

FLUJOS TURÍSTICOS Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: ANÁLISIS Y REFLEXIONES

Elena Van Povedskaya
Universidad Liber Quaré (ULQ)
elena.van@ulq.com
elena.van.povedskaya@gmail.com

Resumen:

El artículo hace referencia a la necesidad de eliminación de barreras arquitectónicas en el ámbito de turismo, aunque la principal atención en el análisis del concepto y del fenómeno de accesibilidad universal se centra en los problemas de comunicación y de actitud. El problema de accesibilidad, además, se correlaciona con otro que, en el análisis sistémico, recibe el nombre metafórico de "tragedia de los recursos de uso común". De esta manera, se pretende poner atención en la necesidad de identificar los límites de los recursos turísticos para garantizar un desarrollo sostenible, tanto en el sector turístico como en todos los demás aspectos y componentes sistémicos de los entornos reales.

Palabras clave:

Accesibilidad universal, barreras, flujo turístico, integración en el ámbito de turismo, límites de recursos turísticos.

Abstract:

The paper makes reference to the need of elimination of architectural barriers in the field of tourism, but the principal analysis of the concept and the phenomenon of universal accessibility is focused on problems of communication and attitude. The accessibility problem also correlates with another one, that in systems analysis, receives the metaphorical name of "the tragedy of the commons". Thereby, it is intended to pay attention to the need for identification of the limits of touristic resources to ensure a sustainable development, both in tourism and in all other aspects and systemic components of real environments.

Key words:

Universal accessibility, barriers, touristic flew, integration in tourism, limits to touristic resources

Nota biográfica:

Elena Van Povedskaya es Doctora en Filología y en Psicología; Codirectora del Master en Desarrollo Socio-Cultural y Turismo en la facultad del mismo nombre que ella dirige en la Universidad Liber Quaré. Posee una amplia experiencia en turismo internacional como guía e intérprete. Sus intereses investigadores están relacionados con aspectos como la información y la comunicación desde distintos enfoques, los estudios sistémicos, la epistemología y la metodología de la investigación científica.

I. Introducción

El turismo como fenómeno y como actividad puede ser descrito con razonable precisión a partir de sus características espacio-temporales. El *dinamismo*, representado por un tipo específico de desplazamiento (*viaje turístico*) a un *espacio* diferente al habitual (*destino turístico*), podría ser la primera de ellas. Es evidente que este rasgo guarda relación tanto con las características espaciales como las temporales. La otra cualidad diferencial inherente al turismo, *la eventualidad continua*, está vinculada al concepto de tiempo, ya que el viaje siempre es finito, es decir, tiene un principio y un final; se produce normalmente en el periodo de ocio (total o parcial) de la persona que lo realiza y los acontecimientos que tiene lugar durante el viaje se suceden rápida y continuamente.

La Organización Mundial de Turismo, la principal entidad internacional e intergubernamental en este ámbito y el organismo de las Naciones Unidas encargado de promoción de turismo responsable, sostenible y accesible para todos, ofrece una definición con toda evidencia basada en las características espacio-temporales: "El término *viaje turístico* designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta" (<http://media.unwto.org>). Cabe señalar que la etimología de la palabra *turismo* revela que ya desde sus orígenes este significado incluía la idea de una vuelta. Esta palabra-concepto de ascendencia latina proviene del vocablo francés *tour* - vuelta.

Cualquier actividad humana y, por supuesto, también la turística siempre lleva estampadas las características de la sociedad en la que se desarrolla. Nuestro mundo es dinámico y cambiante, diverso y versátil, interrelacionado e interdependiente, tecnológico y "glocal" (global y local a la vez), según el acertado término, propuesto por el sociólogo escocés Ronald Robertson y popularizado por el alemán Urich Beck (2001). Este concepto significa que los acontecimientos en la sociedad de hoy suceden localmente, aunque los efectos de éstos pueden llegar a ser globales. Y, al revés, las decisiones de carácter global se materializan localmente y presentan sus propias particularidades. Los grandes movimientos de capitales, productos y empresas, así como las migraciones de la población y el crecimiento de las actividades y flujos turísticos son representaciones materiales de esta característica social. En este trabajo nos interesan especialmente los flujos turísticos, más exactamente la correlación entre dos fenómenos complejos, multidimensionales y multifacéticos como son el *flujo turístico* y *la accesibilidad*.

La fluidez, entendida como facilidad de desplazamiento de una substancia moldeable y adaptable al entorno o, de otra manera, como soltura en hacer algo, al ser relacionada con el concepto de accesibilidad adquiere unos matices nuevos. Conseguir que el viaje turístico sea fluido equivale a que todos y cada uno podamos acceder con comodidad a los canales de comunicación, a los puntos de distribución de la información y a los destinos turísticos.

La lógica de la exposición sugiere comenzar con la definición de los principales conceptos que se manejarán en el texto. A continuación, se analizarán diversos aspectos del

problema de accesibilidad en el ámbito de turismo. Esta parte incluye también el análisis de los documentos recientes relacionados con este tema. Finalmente, se apuntarán algunas propuestas, basadas en observaciones y reflexiones sobre la realidad actual en el ámbito de turismo.

