



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**POSIBILIDAD DE ESPECIALIZACIÓN EN TURISMO ACCESIBLE PARA
UNA AGENCIA DE VIAJES INDEPENDIENTE TRADICIONAL.**

PRIMER ANÁLISIS

Presentado por Raquel García Olmos

Tutelado por Ana Teresa López Pastor

Segovia, 12 enero de 2015

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
---------------------------	---

CAPÍTULO 1

Justificación

1.1. Cambios en el contexto	8
1.2. Turismo accesible	9

CAPÍTULO 2

Objetivos y metodología

2.1. Objetivos	11
2.1.1. Objetivo general.....	12
2.1.2. Objetivos específicos.....	12
2.2. Metodología	13
2.2.1. Guión de entrevistas.....	15
2.2.2. Entrevistas realizadas.....	17

CAPÍTULO 3

Marco teórico

3.1. Marco conceptual: Discapacidad y Accesibilidad	22
3.2. Marco institucional	28
3.2.1. Normativa.....	28
3.2.2. Programas y ayudas.....	29
3.2.3. Objetivos de mejora para el futuro.....	31

3.3. Hacia el turismo inclusivo	32
3.3.1. Beneficios del turismo accesible.....	36
3.3.2. Breve análisis de las buenas prácticas.....	37
3.3.2.1. Asociaciones.....	37
3.3.2.2. Empresas	38

CAPÍTULO 4
Análisis de resultados

4.1. Evolución de las agencias de viajes especializadas en turismo accesible en España	42
4.2. Demanda	49
4.3. Conclusiones de resultados	53

CAPÍTULO 5
Conclusiones

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
---	----

ANEXO I

Entrevistas	64
--------------------------	----

ANEXO II

Normativas, programas y ayudas	86
Tipología de agencias de viajes	93

INTRODUCCIÓN

La temática elegida para este trabajo fin de grado va enfocada al turismo accesible, segmento de mercado donde vamos a centrar el estudio para una posible nueva especialización de una agencia de viajes independiente tradicional. A priori se ve como un proyecto rentable pero siempre es necesario realizar una investigación para verificarlo.

De acuerdo con Mañas (2003), director de UNAV (Unión de Agencias de Viajes) son muchos los factores que pueden influir en el sector de las agencias de viajes teniendo la necesidad de adaptarse continuamente a los cambios sociales, políticos y económicos que se producen y teniendo que afrontar las consecuencias que de ellos derivan.

Son empresas que precisan estar en constante evolución enfrentándose a las nuevas tendencias del mercado. Tras constatar la importancia de estos cambios resulta evidente que se deben buscar nuevas oportunidades de negocio, pues la agencia de viajes tradicional ya no es una fuente de ingresos rentable.

El objetivo principal de este tfg se puede resumir en analizar si sería rentable especializar una agencia de viajes independiente tradicional en un colectivo concreto como es el de las personas con discapacidad, dentro de las cuales vamos a incluir todas las personas con necesidades especiales y movilidad reducida.

Para cumplir con el objetivo propuesto vamos a realizar un pequeño estudio de mercado en empresas especializadas en turismo accesible para ver su evolución tanto en productos y servicios ofertados como en la viabilidad de su negocio.

La metodología empleada se centró en una búsqueda documental y la realización de entrevistas para obtener datos primarios de nuestro interés, acordes a los objetivos, siendo la principal fuente de información para este TFG.

El marco teórico pretende dar una visión general de todo lo relacionado con el tema elegido. Comenzamos definiendo conceptos como discapacidad y accesibilidad y su relación con el turismo, base principal de nuestro trabajo. Nos centramos a continuación en el marco institucional para recorrer la normativa existente, los programas y las ayudas y subvenciones que recibe este segmento de mercado. Concluimos reflexionando hasta qué punto se debería avanzar desde el turismo accesible al turismo

inclusivo. Dado que nos excedíamos del límite permitido diversa información relacionada con este marco teórico está incluida en el anexo II.

Se exponen tras el marco teórico los resultados de esta primera investigación llevada a cabo, centrándonos en el análisis de la evolución de las agencias de viajes especializadas en turismo accesible en España, para ver si sería posible especializarnos en este segmento de mercado, y en las características de la demanda. Es necesario conocer el colectivo al que vamos a dirigir nuestra empresa, tanto sus necesidades, como ver de qué parte de la población estamos hablando para ver si sería rentable.

Por último, con la puesta en común de todos los puntos analizados vamos a concluir si sería factible especializar nuestra agencia de viajes en turismo accesible o bien sería mejor buscar otro nicho de mercado.

CAPÍTULO 1

JUSTIFICACIÓN

1.1. CAMBIOS EN EL CONTEXTO

Desde 1910, fecha en que obtuvo licencia para operar en España la primera agencia de viajes, éstas han sido uno de los principales distribuidores turísticos. A través de ellas compañías aéreas, empresas organizadoras de viajes y otros proveedores de servicios han posicionado sus productos en el consumidor final.

Con la llegada del nuevo siglo ha cambiado el modelo de negocio, si antes era imprescindible el servicio que ofrecía una agencia de viajes para comprar un billete aéreo, ahora no lo es. Uno de los factores que han influido en este cambio es la llegada de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. El cliente ya no necesita del servicio de una agencia de viajes para comprar un billete o reservar un hotel, puede hacerlo directamente al prestador del servicio, ya que la mayoría de estas empresas han creado canales de comunicación directos con el cliente evitando así negociar con intermediarios. La función asesora que desempeñaba casi en exclusiva la agencia de viajes ahora la proporcionan también los usuarios que han consumido el servicio en las redes sociales y cuya experiencia aporta una visión diferente.

La crisis mundial también ha contribuido a que las agencias bajen el nivel de rentabilidad y que el cliente busque un valor añadido a la hora de decidir dónde reservar sus vacaciones. Nos encontramos con un cliente mucho más exigente, más experimentado y mucho más informado y con la realidad de que el turismo está en continuo cambio en consonancia con los gustos y las modas de la sociedad.

Ante esta situación, se hace imprescindible que los profesionales sean capaces de analizar las nuevas tendencias y anticiparse a los nuevos retos si desean seguir manteniéndose en este sector tan competitivo.

Según García, Santos, director de Nego Servicios (servicios y recursos integrales para agencias de viajes independientes), en un artículo publicado en septiembre de 2013 para Hosteltur (portal líder en español de noticias de turismo), tener como objetivo comercial ser una agencia de viajes exclusivamente generalista, que pretenda atender a cualquier tipo de cliente con productos que no pueden ser diferenciados significativamente de los de la competencia, es una temeridad en las circunstancias actuales. Los riesgos de que su proyecto empresarial no sobreviva son muy elevados.

JUSTIFICACIÓN

Las constantes guerras de precios que lideran las grandes redes, las agencias on-line o los propios prestatarios de servicios sitúan a la agencia independiente en una posición debilitada por lo que ser una agencia generalista ofrece pocas opciones de crecimiento rentable.

La especialización es una oportunidad que deben aprovechar las agencias de viajes para diferenciarse de la competencia, aportar un valor añadido a sus productos y para hacer de esa especialidad en ese segmento una dedicación rentable (García Santos, 2013).

Nuño de la Rosa (2013), director de Viajes el Corte Inglés afirma que con el aumento de la tendencia de reservar directamente por internet y la crisis económica que estamos atravesando, las agencias de viajes no tienen otra alternativa que ir adaptándose a las circunstancias de mercado en lo que se refiere a su estructura y potenciar el valor añadido en aquellos productos y servicios donde este aspecto sea más significativo.

Todos estos factores que afectan al cambio de modelo obligan a las agencias de viaje a adaptarse y crear nuevas líneas de negocio para obtener una rentabilidad empresarial razonable.

El desarrollo de la especialización, dependerá de las circunstancias de cada agencia, el modelo ideal es la combinación de la especialidad con otros productos en los que la aportación de valor añadido permita a la agencia mantenerse activa en estos tiempos de cambio.

1.2. TURISMO ACCESIBLE

La especialización y diferenciación relacionada con temas de accesibilidad, por lo general, no supone la exclusión del resto de clientes, sino la posibilidad de atender y ofrecer a todas las personas la oportunidad de realizar un turismo ajustado a sus necesidades y de calidad.

De acuerdo con Rifai, Taleb (2013), Secretario General de la Organización Mundial del turismo (OMT), *“la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”*.

CAPÍTULO 1

El turismo accesible es uno de los segmentos que mayor protagonismo ha cobrado, en los últimos años. La relevancia de este segmento de mercado no solo viene justificada por el número de efectivos que lo integran sino, sobre todo, por su participación cada vez mayor en el mercado turístico (Fernández Allés, 2007)

El turismo Accesible es un concepto que cada vez está más presente a nivel mundial y son organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo Social (OMTS), o la Organización Mundial del Turismo (OMT) quienes defienden, cada vez con más fuerza, que el Turismo a nivel mundial ha de ser inclusivo.

La sociedad está cada vez más sensibilizada con la necesidad de aportar calidad de vida a las personas con discapacidad y se están rompiendo barreras mentales que años atrás afectaban a este colectivo impidiéndoles disfrutar de una vida normalizada. El buen trato sin distinciones, el comportamiento espontáneo y natural hacia las personas con discapacidad son condiciones indispensables para lograr la inclusión en igualdad y con equidad.

Los destinos turísticos, así como empresas públicas y privadas, siguiendo recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) por un turismo accesible para todos, se encuentran en un proceso de adaptación para que las personas con necesidades especiales puedan funcionar independientemente con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñado de forma universal.

El Gobierno Español, a través del Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad fomenta la incorporación de este colectivo al turismo con subvenciones dirigidas a personas con discapacidad y con leyes que regulan que estas personas formen parte de la sociedad de forma normalizada.

A todos estos factores se añade el aumento de la esperanza de vida y que se está produciendo un cambio demográfico en el que asistimos al cada vez mayor peso población de edades adultas. Esto nos lleva a la conclusión de que nuestro nicho de mercado cada vez se hará más extenso.

CAPÍTULO 2

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

CAPÍTULO 2

2.1. OBJETIVOS

2.1.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del presente trabajo es hacer un pequeño estudio de mercado con el fin de saber si sería rentable especializar nuestra agencia de viajes, independiente y tradicional, en turismo accesible.

2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el marco institucional relacionado con las personas con discapacidad. Localizar la normativa existente en relación al turismo accesible así como las políticas públicas llevadas a cabo hasta el momento, como los programas, ayudas, formación, y políticas de potenciación del sector.
- Localizar las organizaciones privadas (agencias de viajes, asociaciones de discapacitados, fundaciones y otras organizaciones relacionadas con estos colectivos...) que trabajan en torno al turismo accesible, conociendo su evolución en los últimos años, de cara a detectar la viabilidad del turismo accesible.
- Analizar la demanda, en la medida de nuestras posibilidades, diferenciando los diversos segmentos de personas con discapacidad, sus características, y necesidades.

2.2. METODOLOGÍA

La primera aproximación al tema fue, como es lógico, a través de un análisis documental. Se rastreó información en diferentes ámbitos. Por un lado todo lo relacionado con el marco conceptual, para poder obtener definiciones claras y precisas de cuanto converge con el turismo accesible. Junto a ello se localizó la normativa relacionada con el objeto de estudio y los diferentes programas, ayudas... que tuvieran que ver con el mismo.

Otra búsqueda fundamental fue la de la oferta de turismo accesible; para ello rastreamos en internet empresas especializadas en este colectivo y asociaciones y contactamos telefónicamente. Estos fueron informantes clave (Vallés, 2003) ya que nos aportaron información básica sobre viajes y accesibilidad, desconocida por nosotros en un primer momento. Los planteamientos aportados fueron primordiales para obtener los conocimientos necesarios sobre el tema.

La técnica de investigación utilizada para obtener datos primarios ha sido la entrevista conversacional informal (Vallés, 2003), caracterizada por el surgimiento y la realización de las preguntas en el contexto y en el curso natural de la interacción, con el fin de obtener información sobre la evolución de estas empresas, sus productos, si su única fuente de ingresos proviene del turismo accesible o si por el contrario tiene otras líneas de venta para obtener rentabilidad. Con lo que respecta a las asociaciones nuestro interés estaba focalizado en informarnos sobre el proceso que siguen para organizar los viajes que ofrecen a sus asociados.

En un segundo periodo de entrevistas, ya seleccionadas las empresas a entrevistar mas en profundidad utilizamos como técnica cualitativa de investigación la entrevista estandarizada programada (Vallés, 2003), donde la redacción y orden las preguntas es el mismo para todos los entrevistados, con el fin de obtener la misma información y poder contrastar los datos obtenidos.

En relación con otras técnicas utilizadas la entrevista en profundidad ha sido de gran utilidad y nos ha aportado unas ventajas exclusivas como la obtención de una gran riqueza informativa por su estilo abierto, nos ha proporcionado la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas en un marco de interacción más directo personalizado flexible y espontáneo que en otros tipos de técnicas, y nos ha dado

CAPÍTULO 2

la ventaja de generar, en su fase inicial, puntos de vista, enfoques, hipótesis y otras orientaciones útiles para conseguir el objetivo propuesto.

También se ha realizado un análisis de las páginas web de las agencias de viajes que ofrecen productos turísticos accesibles. En nuestro primer rastreo en Internet, según iban apareciendo empresas especializadas, analizábamos sus webs buscando información de la empresa y de sus productos. Generalmente son solo fuentes de información para el cliente que tiene previsto realizar un viaje, mostrando tanto información de destinos como de la oferta turística que les ofrecen, necesitando el contactar por teléfono o mail para hacer la reserva u obtener más información. La siguiente tabla muestra las empresas especializadas en turismo accesible.

Tabla 2.1. Empresas especializadas en turismo accesible

EMPRESA	WEB
ILUNION VIAJES	viajes.ilunion.com
VIAJES ALMEIDA	www.almeidaviajes.com
ROMPIENDO BARRERAS TRAVEL	www.rompiendobarrerastravel.es
LERO MINUSVAL	www.lero.net
SOL ACCESS SERVICE	www.solaccessservice.com
DMC GALICIA	www.dmcgalicia.es
ACCESIBLE SPAIN TRAVEL	www.accessiblespaintravel.com
TOURADAPT	www.touradapt.com
TOUR YOU	www.touryou.es
DISCAPATE	https://es-es.facebook.com/pages/DISCAPATECOM
TRAVELFAST	www.travelfast.es

Fuente: “Elaboración propia”

Los datos de demanda se han obtenido del Libro blanco de accesibilidad (IMSERSO, 2003), de donde hemos tomado la clasificación de posibles clientes de nuestra empresa, del estudio “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

física” (PREDIF, 2004) deducimos las actuaciones que realiza este colectivo a la hora de elegir sus viajes, sus gustos y motivaciones para ver si realmente tenemos clientes potenciales. Somos conscientes de que los datos analizados en dicho estudio no son demasiado actuales pero no hemos podido localizar otros hasta el momento de presentarlo.

Con los datos anteriores tenemos una idea del cliente potencial que tendríamos pero de donde obtenemos la demanda real es de la información aportada en las encuestas a empresarios de las agencias de viajes especializadas.

2.2.1. GUIÓN DE ENTREVISTAS

Las entrevistas realizadas a las agencias de viajes han girado en torno a cuatro grandes ejes. Por un lado nos interesaba saber hasta qué punto desde el sector público se está incentivando realmente el turismo accesible. Por otro lado queríamos conocer si realmente para las agencias de viaje es rentable este sector, si alguna se ha especializado y qué evolución ha seguido, teniendo en cuenta el contexto de crisis reciente en nuestro país. Una vez conocidas las dos líneas anteriores nos centramos en el análisis de los productos y servicios ofertados y en el conocimiento de la demanda de los mismos. El guión general de las entrevistas es el que se presenta a continuación, siendo las preguntas de cada apartado orientativas, no todos los entrevistados respondieron a todas ni con la misma profundidad.

Políticas públicas para el fomento del turismo accesible

- ¿Cuándo se comienza a dar importancia y a tener en cuenta el turismo accesible?
- ¿Qué políticas públicas han llevado a cabo para el mismo?
- ¿Existen ayudas a las empresas de turismo?
- ¿Existen ayudas a las asociaciones y a los particulares para este tipo de turismo?
- ¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?
- ¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? ¿Quién? ¿A quién?

