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, (2), 175-194.
- Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación. Publicado en el BOE número 122, el 23 de mayo de 1995. España.
- Marcos Pérez, D., & González Velasco, D. J. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- Naciones Unidas (2006). *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*.
- Observatorio de la Discapacidad Física (2020). La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay?
<https://www.observatoridiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- Organización Mundial de la Salud (2020a). Discapacidad y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial de la Salud (2020b). Discapacidades.
<https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*.
- Organización Mundial del Turismo. (2009). *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*.
- Organización Mundial del Turismo. (2020a). Las cifras de turistas internacionales podrían caer un 60-80% en 2020, informa la OMT.
<https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020>
- Organización Mundial del Turismo. (2020b). La COVID-19 y los grupos vulnerables.
<https://www.unwto.org/es/covid-19-grupos-vulnerables>

Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Publicado en el BOE número 22, de 26 de enero de 2000. España.

Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre. Publicado en el BOE número 311, de 26 de diciembre de 2009. España.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Publicado en el BOE número 289, de 3 de diciembre de 2013. España.

Trinidad, C. (2018). *La inclusión de personas con discapacidad en las empresas del sector turístico. Análisis de un caso*. Proyecto de Fin de Máster, Universidad Politécnica de Cartagena.