II. Aclaración de los conceptos principales

En esta parte se aclaran dos grupos de conceptos: el primero, que se estructura en torno al concepto de *flujo turístico*, y el segundo, que surge a partir del concepto de *accesibilidad*.

1. Flujo turístico y conceptos afines

Cualquier viaje turístico como un todo puede ser representado esquemáticamente en tres fases, estructuradas a partir de las características espacio-temporales. La primera fase abarcaría el periodo anterior al viaje, durante el cual se recoge la información necesaria y se realiza su planificación y preparación. La siguiente consiste en el traslado hacia el destino de interés desde el entorno habitual, incluyendo también la vuelta. Y, finalmente, la tercera fase se relaciona con el periodo de estancia en el destino.

Si un destino turístico representa interés para muchos viajeros y los traslados hacia este entorno se suceden uno tras otro, alcanzando un número notorio, podemos calificar este tráfico constante de *flujo turístico*. Desde este enfoque el término estudiado representa el resultado de concentración de los traslados con fines turísticos hacia un destino concreto.

Los flujos turísticos discurren a través de los llamados *canales de comunicación* que confluyen y se distribuyen en puntos de cruce. Los llamaremos aquí *nodos*, por analogía con los nodos de las redes de comunicaciones. (Entendemos por redes de comunicaciones todo tipo de medios de unión entre dos puntos distanciados en el espacio. Son, por ejemplo, carreteras y caminos, líneas ferroviarias, rutas de transporte aéreo o acuático, redes de cables, líneas eléctricas, acueductos, Internet, etc.). La función de los nodos, consiste en recoger y distribuir los flujos de personas, de objetos o de información. Por lo tanto, los nodos pueden ser representados por oficinas de información turística, agencias de viajes, buscadores de hoteles, páginas de compra de billetes, etc.

Es interesante reparar en que los flujos turísticos, por mucho que puedan parecer arbitrarios, configuran unas estructuras que funcionan manifestando sus regularidades sistémicas. Se puede incluso aventurar que estas estructuras se rigen por leyes sistémicas de cierto modo naturales, similares a las leyes de funcionamiento de los sistemas neuronales.

Es evidente que el éxito de la actividad turística depende de la diversidad de la oferta turística pero también de la facilidad de acceso, tanto a los canales de comunicación como a los nodos de distribución.

Dependiendo de si es fácil o difícil alcanzar un objetivo de interés turístico y desenvolverse en él, se suele decir que tal o cual destino, producto o servicio turístico es

accesible o no. En la práctica, crear accesos significa eliminar las posibles barreras que obstaculizan u obstruyen la aproximación a los destinos, canales y nodos de comunicación, servicios y productos turísticos.

Como las posibles barreras son múltiples y muy variadas las clasificamos en cuatro grupos, a saber: *barreras* espacio-temporales, energéticas, informacionales y comunicacionales. A continuación se analizarán todos estos tipos de barreras, y con ello, como puede evidenciarse, estamos pasando al análisis del segundo grupo de términos, relacionados con el concepto de accesibilidad, que es objeto de atención del siguiente capítulo.

2. Accesibilidad y conceptos afines

No podemos reducir el concepto de *accesibilidad* a una simple relación entre la dificultad o la facilidad de acceso; hacerlo sería simplificar en exceso su versatilidad y complejidad. La accesibilidad ¿para quién resulta difícil o fácil? ¿Cuándo? ¿En qué circunstancias? Es lógico que aquí surjan todas estas y muchas otras preguntas, ya que los flujos turísticos están representados por desplazamientos de personas con características muy diversas...

El nivel de desarrollo y el grado de madurez de la sociedad actual permiten establecer un alto nivel de expectativas y exigencias a la calidad del viaje turístico y a la facilidad de acceso a los nodos y canales de comunicación. Por esta razón a la pregunta ¿quién puede formar parte de los flujos turísticos? la respuesta es: cualquier persona que se lo proponga, independientemente de sus características y necesidades. Definitivamente, el turismo de hoy tiene que ser *inclusivo*.

Sin embargo, la *inclusión* es tan sólo el primer paso en el camino. La auténtica meta consiste en crear condiciones para una plena y auténtica *integración* en las actividades turísticas de todas las personas que lo deseen. En este caso no se trata simplemente de la participación universal, sino del establecimiento de una fluida comunicación e interacción entre todas las personas que participan en esta actividad, dotadas de todos los derechos y obligaciones correspondientes.

Entonces, ¿qué se entiende por *accesibilidad* en el ámbito de turismo? Para aclarar este concepto, tal vez deberíamos recurrir al término más exacto, como es la *accesibilidad universal*.

La Organización Mundial de Turismo, por su parte, señala que la accesibilidad universal es la que permite "a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal". (OMT; 2014: 4).