CAPÍTULO 2

Empresa

- ¿Fecha de apertura de la empresa?
- ¿El turismo accesible es la única fuente de ingresos o tenéis otros productos?
- ¿En qué momento y por qué os decidisteis especializar en turismo accesible? (en caso de especialización, puede que alguna tenga esta tipología como complemento)
- Grado de rentabilidad de esta tipología. ¿Es rentable la empresa solo con las ventas de clientes demandantes de productos adaptados?
- Evolución de la rentabilidad. ¿Cuál es la situación actual de la empresa debido a esta especialización?
- ¿Sigue en vuestro plan empresarial la especialización en turismo accesible o existe la posibilidad de cambiar el modelo de negocio?
- ¿Tenéis alguna ayuda o subvención por parte de la administración pública en referencia al turismo accesible? ¿Existen ayudas para las asociaciones para turismo sostenible?

Productos y servicios ofrecidos en turismo accesible

- ¿Ofertáis una selección de productos concretos o por el contrario organizáis cualquier tipo de viaje adaptándolo a las necesidades del cliente?
- Qué tipos de productos
- Cómo organizan los colectivos (sus asociaciones, fundaciones...) este turismo?
- Hay mayoristas que se han centrado en esto?
- Detectáis que realmente se está potenciando?
- Los cursos de formación existentes en los últimos años han sido de utilidad para organizar este tipo de turismo? La agencia ha acudido a alguno?
- Evolución, cambios, mejoras en los productos y servicios
- Promoción de los productos y servicios (on-line; off-line; ferias, revistas especializadas....)
- Comercialización

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Evolución de la demanda en los últimos años

- ¿Desde cuándo más o menos esta tipología de turismo tiene demanda?
- ¿Que porcentaje de clientes aproximadamente demanda productos adaptados?
- ¿Es una demanda a lo largo de todo el año o también estacional?
- ¿La demanda es de grupos, de parejas, familiar....?
- Nivel socioeconómico
- Tipo de productos y servicios demandados
- Evolución de la demanda. Influencia de la crisis...

2.2.2. ENTREVISTAS REALIZADAS

Las entrevistas se realizaron en dos fases. En un primer momento se habló telefónicamente con diez agentes turísticos para tener una primera aproximación al tema y a sus problemáticas. En esta primera tabla aparecen las llamadas telefónicas realizadas a las empresas que encontramos en una primera búsqueda, que ofrecieron una información fundamental para este TFG.

Tabla 2.2. Primer contacto con las empresas especializadas

Empresa	Persona de contacto	Fecha de contacto
Ilunion Viajes	Carmen Álvarez Colón	1 de diciembre de 2014
Viajes Almeida	Yolanda	1 de diciembre de 2014
Rompiendo Barreras Travel	Gema	4 de diciembre de 2014
Accesible Spain Travel	Pablo	4 de diciembre de 2014
Sol Acces Service	David	4 de diciembre de 2014
Lero Minusval	Yolanda	4 de diciembre de 2014
DMC Galicia	Pablo	4 de diciembre de 2014
Touradapt	Irina Martinez	4 de diciembre de 2014
Autocares Santa Cruz	Gabriel	4 de diciembre de 2014
Travelfast	Ismael	8 de enero de 2014

Fuente: "Elaboración propia"

CAPÍTULO 2

En los inicios del TFG nos encontrábamos con poca información en cuanto a turismo accesible y ninguna información sobre si había empresas especializadas en este colectivo. Partimos con una búsqueda en internet que no nos aclaraba la situación y el contacto con estas empresas elegidas al azar según iban surgiendo de nuestro rastreo por las webs fue un punto clave para situarnos y obtener conocimientos sobre el tema.

Nos dieron información sobre qué clase de agencia son, según la tipología de agencias, y sobre sus productos, que después verificamos en sus webs. Algunas entrevistas fueron relevantes como la primera conversación que tuvimos con Carmen Álvarez Colón trabajadora de la empresa Ilunion Viajes, agencia de viajes perteneciente a la ONCE. Ella nos guió para obtener la información sobre los programas públicos para personas con discapacidad desconocidos por nosotros en ese momento.

Otro informante clave fue David, propietario de Sol Access Service, que nos informó de la situación actual respecto a los viajes y la accesibilidad y su demanda en estas empresas y nos guió para seguir con nuestra investigación.

Irina Martínez, propietaria de Touradapt, empresa que ya cesó su actividad como agencia de viajes, nos mostró la otra cara de la moneda ofreciéndonos toda clase de información respecto a los problemas que se ha ido encontrando a lo largo de su trayectoria como empresa especializada en agencias de viajes. De esta conversación surgió el contactar con Gabriel, propietario de Autocares Santa Cruz, empresa proveedora de servicios de autobuses a agencias de viajes para comprobar si tenían su producto adaptado y obtener esta información sobre las demás empresas de autocares de la Región de Murcia según sus conocimientos.

Además de tener una primera entrevista telefónica con nueve empresas relacionadas con el sector turístico, contactamos y entrevistamos, también telefónicamente, a cuatro asociaciones de personas con discapacidad. En la siguiente tabla están reflejadas las asociaciones con las que contactamos para obtener información sobre la organización de los viajes.

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Tabla 2.3. Contacto con asociaciones

Asociación	Persona de contacto	Fecha de contacto
PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física)	Eduarne Francisco Contreras	5 de diciembre de 2014
AIDEMAR (Asociación para la Integración del Discapacitado de la Comarca del Mar Menor)	María Angeles	5 de diciembre de 2014
CEOM (Asociación para la Integración de Personas con Discapacidad Intelectual)	Olga García	5 de diciembre de 2014
COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica)	Steven Alburquerque Cristóbal	15 de diciembre de 2014

Fuente: "Elaboración propia"

Decidimos contactar con Aidemar y Ceom, dos asociaciones de la Región de Murcia, para que nos informaran sobre los viajes que realizaban, si eran organizados por ellos o no, obteniendo poca información ya que estas asociaciones no reciben subvenciones pero nos desviándonos a otras asociaciones nacionales como PREDIF y COCEMFE, beneficiaras de subvenciones por parte de la administración pública, siendo de gran utilidad el contacto con ellos porque aclaramos el proceso a seguir desde que el Ministerio concede la subvención hasta que llega al cliente.

Estas primeras aportaciones fueron realmente fundamentales para situar el tema, detectando líneas básicas como la existencia de empresas especializadas en turismo accesible y subvenciones por parte de la administración pública para asociaciones.

Hay varios informantes que han sido fundamentales para este tema. Por un lado Santos García, Director de Nego Servicios, grupo donde se encuentran asociadas más de quinientas agencias de viajes independientes. Esta empresa nace de la necesidad de adoptar políticas activas ante los profundos cambios que el sector de agencias de viajes minoristas está experimentando en los últimos años y ofrece servicios a éstas para mejorar día a día la gestión y la rentabilidad de su negocio. Se han utilizado sus

CAPÍTULO 2

conferencias, artículos publicados y la entrevista en profundidad realizada para obtener una visión completa y una aproximación a la realidad de lo que está ocurriendo en este sector en la actualidad.

Otro informante clave es Francisco Javier García Martínez, Coordinador de la Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Presidente de Aidemar (Asociación para la Integración de Personas con Discapacidad Intelectual). Las consultas a él han sido frecuentes a lo largo de la investigación, para aclarar dudas surgidas y obtener información muy útil sobre la legislación vigente, realizándole la entrevista formal en profundidad para obtener información más concreta y conocer la situación de las personas con discapacidad en la actualidad.

Para conocer de primera mano la opinión de una persona con discapacidad contactamos con Teodoro Carrión Garre, informante con bastante fiabilidad porque viaja con frecuencia y a distintos lugares.

También ha sido clave la entrevista a Beatriz Alcántara Alcalde, Integradora social, Arquitecta especializada en turismo accesible, formadora en materia de accesibilidad y co-autora del blog “Mas que turismo accesible, turismo inclusivo”, la cual nos ha confirmado dudas sobre la formación y nos ha dado una visión general de las diferencias entre turismo accesible y turismo inclusivo.

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO CONCEPTUAL: DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

DISCAPACIDAD

La Organización Mundial de la Salud (OMS), autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas, tiene entre sus funciones la de definir conceptos en temas de salud, por ello nos dirigimos a la OMS para obtener una definición lo más acertada posible.

En un primer lugar, crea la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías (CIDDDM) en la década de los setenta con el objetivo de servir de complemento a la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades, Traumatismos y causas de defunción (más conocida como Clasificación Internacional de Enfermedades o CIE) y traspasar las barreras de la enfermedad y clasificar las deficiencias que esta deja en el individuo, tanto en su propio cuerpo como en su persona y en su relación con la sociedad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en la actualidad define la discapacidad como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (CIF,2001).

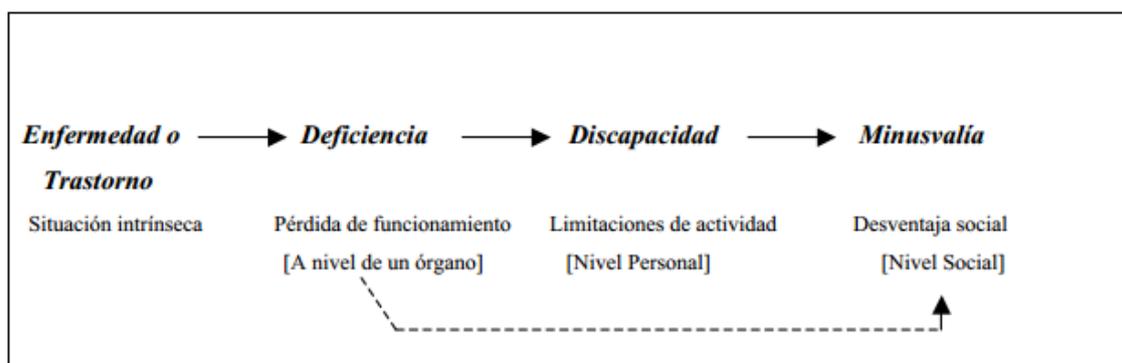
Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

De hecho en la CIDDDM se diferencian tres conceptos para entender mejor esta definición y para hacer un buen uso de ellos, ya que los utilizamos habitualmente como si fueran equivalentes, pero en realidad tienen significados diferentes y un mal uso puede llevarnos a la discriminación. Estos conceptos son:

- Deficiencia: es toda pérdida o anomalía de un órgano o de la función propia de éste.

MARCO TEÓRICO

- Discapacidad: es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad de la forma, o dentro del margen, que se considera normal para un ser humano. Para la OMS viene a ser la consecuencia que la deficiencia produce en la persona.
- Minusvalía: es una situación de desventaja para un individuo determinado, de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desarrollo de un rol que es normal en su caso, en función de la edad, sexo y factores culturales y sociales.



Fuente: CIDDDM (OMS,1980)

Las flechas del esquema anterior no se deben interpretar como un “necesariamente implica” sino como un “puede conducir a”. Vamos a poner un ejemplo para entender mejor estos conceptos y su relación.

Una persona sufre miopía, que es una deficiencia, pero con el uso de gafas no le impide realizar ninguna actividad en su vida cotidiana, por lo que no tiene ninguna discapacidad y como consecuencia ninguna minusvalía.

Si esta persona a pesar de llevar gafas, le impide ver con normalidad, esto representa una discapacidad y se puede considerar que esta persona tiene una minusvalía solo en caso de que su integración social (estudios, trabajo, tiempo libre...) se vea afectada para poder desarrollar el rol propio del entorno social y cultural en el que vive.

Así pues no todas las personas con una deficiencia sufren una discapacidad ni todas las que tienen una discapacidad tienen una minusvalía.

Posteriormente, en 2001, a partir de la revisión de este planteamiento, por las críticas recibidas (predominio negativo centrado en las deficiencias, falta de una estructura clara o el escaso enfoque a los aspectos sociales y contextuales), surge la Clasificación

CAPÍTULO 3

Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), también conocida como CIDDM-2, la cual fue aprobada en la 54ª Asamblea Mundial de la Salud.

El objetivo fundamental de esta nueva Clasificación es aportar un lenguaje estandarizado, fiable y aplicable transculturalmente, que permita describir el funcionamiento humano y la discapacidad como elementos importantes de la salud, utilizando para ello un lenguaje positivo y una visión universal de la discapacidad, en la que dichas problemáticas sean la resultante de la interacción de las características del individuo con el entorno y el contexto social (Programa docente y de difusión de la CIF, 2003).

En ella se define la discapacidad como limitaciones en la actividad y restricciones en la participación que puede tener una persona como consecuencia de la interacción entre los aspectos inherentes a su condición de salud, la actividad y la participación, relacionados con los factores contextuales que ocasionan resultados negativos.

A continuación, mostramos un esquema de la estructura que tiene esta nueva clasificación, que se divide en dos grandes bloques:

1. Funcionamiento y discapacidad. Cuenta con dos componentes:

a. Funciones y estructuras corporales.

- Funciones corporales: son las funciones fisiológicas de los sistemas corporales (incluyendo las funciones psicológicas).
- Estructuras corporales: son las partes anatómicas del cuerpo (órganos, extremidades y sus componentes).

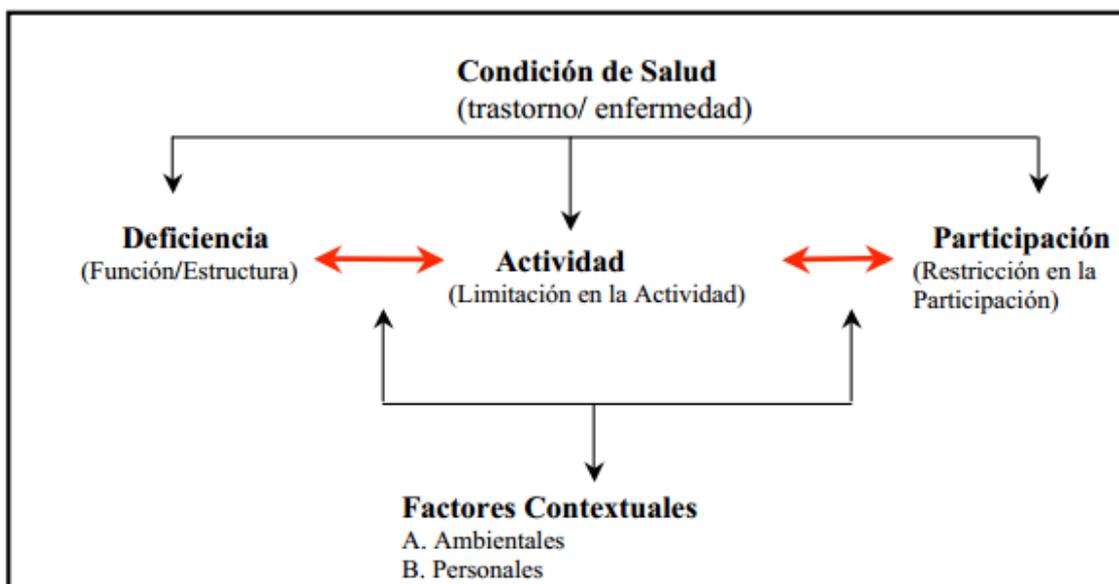
b. Actividades y participación.

- Actividades: es el desempeño/realización de una tarea o acción por parte de un individuo.
- Participación: es el acto de involucrarse en una situación vital.

MARCO TEÓRICO

2. Factores contextuales. Cuenta con dos componentes

- a. Factores ambientales: constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que la persona desarrolla su vida. Pueden tener una influencia negativa o positiva en la persona.
- b. Factores personales: entendidos como las características de una persona, su forma física, raza, sexo, estilos de vida, tipo de personalidad, etc..., que no forman parte de una condición o estados de salud



Fuente: CIF (OMS,1980)

A nivel nacional, vamos a tomar la definición de discapacidad más reciente publicada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, recogida en 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, donde discapacidad se define como *“situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras*

CAPÍTULO 3

que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Al centrarnos en la demanda se expone una tipología de discapacidades que son las que se consideran al hablar de turismo accesible.

ACCESIBILIDAD

Definiciones de accesibilidad encontramos varias, pero nos hemos centrado en la que ofrece el organismo competente en temática de accesibilidad.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, la define como *“una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, los teatros, las tiendas, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido”* (Concepto Europeo de Accesibilidad, 1996).