Por otro lado, según la definición propuesta por la Fundación ONCE (2011), "La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o 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 natural posible." (p.12).

Ciertamente, el desarrollo y la promoción de la accesibilidad universal es uno de los objetivos principales de la Fundación ONCE. Tal vez debido a este hecho, el concepto se relaciona, principalmente, con las personas con discapacidad, y, efectivamente, el grupo de personas con discapacidad es uno de los mayores beneficiarios. No obstante el término es aplicable a una población mucho más amplia y abarcaría incluso a todas las personas en general, especialmente a las personas mayores, las familias con niños, las personas con discapacidad provisional, etc.

La Organización Mundial de Salud constata en su informe Mundial sobre la Discapacidad, del año 2011, que "la discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad, transitoria o permanente, en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento" (p.7).

Según los datos del informe citado anteriormente, el 15% de la población mundial, es decir mil millones de personas, vive con algún tipo de discapacidad. "De ellos, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento." (2011:5). Son cifras muy significativas. En el marco de este informe, la OMS plantea importantes objetivos a conseguir. El primero de ellos, es el fomento de la emancipación de las personas con discapacidad y, el segundo, la eliminación de los obstáculos que les impiden participar plenamente en la vida de la sociedad. También en este documento se señalan los principales obstáculos que impiden conseguir este reto. Entre ellos cabe mencionar la prestación insuficiente de servicios, la falta de accesibilidad y determinadas actitudes negativas... Como puede intuirse fácilmente, estos mismos problemas se presentan también en el ámbito de turismo.

La Organización Mundial de Turismo ha desarrollado un estudio global de relación entre las personas con discapacidad y las actividades turísticas. Basándose en este estudio se ha adoptado una serie de documentos cuyo enfoque principal gira en torno a la accesibilidad en el turismo.

El Secretario General de la OMT Taleb Rifai está convencido de que "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." (OMT, 2014: 1). Obviamente, el desarrollo de la política de accesibilidad e integración en el ámbito del turismo contribuye a la conquista de la justicia social, al desarrollo del bienestar personal y comunitario, al fortalecimiento de la salud física y mental de las personas y, como no, al beneficio económico.

En la actualidad ya pueden observarse los primeros resultados del trabajo por la accesibilidad, que en la práctica se convierte en el esfuerzo por la eliminación de barreras. Todo esto permite crear entornos abiertos para

todos, promocionar la atención a la salud y la rehabilitación, así como desarrollar los servicios de apoyo y asistencia, a la vez que apoyando la emancipación de las personas con discapacidad.

Pero ¿cómo son estas *barreras*? ¿Cuándo se presentan y de qué manera? ¿Se puede actuar sobre ellas? Éstas son algunas de las preguntas sobre las que se propone reflexionar en la siguiente parte de este trabajo.

III. Análisis de diversos aspectos de la accesibilidad en el ámbito de turismo

Como ya se ha mencionado anteriormente, la accesibilidad se hace posible sólo cuando desaparecen las barreras que impiden el acceso. Las posibles barreras pueden ser muy diversas, dependiendo de la persona que viaja, sus necesidades y posibilidades; de la etapa del viaje; del momento en que éste se realiza o por donde transcurre, etc. Por ejemplo, en la etapa que precede al viaje, principalmente surgen las barreras relacionadas con el acceso a la información turística y a los nodos de distribución, así como barreras que pueden aparecer debido al procesamiento y la gestión de esta información. Este aspecto lo analizamos en el siguiente subcapítulo.

1. Barreras en el acceso a la información y los nodos de distribución de la información turística

Las barreras en el acceso a la información turística y los nodos de distribución previa al viaje pueden ser externas o internas respecto a la persona que pretende recurrir a estos servicios.

Las externas estarían relacionadas con la ausencia de dispositivos y/o servicios y medios de la información y la comunicación turística, así como con la ausencia de la información (o servicio de distribución de la información) requerida, su insuficiencia, baja o dudosa calidad. Es evidente que las personas con discapacidad necesitan más asistencia y mediación específica para acceder a la información. Por esta razón es muy recomendable que el personal que elabora material informativo o trabaja en establecimientos de información turística tenga alguna formación en el aspecto de accesibilidad informativa, tanto directa como mediada.

Las barreras internas, estarían relacionadas, en primer lugar, con la insuficiencia en las habilidades para buscar, procesar y organizar la información. En segundo lugar, este tipo de barreras puede surgir como consecuencia de las limitaciones que la persona se impone mentalmente. Vistas así, las barreras internas más importantes son más bien de carácter psicológico y deben abordarse a través del desarrollo de habilidades cognitivas, sociales, comunicacionales, volitivas, etc. Es vital saber diferenciar entre la inviabilidad real para realizar un viaje y las autolimitaciones mentales. Para poder discernir entre las dos situaciones, es necesario primero conocer todas las necesidades y las disfuncionalidades; segundo, saber de qué recursos puede disponer el interesado para reducir o resolver el problema y, finalmente, fortalecer la motivación,

la automotivación y la autoestima, imprescindibles para obtener nuevas experiencias.

La Organización Mundial de Turismo ha elaborado unas recomendaciones específicas con el objeto de "familiarizar a las administraciones nacionales de turismo, a las oficinas de turismo, a las organizaciones de gestión de destinos, así como a las empresas de viajes y turismo, con los principios generales en lo que se refiere a criterios de accesibilidad en el suministro de información y a la aplicación de diferentes técnicas y formatos para cumplir los principios del diseño universal" (OMT, 2015:6). Con este objetivo la OMT recomienda tomar en consideración cuatro puntos clave, a saber: la percepción; la búsqueda; la comprensión y, finalmente, el uso de la información.

Para que la información se perciba correctamente, los diseñadores deben tener en cuenta las diversas circunstancias y particularidades de los usuarios, entre los que "puede haber personas con dificultades de aprendizaje, deficiencias cognitivas, auditivas o visuales, o problemas de movilidad o destreza" (OMT, 2015:6), así como personas mayores y no tan mayores que no tienen mucha habilidad para manejar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Al generar y presentar la información turística, es imprescindible conseguir que ésta sea precisa, clara, bien organizada, coherente y actualizada. La información que proviene de los medios digitales debe coincidir con la información impresa en papel, la dada por teléfono o por contacto directo y la presencial. En el caso de la información mediada, es muy recomendable facilitar los contactos pertinentes para que el interesado pudiera obtener más información en caso de necesidad.

Es importante también incorporar en la medida de lo posible la información sobre la accesibilidad de las infraestructuras y servicios turísticos. Se puede constatar que muchos buscadores de hoteles, así como las páginas de venta de billetes de transporte ya incluyen esta información en sus páginas.

Cabe mencionar que en la actualidad el problema con frecuencia surge no a causa de la carencia de información, sino de su exceso, más exactamente de su redundancia. Esta última dificulta el procesamiento, la evaluación y la organización de la información necesaria. Como consecuencia, resulta imposible o muy costoso ordenar la entropía informacional, reducir la incertidumbre y, finalmente, tomar las decisiones apropiadas.

2. Barreras "energéticas"

Las barreras energéticas, en este contexto, tienen que ver con la parte financiera del viaje turístico. Esta cuestión, aunque sumamente importante, ya que cualquier producto o servicio tienen un coste económico para el consumidor, quedan fuera del marco establecido para este trabajo.

La escasez de posibilidades económicas es una causa muy respetable y realmente difícil de solucionar, pero en algunos casos podría ser una simple excusa. En la actualidad la oferta turística es muy variada, no sólo en cuanto a los destinos y medios, sino también al coste.

La eliminación de las barreras económicas está muy relacionada con el desarrollo de las políticas sociales y la eficacia de la gestión personal. Asimismo, el desarrollo y la diversificación de productos y servicios turísticos pueden ser un instrumento eficaz para alcanzar una distribución turística cada vez más acertada. De todas formas, tal como se ha mencionado anteriormente, es imprescindible diferenciar las barreras "energéticas" de las barreras mentales.

3. Accesibilidad universal al/en el destino turístico: accesibilidad espacial, física y arquitectónica

En el marco de este trabajo se establece la diferenciación entre tres tipos de barreras materiales: las espaciales, las físicas y las arquitectónicas. Las barreras espaciales se relacionan con las distancias que separan al viajero de su destino, así como con la estructuración de este espacio. Las barreras espaciales están muy relacionadas con las barreras de comunicación, ya que es imposible recorrer un camino sin indicaciones ni señalización. Las barreras espaciales pueden surgir debido a que el punto de destino está alejado en el espacio o el terreno presenta complicaciones para el desplazamiento.

Las barreras físicas son cualquier tipo de impedimentos materiales (naturales o artificiales), que pueden interrumpir el desplazamiento o el acceso a los destinos turísticos. Entre las barreras físicas destaca el grupo de las arquitectónicas. Las personas con discapacidad, sobre todo las que padecen problemas de movilidad y de visión, se enfrentan con mayor frecuencia precisamente a este tipo de dificultades de acceso. Obviamente, el concepto de barreras físicas es de hecho más amplio, ya que incluye también las barreras naturales, tales como, por ejemplo, ríos sin puentes ni vados; rocas o árboles caídos en la carretera, capas de nieve o hielo, etc.

Analizando las quejas de los usuarios de las vías y medios de transporte, obtenidas a partir del análisis de los datos facilitados por diversos organismos de defensa de los consumidores como la OCU, la CECU o la FACUA; se ha podido constatar lo siguiente:

- La mayor parte de las quejas las acumula el transporte aéreo;
- Las protestas y demandas se centran en la calidad de los servicios prestados, más concretamente en los aspectos temporales (incumplimiento de los horarios, necesidad de esperar y hacer colas durante mucho tiempo, etc.) o los informacionales (ausencia o insuficiencia de información necesaria; comunicación/actitud inadecuada, etc.).