Como objetivo plantea una propuesta universal de accesibilidad basada en que *“el entorno debe disponerse de modo que permita a todos desenvolverse igualmente y de la forma más independiente posible”*. Se debe tener en cuenta que las personas no somos iguales e integrar las distintas necesidades en instalaciones que pueda utilizar todo el mundo.

Esta es la base del **diseño universal** que presenta este Concepto Europeo de Accesibilidad (1996) cuya finalidad es que *“cualquier persona debe tener la posibilidad de usar independientemente y de forma normalizada el entorno construido”*.

El Plan de Accesibilidad “ACCEPLAN” (Libro Blanco, 2003) define la accesibilidad como *“el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”*.

También se hace referencia a las barreras que nos encontramos. Hablar de accesibilidad conlleva hacer referencia a los obstáculos que nos encontramos en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información y en nuestro alcance de comprensión de mensajes o instrucciones. Los efectos de dichas barreras pueden llevar incluso a la exclusión social.

MARCO TEÓRICO

También existen barreras a nivel social que discriminan a las personas pero a continuación vamos a hacer referencia a las barreras que tenemos que eliminar para considerar un entorno accesible, de acuerdo con el Plan de Accesibilidad “ACCEPLAN” (2003):

- Barreras arquitectónicas: las que se presentan en los edificios.
- Barreras urbanísticas: las que se presentan en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- Barreras en el transporte: las que se presentan en las unidades de transporte particulares o colectivas ya sean terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- Barreras en las comunicaciones: las que se presentan en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles.

En la última ley que publica el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Real Decreto Legislativo 1/2013) sobre personas con discapacidad ya no conceptualiza el término “accesibilidad” sino simplemente refleja el concepto de accesibilidad universal como *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.*

Este planteamiento supone un avance en la conceptualización del tema. Ya no hablamos de hacer lugares accesibles, o de adaptar espacios, hablamos de incluir, hablamos de crear espacios inclusivos desde el origen para que puedan ser utilizados por todas las personas independientemente de sus cualidades personales. Esto es lo que se denomina, y la última ley lo recoge, el “diseño universal” o diseño para todas las personas cuya definición es, *actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos,*

CAPÍTULO 3

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 (Real Decreto Legislativo 1/2013).

3.2. MARCO INSTITUCIONAL: POTENCIACIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE

3.2.1. NORMATIVA

La primera referencia que debemos hacer en temas legislativos es La **Constitución Española de 1978** donde en varios de sus artículos promueve el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, siendo en primer lugar competencia de los poderes públicos que se hagan efectivos, aunque también depende de todos los ciudadanos, organizaciones y entidades. Los artículos a los que nos referimos son el 9.2., el 10.1., el 10.2, el 14 y el 49 (anexo II).

En base a estos artículos se publican cuatro leyes para que las personas con discapacidad puedan ser partícipes de una vida en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos (anexo II). Entre ellas la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad, conocida como LISMI y la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, también conocida como LONDAU.

Consideramos necesario hacer referencia a la **Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad**, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificada por España el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008. La Convención supone la consagración del enfoque de derechos de las personas con discapacidad, de modo que considera a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo.

MARCO TEÓRICO

Con fecha 3 de diciembre de 2013 se publica en el BOE 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, donde se recogen todas las leyes citadas anteriormente y se proclama con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades y de trato 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 lo dictado en la Constitución Española, a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España, así como 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.

Según la normativa citada anteriormente no se puede apreciar que exista legislación en materia de turismo accesible. Esto se debe en parte a que es competencia de las Comunidades Autónomas la regulación de infraestructuras turísticas, ya que debido a la carencia de una normativa unificada, es complicado poseer una buena oferta turística a nivel nacional en materia de accesibilidad.

Sin embargo sí es cierto que desde la publicación de la LISMI donde se regula el apoyo y la atención a las personas con discapacidad percibimos una evolución en igualdad de oportunidades, mejorando en cada nueva ley carencias de las anteriores, para conseguir que desaparezca la desigualdad social.

3.2.2. PROGRAMAS Y AYUDAS

Relacionando a la administración pública y a los viajes con el turismo accesible y el turismo social y su promoción, encontramos que los poderes públicos ofrecen subvenciones para que todas las personas puedan optar al beneficio de viajar, el cual se considera un derecho de todas las personas independientemente de sus capacidades.

Las personas con discapacidad y personas mayores perciben de la administración pública una prestación económica en concepto de pensiones. Un breve apunte de estos ingresos se puede ver en el anexo 2.

CAPÍTULO 3

El organismo competente y a través del cual la administración pública pone al alcance de los ciudadanos estos programas de ayuda es el IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales). Tras la remodelación de los departamentos ministeriales de diciembre de 2011, queda adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.

La estructura actual del Instituto se rige por el Real Decreto 1226/2005, de 13 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funciones del Instituto de mayores y Servicios Sociales, atribuyendo al Imserso competencias en materia de personas mayores, incorporando, entre ellas, las que se deriven de la creación y puesta en funcionamiento del sistema de protección a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población. Asimismo le corresponde la gestión de los servicios sociales complementarios del sistema de la Seguridad Social y la gestión de los planes, programas y servicios de ámbito estatal para personas mayores y para personas con dependencia. Finalmente se atribuye al Imserso la elaboración de propuestas de normativa básica que garanticen la igualdad de los ciudadanos y el desarrollo de políticas de cohesión social interterritorial en relación con las materias antes enumeradas.

Resumimos los programas que existen y que están más desarrollados en el anexo 2. Dentro de los programas para mayores el programa de turismo social, con tres modalidades: zonas costeras, circuitos culturales y turismo de naturaleza, y el programa de termalismo social. Para discapacitados programas vacacionales y de termalismo.

Cada año el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad saca unas convocatorias a las que concurren diferentes asociaciones de estos colectivos. Estas entidades una vez concedida la subvención son las encargadas de la organización de los viajes que incluirán en su Programa dirigiéndose a empresas privadas para el diseño de los paquetes. Las condiciones de desarrollo de las distintas salidas, incluidas la prospección de destinos y la gestión es responsabilidad de la entidad concesionaria de la subvención. También son las encargadas de la comercialización y la distribución de los viajes.

En la entrevista realizada a Edurne Francisco Contreras del Área de turismo accesible de Predif, nos informa que estos programas que organizan con la subvención que reciben del Imserso están funcionando muy bien debido a los problemas que las

MARCO TEÓRICO

personas con discapacidad tienen a la hora de viajar, ya que todavía no podemos hablar de un turismo para todos o inclusivo. Prefieren viajar con asociaciones por la seguridad que tienen al ser conocedoras de sus necesidades, coincidiendo con lo que planteaba el estudio de Predif “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” donde los encuestados afirman que prefieren dichos viajes organizados porque obtienen “garantía de servicio adaptado” y “se adapta mejor a sus necesidades”.

3.2.3. OBJETIVOS DE MEJORA PARA EL FUTURO

En 2007 el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio pretendía llevar a cabo un amplio proceso de revisión estratégica del sector turístico para hacer frente a los retos y tendencias que se avecinaban, ya que desarrolla su actividad en un entorno de gran incertidumbre y profundamente cambiante. Este proceso se materializó a través del **Plan del Turismo Español Horizonte 2020**. Su meta era la de lograr que en el horizonte 2020 el sistema turístico español fuera el más competitivo y sostenible, aportando el máximo bienestar social.

Supone el inicio de un conjunto de actuaciones que las administraciones turísticas y los empresarios del sector van a desarrollar desde el compromiso con el medio ambiente, el impulso a las nuevas tecnologías y la consideración de las personas como el principal activo del sector turístico español. De este modo, todos juntos buscaban asegurar que el turismo español fuera una de las fuentes principales de empleo y bienestar social.

En materia de accesibilidad uno de los objetivos del Plan es trabajar en la mejora de la accesibilidad de los turistas con movilidad reducida o discapacidad, facilitando el acceso, la movilidad y las comunicaciones de los clientes, revalorizando turísticamente infraestructuras de transporte, tecnologías y servicios, lo que permitirá configurar un nuevo turismo para todos.

Posteriormente, en 2012 el **Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016**, tiene como proyecto conceder líneas de crédito para la renovación de infraestructuras turísticas. El objetivo principal es la renovación de las infraestructuras turísticas del país para la mejora de la eficiencia energética, incorporación de tecnologías y accesibilidad de colectivos con necesidades especiales entre otros, así como la generación de empleo directo e inducido, tanto turístico como en otros sectores asociados.

CAPÍTULO 3

Se pretende que los principales beneficiarios sean las empresas turísticas, dando prioridad a las pequeñas y medianas empresas, limitando el importe máximo de los proyectos de renovación con el fin de que no se conceda únicamente a proyectos de grandes empresas.

En estos planes se aprecia el interés de los poderes públicos de avanzar hacia un turismo para todos donde España disponga de una infraestructura accesible para personas con distintas capacidades.

3.3. HACIA EL TURISMO INCLUSIVO

Tomando como referencia los conceptos anteriores tenemos que hablar de un turismo accesible encaminado a conseguir un turismo inclusivo o un turismo para todos, basado en la igualdad de oportunidades.

En España, la investigación en materia de accesibilidad turística ha sido escasa hasta hace pocos años, en las dos últimas décadas es cuando han surgido numerosos estudios e investigaciones relacionados con la accesibilidad en el sector turístico (Fernández Allés, 2009).

Debemos trabajar para conseguir un turismo para todos, un turismo social que pretende facilitar el acceso a aquellos colectivos menos favorecidos a las infraestructuras y servicios turísticos y que sumado al turismo accesible alcanza plenamente el derecho al turismo (Marcos y González, 2003)

La idea de turismo accesible surgida a finales de los años ochenta, con la publicación del Informe Baker, es la expresión de la necesidad de incorporar a colectivos con problemas de acceso a las infraestructuras y servicios asociados a la actividad del viaje. Es también una expresión de demanda de calidad y trato personalizado que haga viable para personas de toda condición física, psíquica o sensorial disfrutar de esta actividad, pero también que la haga más fácil y placentera para el resto de usuarios, ya que cualquier turista se verá beneficiado por las mejoras de accesibilidad física, señalización o comunicación que se hagan para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidades (Libro verde de la accesibilidad, 2003).

El Impacto de este informe fue tal, que empezaron a surgir a partir de ese momento estudios y campañas a favor de la accesibilidad, destacando “Para un turismo accesible

MARCO TEÓRICO

a los minusválidos en los años 90” (OMT, 1991) donde se plantea el problema de las barreras del turismo. Por el contrario en España pocos investigadores han desarrollado estudios en el campo de la accesibilidad turística. Contamos con investigaciones como “Turismo para todos” (Sanchíz Pons,1998), “ Los beneficios de renunciar a las barreras” (Alonso López,1999), “ Curso de Turismo Accesible” (Godoy y Franco,1999), “Turismo accesible: hacia un turismo para todos” (Marcos Pérez y González Velasco,2003) o “ Turismo para todos desde la accesibilidad a la excelencia” (Sánchez Santiago y Soret,2007), todos con el objetivo común de mejorar la accesibilidad turística a través de la supresión de barreras y la igualdad de oportunidades, dirigiéndola hacia un turismo para todos (Fernández Alles,2009).

Importante destacar el trabajo en materia de estudios y publicaciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y otras instituciones como Predif (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados físicos) o CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) de los cuales destacamos “Libro verde de la accesibilidad” (IMSERSO, 2002), “Libro Blanco de la accesibilidad” (IMSERSO, 2003), I Plan de accesibilidad 2004-2012 (IMSERSO), “Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física”(PREDIF,2005), ”Plan de acción del CERMI de turismo accesible para todas las personas”(CERMI, 2003) y “Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos” (CERMI, 2005).

En 2007 El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio publica el “Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística” con el fin de contribuir a la profesionalización, en primera instancia, de los recursos humanos del sector turístico como clave para mejorar la competitividad, fomentando la accesibilidad turística en el marco de sus estrategias empresariales.

Podemos comprobar que el concepto turismo accesible evoluciona positivamente hacia un turismo inclusivo o turismo para todos, con un factor a su favor muy importante que es la concienciación social, aunque como nos comenta Beatriz Alcántara Alcalde se equipara el turismo accesible y el turismo inclusivo pero debemos plantear que hay diferencia entre ellos y accesibilidad no es inclusión. El que se publicita y se conoce es el turismo accesible, al turismo inclusivo le queda mucho para ser una realidad.

CAPÍTULO 3

Pongamos un ejemplo para aclarar conceptos:

La entrada a un hotel tiene varios accesos, una entrada principal con escalones y una entrada lateral con rampa. Podemos decir que el hotel es accesible para personas en silla de ruedas por ejemplo pero estamos de alguna forma discriminando ya que por tener unas cualidades distintas a la de la mayoría de las personas que acceden por la puerta principal deben de entrar por un acceso distinto. Estamos separando a un grupo de personas del resto.

En un turismo inclusivo la entrada principal estaría construida para que todas las personas independientemente de su discapacidad accedan por la misma entrada, de esta forma no hay distinción entre las personas, evitando así la discriminación.

Para conseguir un turismo para todos se necesita la colaboración de toda la cadena que implica el viaje, desde los agentes de viajes que deben de tener la formación para atender e informar a este colectivo, transportes, alojamientos, accesibilidad en las actividades de ocio y disfrute complementarios, así como en el entorno urbano y natural de destino.

Según un estudio del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad España carece de un análisis sistematizado de la oferta turística e incluso los datos que se utilizan son resultados de análisis aislados, de instancias distintas e incluso con parámetros diferentes. Las guías turísticas no contienen información fiable debido a que son los propios establecimientos los que se autodiagnostican su “accesibilidad” con escaso rigor, de hecho hay algunas guías de turismo accesible que tienen información dispar.

Si sumamos estas carencias con la experiencia de los turistas con discapacidad, pueden concluir que la accesibilidad en la oferta turística española está aún muy lejos de los niveles óptimos deseables (CERMI, 2005).

Otro punto que deberíamos mejorar para conseguir un turismo para todos es incluir en los estudios reglados para futuros profesionales del turismo formación sobre accesibilidad, que de momento existe carencia en este tema, hecho que afirma en el “I Foro Baleares hacia una Europa sin Barreras” (2014) Diego J. González Velasco, Presidente de Red Española de Turismo accesible (Red Estable), organización cuyo fin es representar y defender los intereses de las empresas y de los agentes que trabajan directa o indirectamente en el ámbito del turismo accesible en España.

MARCO TEÓRICO

Los futuros profesionales, no solo deben ser expertos en su materia, sino también en temáticas actuales de alta repercusión como es la accesibilidad, por lo que se deben de incluir en los planes de estudio para facilitar y beneficiar actuaciones futuras. Si el esfuerzo se realiza desde la base, el coste sería mucho menor y se obtendrían más beneficios, si no habría que hacerlo a posteriori, obligados por normas y leyes (Fraiz, Alén y Domínguez, 2008).

En la actualidad la formación sobre temas de accesibilidad se está ofertando desde asociaciones como PREDIF con cursos como “Turismo accesible y atención al cliente con discapacidad u otras necesidades diversas” o Fundación ONCE a través de su empresa Vía Libre. Sobre este tema el presidente de la Red Estable opina que las asociaciones tienen conocimientos sobre accesibilidad pero no en turismo, por ello se debería fomentar incluir la formación a los futuros profesionales del turismo.

De acuerdo con la información en la web www.turismoinclusivo.es (consultada el 20 de diciembre de 2014), en España se hacen esfuerzos por llegar a la posibilidad de ofrecer un turismo inclusivo, pero esto no ocurre con frecuencia, más bien en ocasiones aisladas, lo que demuestra que es necesario implantar un sistema eficaz que convierta a España en un claro exponente del turismo accesible. Algunos de los principales problemas detectados son:

- La información sobre accesibilidad es escasa, poco fiable y no se transmite en formatos adecuados para las personas interesadas.
- Falta de promoción de los productos accesibles existentes.
- Las agencias de viajes y tour operadores no siempre poseen la información deseada en materia de accesibilidad, lo que ocasiona problemas durante el transcurso de los viajes de personas con necesidades específicas.
- Los productos ofrecidos no suelen ser incluyentes, sino que se limitan en su mayoría a la creación de paquetes a medida para las personas que demanden servicios especiales.
- Falta de formación en materia de accesibilidad de los profesionales del Sector Turístico, lo que repercute en la imposibilidad de satisfacer la demanda existente.