Con la mejora del aspecto informacional de los desplazamientos se podría conseguir un importante avance en la calidad de servicios al viajero en general.

3.1. Barreras arquitectónicas y creación de acceso para las personas con discapacidad

Anteriormente ya se ha mencionado que hoy en día los acontecimientos suceden localmente pero sus efectos con frecuencia se manifiestan globalmente debido a la estrecha interconexión e interdependencia entre los elementos del

sistema universal. Y viceversa, las ideas y las decisiones globales, puestas en práctica a nivel local, presentan sus características particulares, por lo que los resultados de estas aplicaciones llegan a ser muy variados. Desde esta perspectiva es lógico que la idea de eliminar barreras y crear el acceso universal a los flujos y las actividades turísticas, impulsada globalmente por OMT, tenga su propia forma de plasmarse en cada país o localidad.

Tomando un ejemplo particular, con el objetivo de comprobar si los espacios urbanos y los puntos de interés turístico de la ciudad de Santiago de Compostela disponen de los accesos universales, se realizó la evaluación experimental que se describe a continuación.

La mejor forma de verificar en qué medida una ciudad es accesible para una persona con discapacidad, sobre todo si se trata de movilidad reducida, es ponerse a recorrer esta ciudad en silla de ruedas personalmente o acompañando a una persona que se desplaza de esta manera. En este caso se optó por el acompañamiento de un visitante.

Antes de continuar, es preciso describir las características y la situación de la persona que participó en esta evaluación experimental.

Se trataba de un hombre de 62 años con sordera y movilidad reducida. Perdió la vista a la edad de tres años, el oído, a la edad de los nueve y se vio obligado a usar silla de ruedas desde hace diez años, debido a una diabetes en etapa avanzada.

Era su segunda visita a Santiago y, en general, este visitante poseía un largo historial de viajes, casi siempre por motivos profesionales (es profesor universitario, investigador, escritor y educador), compaginándolas con actividades de ocio y recreo.

La comunicación con el participante del experimento se puede mantenerla por diversos canales. La escrita, tanto mediada por las tecnologías como directa, es fluida gracias a las tecnologías especializadas necesarias. La comunicación directa con él puede realizarse por vía táctil ("escritura" de las palabras con el dedo en la palma de su mano) o por el lenguaje dactilar. Sus propios mensajes en casos de comunicación directa, los da él mismo con voz.

El recorrido turístico consistió en la visita a la Catedral de Santiago; al edificio de rectorado de la Universidad de Santiago de Compostela, concretamente al patio de Fonseca; a la plaza de abastos y al parque Alameda, todo ello enmarcado en un largo paseo por las calles y plazas de la zona antigua de la ciudad.

Es una satisfacción constatar que el desplazamiento por la ciudad se pudo realizar de una forma fluida y cómoda, ya que todas las aceras recorridas disponían de bajadas para silla de ruedas. Las instalaciones y los edificios tenían accesos, ya sea por rampa o ascensor, por lo menos en alguna de las entradas. Los autobuses facilitaban las subidas y las bajadas. Aquí es necesario mencionar que los habitantes de Santiago conocemos los posibles accesos, pero las personas en sillas de ruedas sin acompañantes locales pueden tener dificultades para encontrarlos.

También es necesario señalar que el personal que realizaba los servicios (conductores de autobuses o taxis, camareros, encargados de establecimientos e

instalaciones) o simplemente los transeúntes, siempre actuaron con cortesía y buena disposición. Por ejemplo, los conductores realizaron maniobras especiales para arrimar el autobús al bordillo, los camareros acomodaron las mesas y las sillas en zonas especialmente cómodas, estando pendientes en todo momento de si se necesitaba algo más. En general, cabe pensar que estas actitudes de la población santiaguesa no son excepcionales, sino algo habitual.

Pese a algunos inconvenientes encontrados, como determinadas ocasiones aisladas en las que se observaron coches estacionados en zonas de bajada de las aceras que incomodaba el acceso, se puede constatar que en eliminación de barreras arquitectónicas la ciudad de Santiago de Compostela aprueba con un notable alto.

No obstante, el proceso de eliminación de barreras para personas con discapacidades sensoriales debe continuarse y diversificarse. La información en Brille o en voz es aún escasa. Los semáforos que disponen de señales acústicas se desconectan por la noche (esta medida es correcta, ya que el ruido molesta a los vecinos) pero no disponen del botón para encenderlo en casos aislados y las personas con discapacidad visual se ven restringidas en la autonomía de sus movimientos por la noche (después de las 22 horas). Habitualmente, las indicaciones en Brille existentes son testimoniales. Con frecuencia las personas con ceguera que no están acompañadas, no se dan cuenta de la presencia de estas indicaciones, por lo cual éstas no son funcionales y es como si no existieran.

Resumiendo, se puede decir que los avances en la eliminación de barreras e inclusión son perceptibles. No obstante queda mucho por hacer. Y es preciso continuar con esta tarea.

Aunque la percepción de la fluidez de quienes recorren su camino se debe mucho a la eliminación de barreras arquitectónicas, la comunicación con otras personas contribuye enormemente al confort emocional y a la creación de la sensación de continuidad. Éste será el aspecto de la siguiente parte de este trabajo.

4. La accesibilidad universal y la comunicación humana

En el anterior epígrafe ya se ha hecho una referencia a la importancia de la comunicación interpersonal a la hora de facilitar los accesos a los canales y los nodos de comunicación, ya que proporciona fluidez al viaje y bienestar emocional al viajero. Es lógico, ya que se trata de la principal herramienta social que permite interactuar, socializarse y conseguir objetivos, tanto personales como comunes.

Por esta razón la comunicación, especialmente la asertiva, no sólo aporta accesibilidad de tipo socio-cultural y psicológico, sino también permite superar, eludir o minimizar las barreras físicas que siempre se presentan en el camino. No en vano dice un refrán popular: quien lengua ha, a Roma va.

¿Cómo son las barreras de comunicación entre las personas y cuándo pueden surgir? Podemos establecer que, en primer lugar, pueden surgir en cualquier etapa del proceso comunicativo: durante la elaboración de los

mensajes, durante su transmisión (emisión-recepción) y también durante su interpretación.

La comunicación es un intercambio de mensajes y para que pudiera tener lugar, es necesario conocer el código común que garantice la correcta elaboración e interpretación del mensaje. Es evidente que cualquier persona puede tener dificultades al comunicarse con los demás, pero al trasladarse a otros espacios, diferentes a los habituales, especialmente si estos entornos pertenecen a otras culturas, las dificultades aumentan. Y "mientras que todos los turistas que se enfrentan a la barrera del lenguaje común de las diferencias entre anfitrión e invitado, esto se agrava para las personas que tengan dificultades expresivas. Estas dificultades pueden requerir un mayor nivel de concentración para entender la información. Las personas sin discapacidad también pueden tener problemas de actitud hacia personas con discapacidad y esto agrava aún más el problema de comunicación" (OMT, 2014:46). Como se subraya en el resumen de la Recomendaciones de OMT para el turismo accesible, "la actitud lo es todo".

Entre las barreras de comunicación mediada se destacan sobre todo dos: la señalización inadecuada y la incorrección o ausencia de sistemas de transmisión alternativa de información.

Aunque la ausencia o la mala señalización del trayecto obstruye la fluidez del viaje, cabe señalar que la señalización excesiva (redundante) también puede ser contraproducente.

Como ejemplo, se puede citar la señalización de la playa de Aguas Santas más conocida por su nombre turístico playa de las Catedrales. Se encuentra en el municipio gallego de Ribadeo (provincia de Lugo) y se ha convertido en visita obligada para los turistas que vienen a Galicia. La playa no es grande: es un arenal de menos de un kilómetro y medio de largo que muestra la arena solo durante la marea baja. Por esta razón a las formaciones rocosas, cuyo aspecto recuerda unas catedrales, sólo se puede acceder sólo en estos periodos, es decir, es un recurso natural de interés turístico que tiene sus límites. La afluencia turística a esta playa se ha hecho tan excesiva que desde el verano de 2015 la Xunta de Galicia se ha visto obligada a establecer ciertos límites para acceder a esta zona natural, aconsejándose un cupo de 4.810 personas al día en periodos vacacionales. Para visitar la playa hay que inscribirse en la página web oficial. El billete es gratuito, pero la reserva tiene que hacerse por lo menos con 30 días de antelación.

De alguna manera, la intensidad de visitas podría deberse, aunque sea en parte, a que en el tramo de autovía de reciente construcción que recorre la costa del Cantábrico en proximidades a esta playa se instalaron varias señales de dirección de enorme tamaño, que llaman la atención de todos los que circulan por la carretera.

En cuanto a la calidad de la señalización en las carreteras y las vías urbanas, que es una forma de comunicación mediada, es interesante recurrir a los datos de una investigación que se comenta a continuación.

En el año 2008 en quince países de la Unión Europea se realizó un estudio sobre la señalización de tráfico, en

el cual participaron varios clubes automovilísticos, entre ellos el RACE (Real Automóvil club de España) y el RACC (Real Automóvil Club de Cataluña). Según los datos obtenidos en el curso de esta investigación (<http://w3.racc.es>), la principal queja de los conductores españoles que participaron en el estudio se refería a la mala ubicación de las señales de dirección (67,5% de los participantes), así como señalizaciones incorrectas, inadecuadas o mal colocadas (27%).

Es muy probable que si el mismo estudio se repitiera, las quejas de los conductores de hoy serían similares a las del año 2008, a pesar de que numerosos defectos de señalización se hayan corregido.

En vistas de estos resultados queda patente que la mayor parte de las quejas se deben a la señalización de las carreteras, es decir, los usuarios denuncian más la presencia de barreras de tipo info-comunicacional.