CAPÍTULO 3

- Falta de concepción de la accesibilidad en el turismo como un elemento transversal, que debe estar presente en todos la cadena de actividades que compone el Sector Turístico.

Un factor que incide decisivamente en este campo del turismo accesible es el hecho de ser competencia de cada comunidad autónoma la regulación en la materia. Por este motivo, la referencia para cualquier proyecto turístico accesible que se emprenda será la normativa vigente en la comunidad autónoma en que se lleve a cabo.

Las escasas y dispersas normas específicas que encontramos en materia de turismo accesible, se centran, casi exclusivamente, en los establecimientos hoteleros, con olvido del resto de los elementos físicos.

3.3.1. BENEFICIOS DEL TURISMO ACCESIBLE

Es una ventaja poder contar con beneficios en nuestra empresa para un aumento de la rentabilidad. Esto es lo que nos aporta el turismo accesible como especialidad. De acuerdo con Fraiz et al., 2009 los beneficios que encontramos son:

- **Oportunidad de negocio.** Con el turismo accesible se genera una ventaja competitiva. Se amplía la calidad turística por el aumento de la oferta de bienes y servicios.
- Es un **segmento de mercado que crece** por cambios sociodemográficos y en el estilo de vida. Cada vez el segmento de personas con capacidades restringidas es mayor y los cambios sociodemográficos y los estilos de vida hacen prever un crecimiento continuo, principalmente motivado por: accidentes laborales o de tráfico, envejecimiento de la población, causas bélicas, evolución en el número de personas con discapacidad, o las posibles variaciones del segmento de personas afectadas por enfermedades con secuelas que merman las capacidades (discapacidades ocultas como la leucemia, cáncer, etc.).
- **Aumento de mercado.** La cifra de mercado que se manejaría respecto a las personas con discapacidad y los beneficiarios de la accesibilidad pasa de los 50 a los 260 millones de personas (Comisión Europea, 1997 y Eurostat, 2005), el segmento de mercado se incrementa sustancialmente.

MARCO TEÓRICO

- **Desestacionalidad.** Uno de los grandes problemas con los que se encuentra el sector del turismo en España y en países con modelos turísticos similares es la estacionalidad, es decir, la recepción masiva de turistas en fechas predeterminadas. El turismo accesible potenciaría esta desestacionalidad, con base en la premisa de que gran parte de las personas discapacitadas no trabajan, según datos del Eurostat, el 51% de este segmento está en situación de inactividad, y con el atenuante de que percibe una pensión de invalidez o de jubilación (Eurostat, 2005), lo cual representa un mercado muy atractivo, tanto por sus dimensiones como por su disponibilidad para viajar.
- **Turismo competitivo y de calidad.** Existen numerosos países, principalmente los nórdicos, Alemania y Reino Unido, que en materia de accesibilidad están más evolucionados, lo que propicia que sus miembros se planteen la necesidad de viajar como una actividad más de su vida cotidiana y un método de autorrealización personal, y obviamente, España es uno de los destinos más solicitados, por lo que se debe apostar por una imagen de calidad reflejada en que una mejora de accesibilidad significa una mejora de calidad para el resto de turistas.
- **Derecho social para todos.** La UE en 1996 establece los primeros pasos para que todos los estados reconozcan los derechos de las personas con discapacidad, dando por supuesto que las necesidades de todas las personas son de igual importancia, el respeto a la diversidad humana como base de la construcción de la sociedad y la dotación de recursos para garantizar la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos a la hora de participar en la vida social.

3.3.2. BREVE ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS

3.3.2.1. Asociaciones

Una labor a resaltar para conseguir un turismo inclusivo es el trabajo que realizan las asociaciones. Podemos nombrar como ejemplo a Predif, la cual ha fomentado el turismo en España y Europa desde el año 2000. Su objetivo principal es contribuir a la normalización del turismo para las personas con discapacidad.

Uno de sus programas para conseguir su objetivo de turismo accesible tiene dos líneas de acción, una dirigida a los turistas con discapacidad, dándoles información sobre destinos y alojamientos accesibles. Para ello elaboran guías con información completa,

CAPÍTULO 3

añadiendo todas las características del destino y los alojamientos para que el usuario tenga toda la información y pueda valorar dónde ir ya que las necesidades son distintas según la discapacidad.

La segunda línea de acción va dirigida al sector turístico público o privado, donde podemos distinguir varias actuaciones (Boletín del Real Patronato sobre discapacidad, 2011):

- **Sensibilización.** PREDIF participa en ferias, seminarios y jornadas del sector turístico con el objeto de concienciar a los profesionales sobre la necesidad de que los destinos y establecimientos turísticos sean accesibles, dándoles a conocer las ventajas de orientarse a este nicho de mercado.
- **Formación.** Se desarrollan diferentes cursos y seminarios sobre accesibilidad y atención a clientes con discapacidad y otras necesidades especiales en colaboración con el Real Patronato sobre Discapacidad, Vodafone España y la Fundación Vodafone.
- **Investigación.** En esta área, PREDIF realizó en 2004 el primer “Estudio de hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física”, que reeditó en 2005. Simultáneamente, ha realizado el diagnóstico de accesibilidad de más de 1.300 recursos y alojamientos turísticos de la oferta española.
- **Asesoría e información.** PREDIF ofrece un servicio de asesoría y consulta en materia de accesibilidad para la adaptación de los establecimientos y servicios turísticos, respaldada por su conocimiento y experiencia en el sector del turismo accesible.

3.3.2.2. Empresas

Algunas empresas prestatarias de servicios turísticos tienen en cuenta los problemas e inconvenientes que tienen las personas con discapacidad a la hora de viajar e incluyen servicios para facilitar los desplazamientos, bien hacia el destino o en el lugar de vacaciones. Algunas de estas empresas son:

Servicio ATENDO de Renfe. Es un servicio gratuito de Atención y Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que Renfe Operadora pone a disposición de los clientes del ferrocarril. Se trata de un servicio especializado que

MARCO TEÓRICO

orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la asistencia en la subida y bajada de los trenes.

Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida en aeropuertos españoles.

Aena (sociedad anónima española que depende del Ministerio de Fomento) es la encargada de la explotación de todos los aeropuertos de interés público de España, así como la navegación aérea en algunos privados y algunas bases aéreas en régimen mixto con las Fuerzas Armadas de España.

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, a partir de 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos se pone en marcha un servicio gratuito de atención a los pasajeros con movilidad reducida. Esto supone un gran avance para estas personas y por esta razón se disponen todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que todos los aeropuertos españoles dispongan de este servicio.

Eurotaxis. Son taxis adaptados y permiten el transporte de todo tipo de personas sea cual sea su situación. Disponen de gran espacio acondicionado para ser utilizado por una persona en silla de ruedas

Empresas de autocares. Hay empresas de autocares que cuentan entre su flota con vehículos adaptados, provistos de plataforma elevadora, anclajes para la sujeción de sillas de ruedas y cinturones especiales de seguridad. Esta accesibilidad posibilita el transporte de personas con discapacidades físicas y movilidad reducida. Algunas de estas empresas son Autocares Ravigo en Barcelona o Maitours en Madrid

Alquiler de coches adaptados. Podemos encontrar varias empresas de alquiler de coches que disponen de vehículos con mandos de conducción adaptados para conductores con diferentes grados de discapacidad o para el transporte de personas en silla de ruedas. Una de las empresas pioneras en España es Lambecar.

Alquiler de vehículos eléctricos y manuales. Disponen de un servicio de venta y alquiler de vehículos eléctricos y manuales, como los scooters eléctricos. Le permiten al turista con discapacidad o movilidad reducida en destino tener una amplia movilidad sin necesidad de transportar su silla. Podemos destacar la empresa AMIGO24, la mayor cadena de tiendas de movilidad personal, la cual dispone de varias tiendas en comunidades como Andalucía, Madrid, Comunidad Valenciana y Cataluña.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. EVOLUCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES ESPECIALIZADAS EN TURISMO ACCESIBLE EN ESPAÑA

Las empresas turísticas están reguladas por ley. Al ser una competencia autonómica y centrar nuestro TFG de forma práctica, tomamos como referencia la ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia donde define a este tipo de empresas como las *“personas físicas o jurídicas que debidamente acreditadas de manera profesional, habitual y mediante precio, se dedican a la realización de una actividad turística o a la prestación de algún servicio turístico”*.

La clasificación las divide en tres tipos: de alojamiento (Establecimientos hoteleros: hoteles, hoteles-apartamentos y pensiones u hostales; Apartamentos turísticos; Campings; Alojamientos rurales; Otros); Empresas de intermediación (Agencias de viajes; Organizadores profesionales de congresos); y Otras de servicios y actividades turísticas (Empresas de turismo activo; Guías de turismo; Otras empresas turísticas).

Respecto a la tipología de agencias de viajes, sector en el que se centra este TFG, existe una gran variedad de agencias de viaje, tanta que este término agrupa a negocios cuyo único denominador común es su función, aunque en tamaño, modo de trabajar y organización sean completamente distintos.

Para aclarar términos mostramos una clasificación basándonos en Cabarcos Novás (2006) y considerando cuatro ejes (ampliado en anexo II):

- Según su tamaño: minoristas, mayoristas, minoristas-mayoristas
- Según su localización geográfica: emisoras, receptoras, emisoras-receptoras
- Según su especialización
- Según su canal de distribución: tradicional, on-line, in-plant, franquicia

Dentro de esta clasificación la empresa que tenemos y para la que estamos pensando en especializarse en turismo accesible estaría dentro de la tipología de agencia de viajes minorista y emisora, independiente y tradicional, que oferta al cliente final productos y servicios en el lugar de origen de los viajeros. Por ello nuestro principal interés es comprobar qué empresas de las mismas características están en activo y cuál es su funcionamiento y su rentabilidad en el segmento del turismo accesible, y centramos nuestra búsqueda en ellas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En nuestra búsqueda, encontramos también agencias mayoristas, las cuales organizan los paquetes turísticos para ofertarlos a las agencias de viajes minoristas. Entrevistarlas fue de gran ayuda por comprobar que se dedican al mercado extranjero por no estar potenciado el nacional, hecho que coincide con las empresas receptoras encontradas, que posicionan su producto en el extranjero por ser el mercado que les da rentabilidad.

Como resultado de la investigación encontramos ocho empresas en activo especializadas en turismo accesible. Tres son agencias de viajes emisoras (ILUNION Viajes, Travelfast y Rompiendo Barreras Travel) y el resto (Accesible Spain Travel, Sol Access Service, DMC Galicia, Lero Minusval y Tour You), agencias receptoras que ofertan sus productos en el extranjero. Exponemos un breve comentario de otras tres que ya han cerrado (Viaja sin barreras; discapate; Touradapt).

ILUNION VIAJES

ILUNION es fruto del proceso de **convergencia de los grupos empresariales** pertenecientes a la **ONCE y su Fundación** (CEOSA y Grupo Fundosa), con el fin de fortalecer sus áreas empresariales y ofrecer a sus clientes una propuesta integral y soluciones globales desde un conocimiento especializado de cada sector de actividad.

La **Corporación Empresarial de la ONCE** (CEOSA) comenzó su actividad en 1993, mediante la participación y gestión en empresas rentables que, además, eran generadoras de empleo para profesionales ciegos, deficientes visuales o con otras discapacidades. CEOSA desarrolló su actividad empresarial en sectores tales como Facility Services (limpieza industrial, vigilancia, empresa de trabajo temporal, control de plagas, mobiliario urbano, etc.), Viajes, Hoteles, Fisioterapia, Correduría de Seguros.

El **Grupo Fundosa** nació en 1989, como iniciativa de la Fundación ONCE con el objetivo de generar empleo de calidad para personas con discapacidad, bajo un modelo de gestión empresarial que ha buscado el equilibrio socioeconómico de todas las actividades que ha emprendido. Entre las actividades más destacables del Grupo Fundosa figuran: la lavandería industrial, en la que Flisa es líder en España, consultoría en accesibilidad universal y soluciones TIC, servicios para la dependencia, y servicios auxiliares para la industria.

ILUNION despliega su actividad empresarial en cinco divisiones: Servicios Integrales, Socio sanitaria, Consultoría, Viajes, turismo y ocio, y Comercialización. Estas divisiones aglutinan a más de 50 líneas de negocio, con una cifra de ventas de 730 millones de euros, adaptando la oferta de sus productos y servicios a las necesidades de sus clientes. Dentro de la división Viajes, turismo y ocio, se encuentran tres líneas de negocio, cadena hotelera, ocio y deporte y agencia de viajes, denominada ILUNION VIAJES.

ILUNION VIAJES es una agencia de viajes minorista, constituida en 1977 con el nombre de Viajes 2000 y pasando a ser en la actualidad Ilunion Viajes debido a la nueva marca que unifica sus empresas. Especializada en viajes accesibles, tanto individuales como en grupo, han desarrollado soluciones específicas para las personas con discapacidad y personas con movilidad reducida basadas en su experiencia. Organizan las vacaciones de mayores de la ONCE y de varias de las Asociaciones de Personas con discapacidad.

Actualmente son Agencia Oficial de los Juegos Paralímpicos y de la Liga Nacional de Baloncesto en silla de ruedas.

Además de su especialización cuentan con otros servicios para ofrecer a sus clientes como viajes de empresa y eventos corporativos, la organización de eventos, incentivos, congresos y convenciones y la comercialización de cualquier servicio o paquete vacacional.

Ilunion viajes tiene su oficina central en Madrid y dos departamentos de incentivos, convenciones y congresos en Madrid y Barcelona. Además cuenta con sucursales en Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria y Sevilla. Los clientes también pueden adquirir sus servicios on-line a través de su página web.

TRAVELFAST

La empresa TRAVELFAST es una agencia emisora independiente especializada en turismo accesible. Nace en 2004 por un grupo de profesionales que venían de distintas ramas del sector turístico. Al trabajar con algunas asociaciones de discapacitados, se dieron cuenta de los problemas tan grandes que tenían a la hora de escoger sus vacaciones, por ello decidieron en 2012 centrarse en este sector que necesita un 110% de calidad en el servicio prestado. Sus clientes son al 100% asociaciones, actualmente trabajan con colectivos de FEAPS y DOWN ESPAÑA.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ROMPIENDO BARRERAS TRAVEL

La empresa ROMPIENDO BARRERAS TRAVEL es una agencia emisora especializada en turismo accesible. No pertenece a ninguna franquicia por lo que es independiente, pero si está asociada a un grupo de gestión, Grupo Cybas. Solo consta de la oficina central con sede en Madrid y no tiene sucursales. Además de su especialización tiene todos los demás servicios de una agencia de viajes convencional, por lo que el turismo accesible no es su única fuente de ingresos.

Es asociada a COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) por lo que estos organizan todos sus viajes, con la subvención recibida del Imsero, a través de esta empresa, dato que nos confirma Steven Albuquerque Cristóbal, el cual pertenece al Programa de vacaciones de COCEMFE.

ACCESIBLE SPAIN TRAVEL

La empresa ACCESIBLE SPAIN TRAVEL es una agencia receptiva con sede en Barcelona, la cual vende destinos españoles a clientes extranjeros. Son especialistas en personas con discapacidad y movilidad reducida. Ofrecen a sus clientes servicios de alojamiento, traslados, tours e incluso alquiler de coches adaptados. También ofrecen paquetes de viajes en algunos de los destinos que ofertan incluyendo, traslados, alojamiento, varias excursiones, guía acompañante y traslado de un equipaje por persona.

SOL ACCESS SERVICE

SOL ACCESS SERVICE es una agencia de viajes de viajes mayorista internacional y a su vez agencia receptiva en Canarias especializada en turismo accesible. Trabajan con pequeñas agencias extranjeras también con especialización.

Como agencia receptiva ofrecen al turista que visitan Canarias, cualquier tipo de alojamiento accesible incluyendo en su gran mayoría grúa para acceder a la piscina, traslados en vehículos adaptados, guías multilingües, excursiones, alquiler de equipos de ayuda y servicio de asistencia personal.

Como mayorista ofrece a nivel internacional todos los servicios anteriores pero en cualquier destino de costa en España y Baleares y en ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla.