Las llamadas barreras sociales aquí también se entienden como problemas de comunicación. Las principales barreras de este tipo son: falta de formación del personal de las empresas turísticas y de diseño para el turismo; falta de concienciación sobre la discapacidad y la accesibilidad; y, finalmente, barreras relacionadas con la actitud, siendo éstas últimas a priori más difíciles de superar que todas otras.

5. Análisis de algunos documentos básicos sobre la accesibilidad en turismo

Todas las personas cuando emprenden un viaje turístico desean vivir experiencias adaptadas a sus necesidades y demandas. En el Código Ético Mundial para el Turismo (1999), que sirve de marco para el desarrollo responsable y sostenible de esta actividad, se subraya que todas las personas, incluidas las personas con discapacidad y con necesidades especiales, tienen derecho a disfrutar de este tipo de actividades y servicios.

Para garantizarlo en el mes de agosto de 2013 la Organización Mundial de Turismo (OMT), la fundación ONCE y la ENAT (European Network for Accessible Tourism) en el contexto de un acuerdo trilateral adoptaron sus Recomendaciones para el fomento de accesibilidad universal en el ámbito de turismo. Este documento actualiza las recomendaciones elaboradas en el año 2005 e incorpora los aspectos más importantes de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad del año 2006, así como los principios del llamado *diseño universal*. El documento ha sido concebido y desarrollado como un marco general que permite canalizar todo el trabajo en el ámbito de la accesibilidad universal.

Durante los años siguientes, el 2014 y el 2015, han sido elaborados varios manuales sobre turismo accesible para todos. En total actualmente están disponibles cinco manuales y un resumen. En el primero de ellos se establecen las bases teóricas y se describen las barreras de accesibilidad. En el segundo, se dan determinadas recomendaciones de acuerdo a las especificaciones del diseño universal, basadas en la norma internacional actualizada. Se pone especial énfasis en la accesibilidad desde cinco puntos a tener en cuenta: la planificación y la información; el transporte; la accesibilidad al entorno; la

accesibilidad a los espacios comunes y la accesibilidad a los espacios específicos. El tercer manual está dedicado a la revisión de las áreas de intervención, que son también cinco. Concretamente se trata del área de legislación; área de investigación; área de sensibilización y formación; área de promoción de ofertas turísticas y, finalmente, del área de gestión. En el cuarto manual se desarrollan unos indicadores que permiten a diversas organizaciones y entidades de turismo valorar el nivel de desarrollo y la evolución de la accesibilidad en los destinos, servicios y productos turísticos. De esta manera, este manual está llamado a convertirse en una herramienta importante de evaluación de la accesibilidad en el ámbito del turismo. Finalmente, en el quinto manual se dictan diversos ejemplos de buenas prácticas de turismo accesible y se sugieren las formas de transferencia de la experiencia acumulada.

Con el objetivo de promocionar y desarrollar la idea de turismo accesible la Fundación ONCE desde el año 2004 organiza un evento científico, el *Congreso Internacional de Turismo para Todos*. En el congreso que se celebra cada tres años pueden participar usuarios de los productos y servicios turísticos, representantes de las administraciones y empresas, así como cualquier persona o institución interesados en el tema de turismo universal. El último congreso tuvo lugar en septiembre de 2015 y el siguiente se celebrará en el año 2018.

6. Un problema sistémico: "la tragedia de los comunes"

El enfoque sistémico establece que cualquier sistema dinámico puede ser descrito en términos espacio-temporales y ergo-informacionales. Por tanto, las actividades turísticas, también. Éste ha sido el punto de partida del presente trabajo.

Todo sistema vivo como conjunto de diversos elementos relacionados entre sí necesita mantenerse como un todo y permanecer en el espacio-tiempo. En el caso de los sistemas vivos, esto significa que deben sobrevivir como tal unidad y evolucionar (crecer, madurar, desarrollarse, realizarse). Pero es necesario tomar en consideración que cualquier crecimiento tiene su límite. Cuando el funcionamiento y el equilibrio dinámico del sistema se rompen, la desestabilización puede conducir al empobrecimiento, agotamiento y hasta a la destrucción de los recursos del sistema y como consecuencia, a la desaparición del sistema mismo. Para gestionar y prevenir estas situaciones, se han llevado a cabo varios estudios sistémicos globales. Como es lógico, muchos de ellos están relacionados con los ámbitos de la dinámica de los sistemas económicos globales y los estudios ambientales.

Uno de los primeros trabajos en este ámbito fue el informe "*Los límites de crecimiento*", realizado por un grupo de investigadores del MIT (Instituto Tecnológico de Massachussets). Su principal autora fue Donella Meadows, investigadora y profesora del MIT. La publicación de este informe en 1972 dio inicio a los movimientos conocidos como ecología política y ambientalismo.

Este estudio tuvo su continuación la cual culminó con la publicación en el año 2004 del informe *Limits to growth - The 30 year update*.