Sus principales clientes son finlandeses, ingleses, daneses, franceses y alemanes.

DMC GALICIA

La empresa DMC GALICIA es una agencia receptiva en Galicia. Ofrecen a sus clientes un servicio integral en el diseño y organización de viajes de incentivo y en la realización y prestación de servicios turísticos para todo tipo de reuniones profesionales y eventos para empresas en Galicia: congresos, convenciones, presentaciones de producto, cursos de formación, ferias comerciales, etcétera.

Ofrecen a sus clientes experiencias turísticas exclusivas, personalizadas e innovadoras que sean responsables y sostenibles con el medio ambiente, la cultura y las tradiciones gallegas.

No están especializados en exclusiva en turismo accesible pero adaptan cualquier ruta o servicio para clientes con alguna discapacidad.

LERO MINUSVAL

La empresa LERO MINUSVAL es una agencia receptiva especializada en turismo accesible sita en Tenerife, la cual comercializa servicio de transfer y excursiones en vehículos adaptados. Además ofrece asistencia a enfermos, alquiler de ayudas técnicas, alquiler de coches y reserva de otras actividades adaptadas como parapente o vuelo en helicóptero.

Muchos de los clientes a los que prestan servicio se alojan durante sus vacaciones en Tenerife en el HOTEL MAR Y SOL SPA AND SPORT. Un hotel totalmente accesible y adaptado para personas con discapacidad en el que todas sus habitaciones están preparadas para recibir a personas con discapacidad. Además cuenta con grúas en sus piscinas y con los servicios de LERO MINUSVAL para sus clientes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Estas dos empresas trabajan mano a mano para que las vacaciones del cliente con discapacidad en Tenerife sea una experiencia sin preocupaciones ni inconvenientes. Este hotel es un buen ejemplo de un alojamiento inclusivo.

TOUR YOU

Esta empresa es una agencia receptiva mayorista de Extremadura. Organizan rutas guiadas para promocionar el turismo cultural, gastronómico, ornitológico, paisajístico, taurino, accesible o de ocio. En relación a su especialidad en turismo accesible ofrecen alojamiento, excursiones o cualquier otro servicio dentro de Extremadura.

En nuestra búsqueda en empresas especializadas nos encontramos con **tres empresas que ya han cesado su actividad**. Las tres eran agencias emisoras, las cuales ofertaban sus productos a turistas españoles, una de ellas mayorista, Viaja sin barreras y las dos restantes agencias minoristas, Discapate y Touradapt.

VIAJA SIN BARRERAS

Agencia mayorista especializada en viajes para discapacitados, la cual pertenecía al GRUPO ALMEIDA. Solamente vendían su producto a través de agencias de viajes minorista de su red de agencias.

DISCAPATE

La empresa nació en 2007 como agencia de viajes minorista-emisora con el nombre de DEEP BLUE TRAVELS SL. Mantuvo así su actividad hasta 2008, año en que se hizo cargo de su Gestión la Asociación de Personas con Discapacidad de la Sierra de Segura (ACOPADISS) con el objetivo era poder contribuir a la financiación de dicha Asociación. Pero al finalizar la temporada, la propia Asociación decidió que no estaba preparada para afrontar el reto de rentabilizar su explotación. Plantearon a los asociados de dicha entidad que estuvieran interesados en formar parte de la empresa lo solicitaran. Y así fue como cuatro asociados a ACOPADISS desde 2009, se quedaron con las participaciones sociales e iniciaron de forma independiente la gestión.

La marca comercial, desde ese momento fue DISCAPATE, ya que forjaron la idea de que “las personas con discapacidad tienen el mismo derecho a viajar y disfrutar del mundo viajando que el resto de personas” y se especializaron en turismo accesible.

En el año 2011, intentaron dar un paso más y así se inició la puesta en marcha de un nuevo instrumento que fue la web: “DISCAPATE.COM, viajes adaptados a todo el mundo” para que de esta forma cualquier persona (con discapacidad o sin ella), desde cualquier parte, pudiese tener la posibilidad de gestionar su viaje adaptado sin limitaciones ni barreras a cualquier parte del mundo.

A finales de septiembre de 2014 pone fin a su actividad. Por un lado la crisis y por otro la falta de interés de las personas con discapacidad a viajar, les llevaron a tomar la decisión de que Discapate desapareciera como Agencia de Viajes.

TOURADAPT

La empresa TOURADAPT era una agencia de viajes minorista on-line especializada en turismo adaptado.

Su propietaria y directora Irina Martínez se especializa en personas con discapacidad porque es consciente de que cada vez son más los profesionales y los destinos que adaptan sus instalaciones para que personas con movilidad reducida puedan disfrutar de sus servicios y al existir pocas empresas dedicadas a este sector puede ser un negocio rentable. Ve la necesidad, de ofertar paquetes vacacionales y servicios adaptados que puedan ser disfrutados por todas las personas independientemente de si padecen algún tipo de discapacidad o no y de agentes de viajes formados capacitados para atender a estas personas y asesorarles según sus necesidades.

Ofrecían paquetes vacacionales accesibles, estancias, alojamientos, transportes, actividades lúdicas y deportivas o cualquier tipo de servicio que el cliente pudiese necesitar para que solo tuviese que preocuparse de disfrutar.

En cuanto a los motivos que llevaron a cierre a esta empresa, básicamente fue por rentabilidad, según nos comentó su propietaria en un primer contacto, debido a que hace falta invertir muchas horas y dinero en investigación para buscar lugares, actividades y ofrecer algo más que un alojamiento y además por su experiencia, hay que desplazarse a los lugares para comprobar que realmente lo que se está vendiendo como adaptado lo

ANÁLISIS DE RESULTADOS

está. Esto supone un gasto extra que en la mayoría de los casos no se puede incrementar en el precio y la mayoría de las veces no es rentable.

Nos informa que otro factor que también influye en las ventas, es que en la competencia tiene a Ilunion Viajes, experto en turismo accesible desde hace más de 30 años, cuya empresa pertenece a la ONCE y es muy difícil competir con ellos, ya que la mayoría de asociaciones hacen sus reservas con ellos, tienen precios especiales, llevan los equipos deportivos de personas con discapacidad..... y en la actualidad es una empresa muy fuerte en el sector.

Las webs de estas empresas están bien estructuradas, generalmente por destinos o bien por tipo de producto, turismo cultural, turismo de sol y playa, turismo rural, cruceros... etc. El cliente tiene una buena fuente de información sobre la oferta turística para decidir dónde viajar y si el producto cumple con sus expectativas, en este caso poniéndose en contacto con la empresa mayoritariamente para hacer la reserva.

4.2. DEMANDA

Si estamos planteando la posibilidad de abrir una nueva línea de negocio especializando nuestra empresa en turismo accesible, tenemos que ver quiénes serían nuestros futuros clientes y si realmente tenemos un nicho de mercado donde ofertar nuestros productos.

El Libro Blanco de Accesibilidad (IMSERSO, 2003) divide en tres grandes colectivos a las personas beneficiarias de la supresión de barreras, las cuales serían nuestra demanda potencial:

1. Personas con discapacidades permanentes: derivadas de deficiencias físicas, sensoriales o mentales.
2. Personas mayores. Se dividen en dos grupos:
 - Personas mayores discapacitadas
 - Personas mayores no discapacitadas
3. Personas afectadas por circunstancias transitorias: derivadas de actividades o situaciones coyunturales que pueden resultar discapacitantes. Distingue entre:

- Personas con discapacidad transitoria física.
- Mujeres embarazadas
- Resto de la población. Se tiene en cuenta que cualquier persona no discapacitada puede ser temporalmente una persona con movilidad reducida, por ejemplo, llevar niños pequeños en brazos o en cochecito, transportar bultos pesados o simplemente tener las manos ocupadas.

Para su cuantificación se han utilizado diversas fuentes estadísticas determinándose que este colectivo de personas beneficiarias de la supresión de barreras en España en 1999 se encuentra situado cerca de los 16 millones de personas, lo que supone casi el 40% de la población española.

Según datos de la Base estatal de datos de personas con discapacidad con fecha 31 de diciembre de 2012, este colectivo con un grado de discapacidad reconocida igual o superior al 33% asciende a 2.640.300 personas. De las cuales 1.550.514 pertenecen a personas menores de 65 años y el resto a personas mayores de 65.

Según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD), año 2008 podemos afirmar que el número de personas con discapacidad alcanza los 3,8 millones, lo que supone el 8,5% de la población.

En el estudio realizado por Predif “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” (2004) encontramos datos reales de nuestros demandantes que nos son de gran utilidad para conocer las preferencias de este colectivo:

- En la encuesta realizada el 84% de las personas entrevistadas confirman que sí les gusta viajar, luego existe una actitud positiva respecto a los viajes.
- Sólo el 10% de los encuestados manifestaron no gustarles viajar.
- En realidad no viajaron un 41,5%.
- La mayoría de los que viajaron son de Cataluña y en Murcia es donde se encuentra el mayor número de personas que no realizaron ningún viaje en 2003.
- El grado de minusvalía no influye a la hora de viajar o no.
- Los motivos del viaje en un 73% es por ocio, recreo y vacaciones, con la finalidad de divertirse y escapar de la rutina en su gran mayoría.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- El 61% de los entrevistados tienen la percepción de que al viajar su discapacidad supone un gasto extraordinario y en función del aumento del grado de minusvalía aumenta progresivamente esta percepción.
- El 80% de los casos, los viajes realizados por las personas con discapacidad entrevistadas no fueron subvencionados.
- El 55,4% opina que los traslados suponen grandes problemas en los viajes.
- Las “agencias de viaje” son consideradas como una fuente que da bastante confianza (36,5%).
- El medio de transporte más utilizado por el colectivo de personas con discapacidad entrevistados es el coche adaptado.
- Los alojamientos utilizados con más frecuencia a la hora de viajar para este colectivo son los hoteles.
- La salida más frecuente de nuestros encuestados es hacer excursiones, no considerada como viaje. Las estancias más frecuentes son las de una noche o fines de semana.
- Las personas que viajan solos y los que viajan con amigos con discapacidad viajan más en temporada baja. Los que tienen que contar con personas sin discapacidad, tienen que amoldarse a sus temporadas vacacionales y viajan más en temporada vacacional.
- Preferencia por viajar de forma particular por “comodidad”. Sin embargo, los encuestados que normalmente viajan en grupos con personas con discapacidad, lo hacen porque obtienen “garantía de servicio adaptado” y “se adapta mejor a mis necesidades”.
- Casi la totalidad de los viajes realizados por nuestros encuestados se producen en el territorio nacional.
- Para un 72% de los entrevistados, el personal de los diferentes servicios turísticos no conocen las necesidades que siente este colectivo por su discapacidad.

Con los datos obtenidos de demanda de las entrevistas realizadas a los empresarios podemos deducir que lo más probable es que reclamen nuestros servicios una mínima parte de este colectivo. Varias informaciones son las que nos llevan a esa conclusión:

- Según investigaciones hay tres agencias de viajes emisoras en activo, ya que otras empresas como la que nosotros queremos crear han tenido que cerrar debido al desinterés de las personas con discapacidad a viajar con ellos.
- Existen subvenciones que se otorgan a asociaciones pero la gran mayoría organizan sus viajes a través de Ilunion viajes, empresa perteneciente a la ONCE con mucha experiencia en el sector. Esta gran empresa y el grupo al que pertenece, les da seguridad, dato que nos confirma Carmen Álvarez Colón, responsable de turismo accesible y web en dicha empresa. Otro motivo que lleva a las asociaciones a reservar con Ilunion es la facilidad de pago que les ofrecen, según Edurne Francisco de Predif *“aunque en algunas ocasiones sus presupuestos sean más elevados que otra empresa, nos da seguridad porque conocen las necesidades de este colectivo y nos dan bastante margen para abonar las facturas, y esto es un punto importante ya que solemos tardar en recibir la subvención concedida”*.
- Al encontrarse las personas con discapacidad bastantes problemas en destino prefieren viajar con amigos y estos suelen decidir las características de la oferta elegida. Son pues mayoritariamente viajes en grupo lo que resulta más complejo para pequeñas agencias de viajes.
- El mercado español en la mayoría de los casos suele reservar el alojamiento directamente con los hoteles y para el traslado utiliza el coche particular.
- En general se tiene la idea de que los profesionales están poco informados y prefieren viajar con asociaciones pues les da seguridad porque conocen sus necesidades.
- Las reservas individuales son casi inexistentes, principalmente porque prefieren viajar con asociaciones por la seguridad que obtienen y obtienen mejor precio.

Otra característica de nuestros demandantes es el nivel adquisitivo que tienen. Según lo investigado en materia de ingresos (ver anexo 2), las pensiones que reciben no son muy elevadas, dato que también confirma Francisco Javier García Martínez (Coordinador de

ANÁLISIS DE RESULTADOS

la Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia).

Basándonos en el Informe Olivenza (2014) la desventaja de la población con discapacidad en la inclusión económica se cuantifica en casi un 33% debido a:

- Tasa de actividad laboral del 39,8% frente a un 77,2% de la población sin discapacidad.
- Pobreza severa, 14,7% frente al 9,64%.
- Unos ingresos inferiores en más de 2500 euros de promedio, con un nivel de gasto superior por causa de discapacidad.

4.3. CONCLUSIONES DE RESULTADOS

La información más real y fiable la obtenemos de las conversaciones y entrevistas realizadas a profesionales, empresarios y personas en contacto continuo con la accesibilidad.

De estas entrevistas podemos concluir que:

Turismo accesible. Todos los encuestados tienen la opinión que sí se está desarrollando pero no con mucho interés y la mayoría de veces son servicios aislados.

Turismo inclusivo. Se piensa que queda mucho camino hacia el turismo inclusivo ya que no está bien desarrollado el turismo accesible ni tenemos la mentalidad de trabajar hacia el turismo para todos.

Formación. Los profesionales no tienen formación en accesibilidad. Deberían recibirla todos los agentes relacionados, públicos o privados, en todas las escalas jerárquicas y ámbitos turísticos y debería ser materia transversal en todas las carreras y módulos profesionales incluyendo un conjunto de conocimientos que incluya los distintos tipos de necesidades en los distintos entornos susceptibles de recibir ese colectivo. La formación que se ofrece no llega a todos los interesados y en ocasiones es muy superficial.

Rentabilidad. Los agencias de viajes receptoras tienen rentabilidad porque trabajan con clientes extranjeros, no creen que el mercado español les de la rentabilidad suficiente, utilizan sus webs y sus conocimientos para obtener información pero la mayoría

terminan reservando directamente al prestador del servicio no obteniéndose ningún beneficio. Las emisoras obtienen la rentabilidad de esta especialización de las asociaciones, siendo casi inexistentes las reservas individuales. Uno de los motivos es el elevado coste para individuales, la causa principal viene dada porque el agente debe comprobar in situ las instalaciones para garantizar el producto y porque los servicios adaptados son más caros.

Una gran agencia como referente. Las asociaciones que sería un mercado potencial interesante realizan sus reservas con ILUNION, por su experiencia y condiciones que ofrece, las cuales una pequeña agencia de viajes no puede igualar. En la entrevista realizada a Edurne Francisco Contreras del Área de turismo accesible de PREDIF, nos comentaba que los programas que organizan con la subvención que reciben del Imsero están funcionando muy bien ya que las personas con discapacidad debido a los problemas que tienen a la hora de viajar, prefieren hacerlo con asociaciones por la seguridad que tienen al ser conocedoras de sus necesidades. Algo que coincide con el estudio de PREDIF “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” donde los encuestados afirmaban que prefieren dichos viajes organizados porque obtienen “garantía de servicio adaptado” y “se adapta mejor a sus necesidades”.

Ayudas. En la actualidad existen los viajes del Imsero y las subvenciones destinadas a asociaciones. No hay ayudas a la empresa privada para fomentar la accesibilidad.

Desde el turista con discapacidad. Teodoro Garre Carrión, turista con discapacidad, afirma que regularmente viaja pero siempre en compañía de amigos para recibir ayuda de estos ya que siempre encuentra problemas desde el transporte, los traslados en destino y los hoteles, y tiene que adaptarse a los destinos y fechas que eligen sus acompañantes aunque le gustaría poder ser independiente a la hora de viajar y para ello hay que mejorar en muchos aspectos. Le gustaría que España contase con una infraestructura inclusiva ya que la mayoría de veces es él quien tiene que adaptarse al espacio y debería de ser al revés. Donde menos problemas encuentra es en el alojamiento, aunque tiene que hacerlo en hoteles de categoría superior y le supone un mayor coste. Opina que la administración pública debería ayudar más a las empresas privadas para adaptar sus espacios, que hay falta de información, se desconocen realmente las necesidades de este colectivo y se debería mostrar más interés para acelerar el proceso de conseguir un turismo inclusivo con igualdad de oportunidades.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

CAPÍTULO 5

En concordancia con nuestro marco teórico respecto a los beneficios que nos aporta el turismo accesible realmente existe una oportunidad de mercado lo suficientemente atractiva como para centrar la atención en este segmento y debido a las escasas agencias de viajes especializadas, todo apuntaba a que sí podría ser rentable una agencia de viajes especializada en turismo accesible.

Sin embargo centrándonos en las conversaciones con los empresarios encuestados llegamos a una conclusión inesperada al principio de la investigación. La cual nos lleva a pensar que no es rentable y sería previsible el cese de la actividad, como ya ha ocurrido en realidad con varias empresas del sector como Discapate, Touradapt o Viaja sin barreras, perteneciente a Viajes Almeida.

En conclusión, para que fuese rentable una agencia de viajes especializada España debería existir una oferta en turismo inclusivo en infraestructura, servicios, entornos...., para ello se deberían unificar las normativas en materia de accesibilidad, contar con una mayor formación y profesionalidad en turismo accesible por parte de los agentes turísticos y que la percepción de las personas con discapacidad fuese cambiando al comprobar de primera mano que existe un turismo para todos y que los problemas encontrados hasta la actualidad realmente hubieran desaparecido.

Posiblemente en los próximos años, si los cambios a favor del turismo inclusivo se implementasen podría ser rentable, pero en estos momentos, esta rentabilidad se mueve más en el plano del deseo, de lo que debiera ser, que en el plano de la realidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Base estatal de datos de personas con discapacidad (28 de noviembre de 2013). Ministerio de Sanidad, de Asuntos Sociales e Igualdad.
- Boletín del Real Patronato sobre discapacidad (agosto 2011). Ministerio de Sanidad Política Social e igualdad
- Cabarcos Novás, Noelia (2006). *Gestión de Unidades de Información y Distribución Turística*.Vigo. Ideas Propias Editorial.
- CIF (2001). (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: <http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>
- Concepto Europeo de Accesibilidad (1996). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Egea García, Carlos y Sarabia Sánchez, Alicia (2001). “*Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*”. Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-temprana/clasificacionesomsdiscapacidad.pdf>
- Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD) (2008). Instituto Nacional de Estadística.
- Fernández Allés, M^a Teresa (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. Tesis doctoral. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cádiz.
- Fernández Allés, María Teresa (2009a). *Turismo Accesible: beneficios y beneficiarios*. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117898>
- Fernández Allés, María Teresa (2009b). *Turismo Accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*. Estudios turísticos. Instituto de Estudios Turísticos.
- Fernández, Alonso (2007). *Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal*. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306616>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fraiz Brea, José Antonio, Alén González, M^a Elisa y Domínguez Vila, Trinidad. (2008). *La accesibilidad como nexos de unión entre la universidad y la sociedad: la creación de mercados globales e integradores*.
- Fraiz Brea, José Antonio y Alén González, M^a Elisa y Domínguez Vila, Trinidad, (2011). *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*.
- García, Azucena (2012). Artículo *Turismo accesible para personas con discapacidad*. Disponible en:
http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2012/07/03/210805.php
- García, Santos (Director de Nego Servicios). Hosteltur. Publicado el 27 de septiembre de 2013. *La especialización en la agencia de viajes independiente*. Disponible en:
<http://comunidad.hosteltur.com/post/2013-09-27-la-especializacin-en-la-agencia-de-viajes-independiente.html>
- “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad Física” (2004). PREDIF (Plataforma representativa Estatal de Discapacitados Físicos).
- Informe mundial sobre la discapacidad (OMS) (2011). Disponible en:
http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Informe Olivenza (2014). Observatorio Estatal de la discapacidad. Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad.
- Jiménez Abad, Carlos Enrique (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de Viajes*. Madrid: Paraninfo.
- Juez Martel, Pedro; Marina Gutiérrez, M. Cruz. (2000). *Las agencias de viajes ante la aparición del comercio electrónico de productos turísticos: un estudio prospectivo*. Estudios Turísticos, n.º 143 pp. 93-109.
- *La accesibilidad en España, Libro Verde* (2002). IMSERSO (Instituto de Migraciones y Asuntos Sociales)
- Lázaro Fernández, Yolanda (ed.) (2004). *Ocio, inclusión y discapacidad*. Documentos de Estudios de Ocio, núm. 28. Universidad de Deusto. Bilbao
- Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- López Maroto, Rosa M. Artículo “*Oferta turística para personas con discapacidad*”. Disponible en:
http://www.consumer.es/web/es/viajes/derechos_del_viajero/2009/01/23/182904.php
- Mañas Franco, Juan Carlos (2003). *Estudio de los cambios productivos, evolución del sector y nuevas calificaciones profesionales*. UNAV
- Mañas Franco, Juan Carlos (2003). Las Agencias de Viajes en España: estudio de los cambios productivos, evolución del sector y nuevas calificaciones profesionales. UNAV
- Marcos Pérez, Daniel y González Velasco, Diego J. (2003). Turismo accesible: hacia un turismo para todos
- Millán Escriche, Mercedes (2010). *Turismo accesible / Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*. Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas nº2 pp. 101-126 ISSN: 2172-8690. Escuela Universitaria de Turismo, Universidad de Murcia.
- Mirta Valori, Silvia. (2014). *De- construir la Teoría para Des-educar en la práctica. Relación entre el proceso de socialización, el género, la discapacidad y la sexualidad*. Ponencia presentada en el V coloquio internacional, “Educación, sexualidades y relaciones de género. Realizado en Mendoza del 11 al 13 de junio de 2014. Disponible en: viajesinbarreras.blogspot.com
- Nuño de la Rosa, Jesús (Director general de Viajes el Corte Inglés). Hosteltur. Publicado el 18 de septiembre de 2013. *La especialización no es atributo exclusivo de las pequeñas agencias..* Disponible en: http://www.hosteltur.com/111190_viajes-corte-ingles-especializacion-no-es-atributo-exclusivo-pequenas-agencias.html
- Organización Mundial del Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid.
- Plan de Accesibilidad “ACCEPLAN” Libro blanco (2003-2010). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Plan de acción del CERMI de turismo accesible para todas las personas (2005). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Fundación ONCE.
- Plan de Turismo Español Horizonte 2020 (2007). Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Plan Nacional e Integral de Turismo (2012). Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Programa docente y de difusión de la CIF (2003). Dirección del Dr. José Luis Vázquez Barquero del Hospital Universitario. UIPC-IMSERSO
- 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 “BOE” núm.289, 3 de diciembre de 2013, páginas 95635 a 95673; sección I. Disposiciones Generales. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Referencia: BOE-A-2013-12632.
- Real Decreto 1107/2014, de 26 de diciembre, sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y de otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2015. Publicado en “BOE” núm.316, 31 de diciembre de 2014, páginas 107432 a 107445; sección I. Disposiciones Generales. Departamento: Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Referencia: BOE-A-2014-13680.
- Resolución de 28 de marzo de 2014, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se convocan subvenciones para las actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad durante el año 2014. Publicado en: “BOE” núm. 97, de 22 de abril de 2014, páginas 31919 a 31928; sección: III. Otras disposiciones; departamento: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Referencia: BOE-A-2014-4322.
- Resolución de 19 de agosto de 2014, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, por la que se publican las subvenciones concedidas a entidades y organizaciones no gubernamentales para actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad, con cargo a los presupuestos de 2014. Publicado en: “BOE” núm. 219, de 9 de septiembre de 2014, páginas 70309 a 70309; sección
- Valles, Miguel (2003). Técnicas cualitativas de investigación social. Madrid.
- III. Otras disposiciones; departamento: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Referencia: BOE-A-2014-9220.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

WEB CONSULTADAS:

- www.accessiblespaintravel.com
- www.aena.es
- www.almeidaviajes.com
- www.amigo24.com
- www.barrera-cero.com
- www.discapate.es
- www.dmcgalicia.com
- www.imserso.es
- www.lambea.es
- www.lero.net
- www.predif.org
- www.preferente.com
- www.renfe.com
- www.solaccessservice.com
- www.touradapt.com
- www.touryou.es
- www.turismoinclusivo.es

ANEXO I

ANEXO 1. METOLOGIA

Entrevista 1. Beatriz Alcántara Alcalde. Integradora social, arquitecta especializada en turismo accesible y formadora.

¿Cuándo se comienza a dar importancia y a tener en cuenta el turismo accesible?

A nivel mundial el origen del Turismo Accesible están en el año 1991 a través de las recomendaciones de la Conferencia de Ottawa que adopta las “Medidas Recomendadas para la Seguridad en el Turismo” y “Para un Turismo Accesible a los Minusválidos”.

¿Qué políticas públicas han llevado a cabo para el mismo?

En España las más recientes son: El Plan de Turismo Español Horizonte 2020 que Incorpora un programa de accesibilidad turística cuyo objetivo es crear el entorno óptimo para la creación y desarrollo de negocios turísticos competitivos e innovadores, impulsando las actuaciones para la mejora de la accesibilidad de los turistas con movilidad reducida o discapacidad a todos los destinos y establecimientos turísticos españoles, con el objetivo de consolidar la implantación en España de un Turismo accesible-Turismo para todos.

Posteriormente el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2016, otorga líneas de crédito para la renovación de infraestructuras turísticas, entre las que se especifica la incorporación de medidas de accesibilidad.

¿Existen ayudas a las empresas de turismo?

Las mencionadas con anterioridad.

¿Existen ayudas a las asociaciones y a los particulares para este tipo de turismo?

Si la pregunta se refiere a las asociaciones y particulares como demandantes del turismo accesible, se pueden beneficiar de los Viajes del IMSERSO y subvenciones a programas de ocio.

¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? ¿Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?

El turismo accesible es el que se conoce y el que se publicita. Hay confusión entre los dos términos “accesible e inclusivo”. El Turismo accesible está en desarrollo y al turismo inclusivo le queda mucho por ser una realidad.

ANEXO I

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? ¿Quién? ¿A quién?

Sí, hay que dar formación a todos los agentes relacionados, públicos y privados, en todas las escalas jerárquicas y ámbitos turísticos. La formación que se ofrece no llega a todos los interesados y en ocasiones es muy superficial.

¿Detectáis que se está potenciando la accesibilidad en el ámbito del turismo?

Depende del interés de la administración local de cada localidad. Logar un destino accesible es muy complejo y en la mayor parte de las ocasiones la realidad de la oferta responde a servicios aislados.

¿Conoces alguna agencia de viajes especializada en turismo accesible?

Sí. Discárate, Viajes 2000...

¿Crees que sería rentable para una agencia de viajes esta especialidad?

Creo que lo realmente rentable es ofrecer turismo inclusivo en cualquier viaje organizado.

¿Puedes confirmarme si los arquitectos tienen alguna materia relacionada con la accesibilidad o es una especialidad aparte?

Lo habitual es que la especialización sea a través de un posgrado.

¿Debería ser también materia obligatoria para futuros profesionales del turismo??

Por supuesto, la accesibilidad es una materia transversal y debería estar incluida en el temario de cualquier carrera.

Entrevista 2. Teodoro Carrión Garre. Turista con discapacidad

¿Sueles viajar frecuentemente?

Si

¿Reservas en agencia de viajes o viajas con alguna asociación?

No suelo viajar con ninguna asociación, normalmente lo hago con amigos por los problemas que me encuentro y me da miedo viajar solo. Recibo más seguridad si voy acompañado porque suelo necesitar su ayuda. Yo me adapto a los destinos y fechas que ellos eligen y donde reservar las vacaciones.

¿Cómo percibes la infraestructura hotelera en España? ¿Crees que es en su gran mayoría accesible?

No, siempre me tengo que adaptar yo al hotel, hay veces que es accesible pero no adaptado y los baños no está pensado para personas con discapacidad en la mayoría de las veces.

¿Y en los demás servicios?

Me encuentro con lugares supuestamente accesibles, algunos incluso recientemente reformados pero e inaccesibles y mal adaptados porque no conocen las necesidades de las personas con discapacidad. Hay lugares como los cines que son accesibles, pero no en las mismas condiciones que una persona sin discapacidad, ya que accedemos solo a la primera fila de la sala.

¿Cree que se está avanzando hacia un turismo inclusivo o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible?

Todavía no hemos conseguido un turismo accesible porque seguimos teniendo muchos problemas a la hora de viajar, para el inclusivo tendrían que cambiar muchas cosas.

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? ¿Quién? ¿A quién?

Sí, hay mucha falta de información y falta de interés.

¿Que se debería hacer por parte de la administración pública?

Deberían de ayudar a las empresas privadas para adaptar, donde más problemas encuentro es en transportes y alojamientos.

Entrevista 3. Francisco Javier García Martínez. Coordinador de la Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Presidente de Aidemar (Asociación para la Integración de Personas con Discapacidad Intelectual)

¿Cuándo se comienza a dar importancia y a tener en cuenta el turismo accesible?

En los años ochenta el Imserso empieza a potenciar el turismo accesible con lo que se denominada “Viajes de la tercera edad”, y fue entonces cuando se dieron cuenta que no había infraestructuras hotelera española adaptada a los problemas que presentan las personas de esa edad ya que tienen necesidades especiales. A partir de ahí empiezan las reformas de adaptación.

¿Qué políticas públicas han llevado a cabo para el mismo?

Las subvenciones de Imserso destinadas a viajes para mayores y personas con discapacidad y la ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal supone un paso hacia el turismo accesible.

¿Existen ayudas a las empresas de turismo?

Desconozco si hay alguna ayuda actualmente hacia empresas.

¿Existen ayudas a las asociaciones y a los particulares para este tipo de turismo?

Las subvenciones para viajar del Imserso destinadas a las asociaciones de personas con discapacidad

¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?

Se están haciendo cosas por el turismo accesible pero todavía no tenemos una infraestructura potente para hablar de un turismo accesible, por esto creo que estamos a tiempo de adaptar directamente al turismo inclusivo.

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? Quién? A quién?

Si, es muy importante que estén formados para la atención de las personas con discapacidad.

ANEXO I

¿Cree que están formados los profesionales del turismo en accesibilidad?

No lo sé.

¿Según la normativa vigente existe un avance para la accesibilidad en el turismo?? Ha servido esta normativa para que estos colectivos tengan más oferta?

Existe un avance porque las leyes fomentan la igualdad de oportunidades pero todavía no ha llegado a este colectivo una buena oferta turística, por el momento es muy escasa.

¿Debido a su relación con las personas con discapacidad que parte de este colectivo cree que podrían ser clientes de una agencia de viajes especializada?

Aquí influye el poder adquisitivo y hablamos de un segmento de la población donde las pensiones son bajas, si hubiese apoyo a los viajes de este tipo habría más movilidad pero por regla general suelen ir con asociaciones.

¿Cree que una empresa especializada en turismo accesible sería rentable?

Creo que sería rentable con una una buena oferta de productos adaptada a sus necesidades.

ANEXO I

Entrevista 4. Isabel Calvo. Propietaria de Sol Access Service (mayorista especializada en turismo accesible).

¿Existen ayudas a las empresas de turismo?

No, específicamente

¿Existen ayudas a las asociaciones y a los particulares para este tipo de turismo?

No, aparte de las subvenciones del Imsero

¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?

El turismo accesible no está bien desarrollado en este país por lo que es obvio que el inclusivo tampoco lo está.

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? Quién? A quién?

Los profesionales del sector no están ni mentalizados ni debidamente formados en la materia.

Empresa.

¿Fecha de apertura de la empresa?

2008

¿El turismo accesible es la única fuente de ingresos o tenéis otros productos?

Única fuente.

¿En qué momento y por qué os decidisteis especializar en turismo accesible? (en caso de especialización, puede que alguna tenga esta tipología como complemento)

Por ser el ramo al que nos dedicamos desde hace muchos años

Grado de rentabilidad de esta tipología. ¿Es rentable la empresa solo con las ventas de clientes demandantes de productos adaptados?

Sí es rentable por ser una empresa receptiva de turistas de fuera de España

ANEXO I

Evolución de la rentabilidad. ¿Cuál es la situación actual de la empresa debido a esta especialización?

La empresa lleva 6 años en funcionamiento y sigue creciendo.

¿Sigue en vuestro plan empresarial la especialización en turismo accesible o existe la posibilidad de cambiar el modelo de negocio?

Nuestra especialización se justifica y no nos planteamos cambiar el modelo de negocio

Tenéis alguna ayuda o subvención por parte de la administración pública en referencia al turismo accesible? Existen ayudas para las asociaciones para turismo sostenible?

No contamos con ningún tipo de ayuda

¿Ofertáis una selección de productos concretos o por el contrario organizáis cualquier tipo de viaje adaptándolo a las necesidades del cliente?

Ofrecemos los productos que han sido previamente seleccionados por nosotros por reunir las mejores condiciones de accesibilidad para nuestros clientes

¿Qué tipos de productos?

Alojamiento accesible y servicios relacionados con el Turismo accesible y de salud.

¿Cómo organizan los colectivos (sus asociaciones, fundaciones...) este turismo?

Mediante departamentos específicos dentro de los colectivos

¿Hay mayoristas que se han centrado en esto?

Sí, nosotros

¿Detectáis que realmente se está potenciando?

No

¿Los cursos de formación existentes en los últimos años han sido de utilidad para organizar este tipo de turismo? ¿La agencia ha acudido a alguno?

Hemos asistido a múltiples cursos de formación. Dudo de la efectividad más allá de los que ya pertenecemos al sector y estamos formados.

Evolución, cambios, mejoras en los productos y servicios.

Mejora evidente en los productos y servicios relacionados.

ANEXO I

Promoción de los productos y servicios (on-line; off-line; ferias, revistas especializadas....)

No conozco bien el mercado nacional, la promoción en el mercado internacional se centra principalmente on line y ferias.

¿Desde cuándo más o menos esta tipología de turismo tiene demanda?

Hace varias décadas en el resto de Europa, mucho menos en España

¿Qué porcentaje de clientes aproximadamente demanda productos adaptados?

En nuestro caso todos

¿Es una demanda a lo largo de todo el año o también estacional?

Todo el año

La demanda es de grupos, de parejas, familiar....

Todos

Nivel socioeconómico.

De todas las escalas sociales

Tipo de productos y servicios demandados.

Alojamiento accesible, traslados, ayudas técnicas, asistencia sanitaria, ocio adaptado

Entrevista 5. Carmen Álvarez Colón. Responsable de turismo accesible y web en Ilunion viajes

¿Qué considera que es el turismo accesible? ¿Qué relaciona con este concepto?

Entendemos como Turismo Accesible aquel que integra todos los servicios e infraestructuras que puedan ser necesarios para que cualquier persona, independientemente del tipo de discapacidad que tenga, pueda disfrutar con total normalidad de sus vacaciones o cualquier clase de viaje.

Cuando hablamos de turismo accesible, hablamos de un turismo inclusivo, un turismo para todos. No siempre tienen que ser personas con una discapacidad permanente (física, sensorial o mental), sino que aquí se incluyen personas con discapacidades transitorias de forma puntual (personas escayoladas, convalecientes de alguna enfermedad/operación, etc.), mujeres embarazadas, ancianos, niños...

¿Cómo considera la situación actual de la accesibilidad universal en el turismo?

¿Considera que se ha evolucionado en los últimos tiempos?

La situación actual sigue siendo muy pobre. Hay una baja satisfacción del turista con discapacidad. Principalmente sus quejas vienen dadas porque:

- 1- La oferta turística no integra la accesibilidad
- 2- Hay una gran falta de información sobre la accesibilidad de los servicios y cuando la hay en muchos casos es errónea o muy incompleta
- 3- Falta de conocimiento de parte de los distintos profesionales sobre sus necesidades reales.

Es cierto que en los últimos tiempos hay una concienciación mayor, tanto en las administraciones públicas como en las empresas privadas, y se están dando pasos que lleven a integrar estas necesidades, pero de momento siguen siendo bastante tímidos y queda un largo camino por recorrer.

¿En qué sectores del turismo piensa que se está trabajando para mejorar la accesibilidad? ¿Conoce alguna experiencia en concreto?

Principalmente en el hotelero. Muchos hoteles trabajan para adecuar sus instalaciones a este sector y poder ofrecer tanto habitaciones adaptadas, como el resto de sus servicios (recepción, bares y restaurantes, piscinas, etc.). Actualmente la cadena de hoteles Confortel (perteneciente a la Corporación Empresarial ONCE) ha trabajado

ANEXO I

intensamente en la accesibilidad de sus hoteles, siendo hoy una de las cadenas con mejor y más completa accesibilidad en todos sus establecimientos.

También hay varios ayuntamientos que están trabajando muy activamente, desarrollando proyectos para que sus ciudades sean más accesibles. Es el caso de los ayuntamientos de Madrid, Ávila, Arona, Córdoba, Málaga, etc.

¿Qué tipología de turismo o destino considera más accesible?

El turismo en grandes ciudades. Tanto las zonas rurales como las de playa carecen en la mayoría de las ocasiones de servicios adaptados, (transporte, ocio, playas, etc.) que integren en un mismo paquete un destino accesible para todos.

¿Qué ventajas e inconvenientes ofrece la accesibilidad universal en el turismo?

Como ventajas, la accesibilidad implica finalmente que la calidad del producto sea mayor, independientemente de que haya discapacidad o no. En la parte económica, podemos hablar además, de un mercado potencial solamente en España de 4.000.000 de personas, cifra que se eleva hasta los 50.000.000 en toda Europa. Como inconvenientes hay que destacar que en muchas ocasiones las modificaciones y reformas para que un establecimiento sea accesible tienen altos costes. En el caso de monumentos, museos, palacios, etc. muchas veces son Patrimonio Histórico, por lo que no es posible modificar nada.

¿Considera que la formación de los recursos humanos es importante para mejorar el turismo accesible? ¿Por qué?

Por su puesto. Como he indicado anteriormente, una de las quejas del turista con discapacidad es la falta de conocimiento de los profesionales involucrados, lo que se traduce en un mal servicio por el desconocimiento de las necesidades especiales de estas personas. Es importante tener una formación sólida en accesibilidad, desde las normativas de los perros guía, hasta que derechos y obligaciones tiene, según la discapacidad existente, una persona en transporte aéreo, pasando por qué necesitan en un hotel, cómo debe ser un restaurante y que dietas le pueden pedir (celíacos, alergias, etc), transporte públicos, etc., lo que también incluye a todas las personas que trabajen en estos sectores.

ANEXO I

¿Conoce si se incluyen contenidos sobre accesibilidad en los programas formativos de hostelería y turismo (fp, estudios universitarios, etc.)?

Según mi experiencia, hemos tenido bastantes estudiantes en prácticas trabajando en nuestra agencia y en ninguno de los casos han tocado en sus estudios el Turismo Accesible, lo que me parece una importante laguna que supondrá un menoscabo en la profesionalidad de estos estudiantes.

¿Conoce alguna buena práctica relacionada con formación en turismo accesible?

¿Por qué lo considera una buena práctica?

La última buena práctica que he conocido son los cursos de formación de Turismo Accesible que está organizando PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos) en distintas ciudades de España y que están dirigidas a estudiantes de turismo y profesionales de este sector.

¿Cuáles son las principales dificultades para la formación en atención al cliente con discapacidad en el sector turístico?

Contando con profesionales y expertos en este tema, la única dificultad sería que este tema fuera obligatorio en los estudios de turismo y hostelería.

Entrevista 6. Irina Martínez. Propietaria de Touradapt, empresa especializada en turismo accesible

¿Cuándo se comienza a dar importancia y a tener en cuenta el turismo accesible?

En el momento que se empieza a luchar por los derechos de las personas con discapacidad.

¿Existen ayudas a las empresas de turismo?

No

¿Existen ayudas a las asociaciones y a los particulares para este tipo de turismo?

Si, existen asociaciones y facilidades para viajar a precios más económicos con el Imserso, Cocenfe y Predif.

¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?

Si que se aprecia la diferencia, actualmente siguen habiendo muy pocos espacios o actividades que realmente sean inclusivas y no diferencien entre el turista “estándar” y el turista con discapacidad. Se tiende a adaptar lo que ya se tiene para diferentes públicos y necesidades y no a hacerlo de cero incluyendo a todos los públicos.

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? Quién? A quién?

Es importantísimo que los profesionales del turismo cuenten con esta información, especialmente aquellos que se encuentran en puntos de información. Unas infraestructuras accesibles tienen un valor añadido que hay que saber aprovechar a la hora de promocionar un servicio. No basta con decir que un servicio es accesible, debemos saber el por qué lo es ya que cada persona requiere de unas necesidades y no todas necesitan las mismas ayudas. No es lo mismo vender una habitación de hotel a un usuarios de silla de ruedas, a un invidente o una persona sorda, cada uno tiene unas necesidades y es muy importante que primero las sepamos, y segundo que sepamos con cuales de ellas contamos en nuestra empresa para ofrecer un mejor servicio.

ANEXO I

Empresa.

¿Fecha de apertura de la empresa?

01/01/2013

¿El turismo accesible es la única fuente de ingresos o tenéis otros productos?

Sólo el turismo accesible.

¿En qué momento y por qué os decidisteis especializar en turismo accesible? (en caso de especialización, puede que alguna tenga esta tipología como complemento)

En mi caso por dos motivos. Tengo un familiar usuaria de silla de ruedas con la que viajo a menudo y con la que observaba la dificultad tanto a la hora de elegir destino como que los servicios fuesen los correctos etc. Por otro lado yo vengo de aviación, llevaba 7 años como auxiliar de vuelo y quería un cambio profesional así que decidí embarcarme en esta aventura ya que hoy en día abrir una agencia de viajes sin especialización no creo que sea muy buena idea debido a los avances de internet.

Grado de rentabilidad de esta tipología. ¿Es rentable la empresa solo con las ventas de clientes demandantes de productos adaptados?

No.

Evolución de la rentabilidad. ¿Cuál es la situación actual de la empresa debido a esta especialización?

Cerrada

¿Sigue en vuestro plan empresarial la especialización en turismo accesible o existe la posibilidad de cambiar el modelo de negocio?

Yo sigo con la idea de seguir dedicándome al turismo accesible pero no como agencia de viajes.

¿Tenéis alguna ayuda o subvención por parte de la administración pública en referencia al turismo accesible? Existen ayudas para las asociaciones para turismo sostenible?

No hay ayudas. Es posible que para asociaciones si las haya pero no para empresas.

ANEXO I

¿Ofertáis una selección de productos concretos o por el contrario organizáis cualquier tipo de viaje adaptándolo a las necesidades del cliente?

Ambas

¿Qué tipos de productos?

Como cualquier otra agencia: Alojamientos, traslados, excursiones, guías, transportes, alquiler de ayudas técnicas en destino, entradas a parques temáticos, entradas en general

¿Cómo organizan los colectivos (sus asociaciones, fundaciones...) este turismo?

Generalmente se ponen en contacto conmigo solicitando alojamiento, traslados y alguna excursión.

¿Hay mayoristas que se han centrado en esto?

No

¿Detectáis que realmente se está potenciando?

No realmente, creo que se potencia como imagen para hacer ver o creer que se está trabajando en ello, pero realmente a los responsables de las comunidades o a las concejalías de turismo no les interesa, cuando se presentan proyectos de este tipo se lavan las manos.

¿Los cursos de formación existentes en los últimos años han sido de utilidad para organizar este tipo de turismo? La agencia ha acudido a alguno?

Cualquier tipo de formación es buena, siempre se aprende algo. Si, hemos hecho “Organización de paquetes turísticos accesibles” “Introducción al turismo cultural accesible” “Atención al público con necesidades especiales” Actualmente curso personalmente lenguaje de signos.

Promoción de los productos y servicios (on-line; off-line; ferias, revistas especializadas....)

Redes sociales, hoy por hoy super importantes, pero además hay que hacer acto de presencia en asociaciones y organizaciones, dejarse ver, que te conozcan y se sientan cómodos a la hora de trabajar contigo.

ANEXO I

Comercialización

Como cualquier otra agencia, a través de mayoristas, receptivos, empresas particulares, etc.

¿Desde cuándo más o menos esta tipología de turismo tiene demanda? ¿Que porcentaje de clientes aproximadamente demanda productos adaptados?

En mi caso al ser una agencia especializada todos los clientes solicitaban este servicio.

¿Es una demanda a lo largo de todo el año o también estacional?

Se podría decir que ambas, durante todo el año tenemos ofertas especiales para mayores, podemos trabajar con coles y con asociaciones pero en verano hay más trabajo, a todos nos gusta viajar cuando hace buen tiempo, además la mayoría de personas que contratan viajes suelen ser personas que trabajan ellos o los familiares con los que viajen, por ello también en verano crece la demanda.

¿La demanda es de grupos, de parejas, familiar....?

De todo

Nivel socioeconómico

Medio-alto.

¿Tipo de productos y servicios demandados?

Alojamientos, traslados, alquiler de ayudas en el destino y excursiones en vehículos adaptados es lo que más se demanda.

Entrevista 7. Pablo Zunzunegui Salillas. Director Gerente de Accesible Spain Travel.

¿Cuándo se comienza a dar importancia y a tener en cuenta el turismo accesible?

En las Islas Canarias, concretamente en Santa Cruz de Tenerife en el Municipio de Arona. Los proveedores turísticos locales comienzan a ver la llegada de turistas en silla de ruedas.

¿Qué políticas públicas han llevado a cabo para el mismo?

Muchas en los últimos 10-15 años

¿Existen ayudas a las empresas de turismo?

Las desconozco

¿Existen ayudas a las asociaciones y a los particulares para este tipo de turismo?

Las desconozco

¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?

Estamos todavía en un momento en donde se comienza a conocer el termino Turismo Accesible. Nos queda todavía un largo camino para captar el concepto inclusivo

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad? Cómo es la formación que se está ofreciendo? Quién? A quién?

La formación al profesional del turismo es básica. En este apartado se están haciendo bien las cosas, especialmente a través de PREDIF y en su día a través de ACCESS TURISMO.

Empresa.

¿Fecha de apertura de la empresa?

2010

¿El turismo accesible es la única fuente de ingresos o tenéis otros productos? Vendemos otro tipo de viajes no accesibles

ANEXO I

¿En qué momento y por qué os decidisteis especializar en turismo accesible? (en caso de especialización, puede que alguna tenga esta tipología como complemento)
Vimos un nicho de mercado por explotar y decidimos profesionalizarnos en este subsegmento turístico

Grado de rentabilidad de esta tipología. ¿Es rentable la empresa solo con las ventas de clientes demandantes de productos adaptados?

Ahora mismo no pero esperamos hacerlo en los próximos 12 meses

Evolución de la rentabilidad. ¿Cuál es la situación actual de la empresa debido a esta especialización?

Llegando casi al punto de rentabilidad

¿Sigue en vuestro plan empresarial la especialización en turismo accesible o existe la posibilidad de cambiar el modelo de negocio?

Seguiremos con el Turismo Accesible

¿Tenéis alguna ayuda o subvención por parte de la administración pública en referencia al turismo accesible?

Las desconozco

¿Ofertáis una selección de productos concretos o por el contrario organizáis cualquier tipo de viaje adaptándolo a las necesidades del cliente?

Viajes adaptados a la carta pero sobre todo servicios de traslados, tours de día, alojamiento, alquiler de furgonetas...

¿Cómo organizan los colectivos (sus asociaciones, fundaciones...) este turismo?
Lo desconozco porque trabajamos directamente con cliente final y no a través de asociaciones.

¿Hay mayoristas que se han centrado en esto?

Los desconozco.

¿Detectáis que realmente se está potenciando?

Si, paulatinamente.

ANEXO I

¿Los cursos de formación existentes en los últimos años han sido de utilidad para organizar este tipo de turismo? ¿La agencia ha acudido a alguno?

Si, muy útiles acudimos a los cursos de PREDIF y ACCESS TURISMO.

Evolución, cambios, mejoras en los productos y servicios.

Siempre hay mejoras por hacer en este ámbito sobre todo en cuanto a la oferta adaptada en número y en calidad de producto

Promoción de los productos y servicios (on-line; off-line; ferias, revistas especializadas....)

Online 100%

Comercialización

Online 100%

¿Desde cuándo más o menos esta tipología de turismo tiene demanda?

A nivel Internacional es muy reciente. Digamos 5 años

¿Qué porcentaje de clientes aproximadamente demanda productos adaptados?

5%

¿Es una demanda a lo largo de todo el año o también estacional?

Todo el año

La demanda es de grupos, de parejas, familiar....

Parejas y familias

Nivel socioeconómico

Alto

Tipo de productos y servicios demandados.

Alojamiento, Tours, Alquiler furgonetas, traslados

Entrevista 8. Santos García Sánchez, Director General en Nego Servicios

¿Cuándo se comienza a dar importancia y a tener en cuenta el turismo accesible?

Desde los años 70, con la creación de la OMT (Organización mundial de Turismo) se lleva trabajando en la reclamación de un turismo más inclusivo y accesible para todos, pero creo que durante la última década es desde cuando realmente la sociedad en general, y el mundo del turismo en particular, han sido conscientes de tener que cubrir esta necesidad (y derecho) e incorporar la accesibilidad como un valor más en cualquier producto turístico, normalizándolo. Aunque en España estamos aún en una fase inicial, incorporándolo poco a poco.

¿Qué políticas públicas han llevado a cabo para el mismo? En España, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) determina las pautas para lograr la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. La LIONDAU regula aspectos relacionados con la implantación del turismo accesible.

¿Existen ayudas a las empresas de turismo? Si, me consta que tanto desde diferentes entidades de la Secretaría de Estado de Turismo, como de diferentes Comunidades Autónomas existen ayudas y subvenciones. Por ejemplo, la Junta de Andalucía tiene en la actualidad subvenciones dirigidas a empresas que creen productos turísticos dirigidos a personas con discapacidad, o para establecimientos que lleven a cabo obras de adecuación de espacios.

¿Perciben la diferencia entre turismo accesible y turismo inclusivo? ¿Creen que hay que avanzar hacia este último o todavía no se ha llevado a cabo realmente el accesible....?

Datos que se desprenden de diferentes encuestas nos dicen que estamos aún en una fase de iniciación en turismo accesible en nuestro país. Hay mucho por avanzar y por crear. Se debe ir hacia un Turismo Inclusivo que nos aporte accesibilidad para todo el mundo y con igualdad de condiciones, sin segregación alguna sea cual sea el origen de la

ANEXO I

discapacidad, y que permita que las acciones realizadas por los viajeros se den en igualdad de oportunidades.

¿Cree que es importante dar formación a los profesionales del turismo en accesibilidad?

La importancia social que representa el concepto hace que todos los actores turísticos deban disponer de conocimientos y formación adecuados para poder desarrollar un trabajo también inclusivo, desde la concienciación y la normalización.

¿Detectáis que se está potenciando la accesibilidad en el ámbito del turismo? En el sector agencias, vemos que la especialización en diferentes segmentos es una opción de propuesta. Además de salida para muchas Agencias pyme, es una gran aportación para partes de la sociedad que ahora encuentran una oferta de producto que antes no existía o era difícil de encontrar. El usuario de Turismo Accesible e Inclusivo es un segmento que cada vez tendrá más protagonismo y oferta.

¿Hay agencias que se están centrando en turismo accesible? En nuestro consorcio, Viajes Travelfast de Torrejón de Ardoz (www.travelfast.es), está especializada en Turismo Accesible. Disponen de un catálogo de diversos productos turísticos creado especialmente para este concepto desde hace 3 años.

¿Crees que sería rentable para una agencia de viajes esta especialidad? Teniendo en cuenta que según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de dependencia (EDAD-2008) del INE, existen en España aproximadamente 3.900.000 personas con alguna discapacidad física, sensorial o mental. Lo cual quiere decir, que como segmento de mercado, esta parte de la población supone casi un 10% de potenciales clientes para productos enfocados a esta especialización. En cualquier caso, una especialización para una agencia pyme también puede ser un complemento o parte de su negocio, sin que tenga que ser el 100% de su actividad.

ANEXO II

ANEXO II. NORMATIVA, PROGRAMAS Y AYUDAS

Artículos de la Constitución Española relacionados con el tema objeto de estudio

Artículo 9.2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Artículo 10.1. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

Artículo 10.2. Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.

Artículo 14. Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 49. Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

Leyes

- **Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad**, conocida como **LISMI**. Fue la primera ley aprobada en España dirigida a regular la atención y los apoyos a las personas con discapacidad y sus familias. Esta ley supuso un gran avance para la época.

- **Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**, también conocida como **LIONDAU**. Esta ley surge como complemento a la LISMI sirviendo de renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad ya que a pesar del esfuerzo desde la proclamación de la primera ley para personas con discapacidad, persiste en la sociedad las desigualdades.

- **Ley 49/2007**, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Ya en la LIONDAU se hace referencia a esta ley en su artículo 6 donde dice que se deben tomar medidas contra la discriminación para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades. Hecho que se hizo realidad con la aprobación de la

- **Ley 27/2007**, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que reconoce el derecho de libre opción de dichas personas al aprendizaje, conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas y a los distintos medios de apoyo a la comunicación oral, lo que constituye un factor esencial para su inclusión social.
Esta Ley surge como adaptación a la normativa de las Naciones Unidas.

Programas para fomentar el turismo para personas mayores y personas con discapacidad

- **Programa para mayores**

El Inmerso organiza y subvenciona un **Programa de Turismo Social** destinado a personas mayores, dentro de su programa de envejecimiento activo, con los objetivos de facilitar la incorporación de este colectivo a las corrientes turísticas, al tiempo que paliar las consecuencias que en materia de empleo produce el fenómeno de la estacionalidad en el sector turístico del país. Sólo es necesario tener más de 65 años y ser pensionista (si es por viudedad la edad mínima serán 55 años) o bien estar prejubilado con 60 años. Además el programa admite como acompañante al cónyuge, que no tiene por qué cumplir estas condiciones, y a un hijo con discapacidad de al menos el 45%.

Se ofrecen distintas modalidades:

- Estancias en zonas costeras para descanso.
- Circuitos culturales para conocer la historia y el arte de España.
- Turismo de Naturaleza con rutas por parajes pintorescos

La comercialización de estos viajes es a través de las agencias de viajes autorizadas y a través de la página web www.mundosenior.es. La adquisición de los billetes para todos los destinos se inicia de manera escalonada por Comunidades Autónomas, comenzando en la segunda quincena de septiembre y desarrollándose durante toda la duración de la temporada del Programa, que va desde octubre hasta junio del siguiente año.

También ofrece un **Programa de Termalismo Social** a las personas mayores que por prescripción facultativa precisen los tratamientos que se prestan en los balnearios y que reúnan determinados requisitos, concertando anualmente plazas para la estancia y tratamientos a precios reducidos.

- **Programa para discapacitados**

El Imserso también subvenciona **programas vacacionales**, vacaciones y turismo de naturaleza, para personas con discapacidad, los cuales tienen por objeto facilitar la vida independiente y lograr la máxima integración personal y social de las personas con discapacidad en las condiciones de mayor accesibilidad, facilitando el acceso de las personas a los bienes del ocio, de la cultura y de la naturaleza, así como el descanso de las familias que tienen a su cargo personas con discapacidad, y **programas de termalismo** cuyo objetivo es favorecer la calidad de vida y autonomía de las personas con discapacidad, mediante tratamientos en balnearios que faciliten su acceso a los bienes de la salud.

Dichas subvenciones son destinadas a Entidades que además de reunir los requisitos de carácter general establecidos, tengan dedicación exclusiva y habitual a la realización de actuaciones y actividades a favor de las personas con discapacidad.

Las actuaciones de turismo y termalismo para dicho colectivo se incluyen dentro de las subvenciones sometidas al régimen general del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso). En este sentido se establecen las actuaciones a desarrollar, sus prescripciones, requisitos y prioridades.

En 2014 las actuaciones objeto de subvención se financiaron con cargo al crédito presupuestario consignado en el presupuesto del Imserso, Programa 31.31 «Prestaciones económicas, recuperadoras y accesibilidad universal», aplicación 487.7.9 «Ayudas públicas a instituciones sin fin de lucro. - Otras.», por un importe total de 3.000.000 €, concediéndose, según tabla, a las siguientes entidades:

ANEXO II

Tabla II.1. Actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad.
Convocatoria 2014

Entidades	Siglas	CIF	Importe de cada subvención – Euros
Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica.	COCEMFE.	G28681955	708.014,00
Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas Con Discapacidad Intelectual.	FEAPS.	G28452696	1.373.895,00
Federación de Asociaciones de Retinosis Pigmentaria de España.	FARPE.	G79386348	7.201,00€
Federación Española de Instituciones para el Síndrome de Down.	DOWN ESPAÑA.	G80245780	46.586,00
Confederación Española de Federaciones y Asociaciones de Atención a Personas con Parálisis Cerebral y Afines.	ASPACE.	G31162985	234.467,00
Confederación Española Agrupaciones Familiares y Enfermos Mentales.	FEAFES.	G46245247	272.400,00
Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos.	PREDIF.	G81629370	260.762,00
Confederación Autismo España.	CAE.	G80834443	76.675,00
Confederación Estatal de Personas Sordas.	CNSE.	G28649457	20.000,00
Total			3.000.000,00

Fuente: «BOE» núm. 219, de 9 de septiembre de 2014

Pensiones

Un factor a tener en cuenta de nuestro segmento de mercado es el nivel adquisitivo que posee este colectivo. Fijándonos en estos datos podemos hacernos una idea del gasto medio que pueden llegar a gastar en nuestra empresa.

Las pensiones que reciben las personas con discapacidad pueden ser de dos tipos:

- **Pensiones contributivas.**

Para obtener datos reales sobre la cantidad percibida por las personas con discapacidad en la modalidad contributiva tenemos que ir al BOE donde se publica en el Real Decreto 1107/2014, de 26 de diciembre, sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y de otras prestaciones sociales públicas para el ejercicio 2015, las pensiones por incapacidad permanente y jubilación, que son objeto de interés para este estudio.

Tabla II.2. Cuantía a percibir en el año 2015

Clase de pensión	Titulares		
	Con cónyuge a cargo – Euros/año	Sin cónyuge: Unidad económica unipersonal – Euros/año	Con cónyuge no a cargo – Euros/año
<i>Jubilación</i>			
Titular con sesenta y cinco años	10.960,60	8.883,00	8.426,60
Titular menor de sesenta y cinco años	10.273,20	8.309,00	7.851,20
Titular con 65 años procedente de gran invalidez	16.441,60	13.325,20	12.640,60
<i>Incapacidad permanente</i>			
Gran invalidez	16.441,60	13.325,20	12.640,60
Absoluta	10.960,60	8.883,00	8.426,60
Total: Titular con sesenta y cinco años	10.960,60	8.883,00	8.426,60
Total: Titular con edad entre sesenta y sesenta y cuatro años	10.273,20	8.309,00	7.851,20
Total: Derivada de enfermedad común menor de sesenta años	5.524,40	5.524,40	4.993,52
Parcial del régimen de accidentes de trabajo:			
Titular con sesenta y cinco años	10.960,60	8.883,00	8.426,60

Fuente: "BOE"

ANEXO II

- **Pensiones no contributivas**

La pensión no contributiva asegura a todos los ciudadanos en situación de jubilación o invalidez y en estado de necesidad, una prestación económica, aunque no hayan cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión contributiva.

La cuantía individual de la pensión para cada ciudadano se establece, en función de sus rentas personales y/o de las de su unidad económica de convivencia; no pudiendo ser inferior a la mínima del 25%, 1.284,15 euros anuales, ni superior a 5.136,60 euros año.

Los pensionistas de invalidez no contributiva cuyo grado de discapacidad sea igual o superior al 75% obtienen un incremento del 50% (2568,30 €) y acrediten la necesidad de otra persona para realizar los actos esenciales de la vida.

Tabla II.3. Cuantía a percibir en el año 2015

CUANTIA	ANUAL	MENSUAL A PERCIBIR
INTEGRA	5.136,60	366,90
MÍNIMA (25%)	1.284,15	91,73
ÍNTEGRA MÁS INCREMENTO DEL 50%	7.704,90	550,35

Fuente: www.imserso.es

Clasificación de agencias de viajes

Según su tamaño

- **Las agencias de viajes mayoristas** son las que organizan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados. Contratan en grandes cantidades y a precios muy ventajosos para posteriormente vender plaza a plaza a las agencias minoristas. Las mayoristas no pueden ofrecer estos servicios directamente al consumidor, por lo tanto son las minoristas quienes las ofrecen.
- **Las agencias de viajes minoristas** comercializan el producto de los mayoristas vendiéndolo directamente al cliente. Así también proyectan, elaboran, organizan o venden al turista toda clase de servicios y viajes combinados, no pudiendo ofrecer ni comercializar sus productos a través de otros servicios.
- **Las agencias de viajes mayoristas-minoristas son** un tipo de agencia intermedia entre mayorista y minorista, ejerciendo las funciones de ambas simultáneamente. Actúan como asesores, mediadores y productores de paquetes que venden directamente al cliente final o bien que pueden distribuir entre otras agencias de viajes aunque no pertenezca a su propia red.

Según su localización geográfica, dado que un viaje tiene geográficamente un punto de origen y un punto de destino, las agencias de viaje pueden clasificarse según se ubiquen en un lugar o en el otro, cosa que hará que su forma de trabajar con los clientes sea distinta, organizando viajes hacia otros lugares o bien organizando viajes desde otros lugares.

- **Agencias de viajes emisoras** son aquellas cuya sede física se sitúa en el lugar de origen de los viajeros. De este modo, su público es principalmente la población cercana a las mismas, que desea viajar a otros lugares distintos al área geográfica donde están ubicadas estas agencias.
- **Agencias de viajes receptoras**, a diferencia de las emisoras, sitúan físicamente su sede en los lugares a los cuales la gente desea viajar, y por tanto organizan viajes destinados a personas de otros lugares que visitan el área donde están ubicadas.

ANEXO II

- **Agencias de viajes emisoras-receptoras** son una combinación de las dos anteriores, es decir, organizan tanto viajes hacia el lugar en el que están ubicadas tanto como viajes desde dicho lugar hacia otras partes.

Son agencias de viajes **especializadas** las que centran su actividad en un segmento de la demanda, en un destino o en un producto concreto. Una vez detectado al mercado potencial al que se quieren dirigir, se instalan como agencia de viajes ofreciendo una atención personalizada con amplio dominio del producto. Son ejemplos de este tipo de agencias de viajes las que se dedican a ferias y congresos, viajes de solteros, turismo de aventura, en turismo accesible, etc...

Considerando su **canal de comunicación**, además de las agencias standard, que poseen una sede física propia, existen también agencias que destacan por presentarse al público por vías distintas a las tradicionales. Podemos destacar los siguientes tipos de agencias de viaje.

Agencias de viajes in-plant. Se trata de pequeñas oficinas o dependencias que las agencias de viajes instalan en la sede de otra empresa cliente con el fin de que operen eficientemente los servicios que estas solicitan. Normalmente se trata de oficinas que cuentan con uno o dos empleados que están en constante contacto con los viajeros de la empresa.

Agencias de viajes franquicias. La franquicia es un sistema de colaboración entre dos partes jurídicamente independientes, en el que una parte titular de la marca, producto o servicio (la parte franquiciadora), concede a la otra (franquiciada) el derecho a explotar un negocio según unas técnicas comerciales uniformes a cambio de un canon o cuota.

El agente se beneficia del nombre y del soporte de la empresa franquiciadora, mientras que dispone de cierta capacidad organizativa y autonomía.

Agencias de viajes on-line. Cada vez más frecuentes, son agencias que no tienen una sede física propiamente dicha a la que acudir, sino que ofrecen sus servicios al cliente a través de internet, pero con una diferencia, la ausencia de la función asesora del agente de viajes.

Cualquier agencia de viajes puede tener su modalidad de agencia de viajes virtual cuando crea una web y facilita el contacto on-line al cliente.