Otro estudio importante sobre este tema se conoce como informe *Nuestro Futuro Común* o informe Brundtland, elaborado en el año 1987 para la Organización de las Naciones Unidas. Es ahí donde por primera vez aparece el término de *sostenibilidad*. De hecho, en el estudio se contrastan las tendencias del desarrollo económico actual y las ideas de sostenibilidad ambiental. Los objetivos que marca el informe están relacionados con llevar a cabo dos tipos de restricciones: las ecológicas y las morales.

El turismo es una de las esferas de la actividad humana que debe tomar muy en serio las cuestiones que se ponen de relieve en ambos informes, tanto en relación con el problema de los límites del crecimiento como con el de la sostenibilidad. Es evidente que las consecuencias del desplazamiento de grandes masas de población, por mucho que sean desplazamientos temporales, pueden conducir a la sobreexplotación y la degradación de los espacios y los recursos, así como al deterioro y la destrucción de los sistemas ecológicos, económicos y socio-culturales locales.

Según O'Connor y McDermott (1998), cuando un sistema alcanza el umbral de nivel de demanda y no quedan reservas para una mayor producción, cada nuevo usuario del sistema reduce el beneficio y la satisfacción de todos los demás usuarios.

Los recursos tienen un límite pero el límite es externo al sistema. Cuando la carga sobre los recursos del sistema supera lo razonable pero los componentes del sistema actúan como si no existiera ningún límite, las consecuencias pueden ser muy serias.

Esta situación, subrayan los autores mencionados anteriormente, se conoce como "tragedia de sistemas de uso común". Este problema no puede ser solucionado a nivel individual, es decir, por esfuerzos de uno o varios elementos del sistema, ya que la causa se encuentra fuera del sistema en cuestión. Por eso, cuando se identifica un recurso de uso común, es necesario estudiar en profundidad este recurso y el sistema al que pertenece para comprender qué representa este recurso; hasta dónde se extienden los límites de sus posibilidades; si existen o no las posibilidades de recuperar estos recursos o renovarlos; qué estimula a las personas usar estos recursos; si existe alguien que dirige estos estímulos; si es posible organizar la gestión de los recursos en beneficio de todos; cuándo y cuán rápido puede manifestarse el agotamiento de los recursos y de qué manera se podría explicar a la gente las consecuencias de sus acciones.

En el ámbito de turismo es de vital importancia estudiar estos aspectos, ya que el deterioro y la destrucción del sistema mismo puede producirse, tanto por el agotamiento del recurso como por las tensiones y conflictos sistémicos internos que surgen a raíz de su explotación.

Finalmente, es imprescindible tener presente que el turismo es una actividad vulnerable y para que se practique con satisfacción es necesario el cumplimiento de varias condiciones. Entre éstas se podría citar la disponibilidad de tiempo de ocio y recursos económicos, la disponibilidad de productos y servicios turísticos variados, la seguridad en los destinos turísticos y de los traslados a o desde éstos. La

ausencia, la insuficiencia o la vulnerabilidad de cualquiera de las condiciones arriba mencionadas puede reducir o extinguir el flujo turístico, con lo que la restitución de su equilibrio puede sobrepasar con creces las competencias internas del sector turístico.

Encontrar respuestas a estas y tantas otras preguntas de ninguna manera supone poner un punto final a la búsqueda. Más bien sería el comienzo de un nuevo camino, aún más difícil, un camino que planteará nuevas preguntas, mucho más profundas y complejas.

IV. Conclusiones

El análisis de la información recopilada, incluidos los datos de investigaciones, experimentos y documentación diversa sobre la accesibilidad universal en el ámbito de turismo y su relación con los flujos turísticos, así como la reflexión en torno a estos conceptos y sus realidades conducen a las siguientes conclusiones:

1. El problema de accesibilidad/eliminación de barreras es un problema multifacético que afecta a diversos agentes, desde usuarios y trabajadores del sector turístico hasta poderes públicos, administrativos y políticos, tanto a nivel local y regional como nacional e, incluso, internacional. Por esta razón las mejores y las más eficaces soluciones se obtienen gracias a actuaciones colaborativas correctamente organizadas, que incluyan interacciones tanto en los espacios virtuales como en los reales.
2. Las barreras informacionales en la organización de los flujos turísticos pueden ser eliminadas más rápidamente que las físicas y su eliminación es menos costosa. Pero este tipo de barreras requiere mayor atención en cuanto al mantenimiento. Todo tipo de señales, planes y mapas, especialmente las de los GPS, requieren una permanente actualización.
3. La información excesiva puede ser tan perniciosa como la insuficiente o ausente.
4. En la comunicación interpersonal en el ámbito de turismo lo más importante es la actitud y ésta es precisamente la más difícil de cambiar.
5. Todos los sistemas con elementos naturales se desgastan y se agotan, y, por lo tanto necesitan periodos de reposo y recuperación. Los destinos turísticos también necesitan tiempo para su recuperación. La introducción y la concentración de elementos ajenos al entorno modifica el ecosistema y la explotación desmedida puede destruirlo. Por esta razón, la accesibilidad a los destinos turísticos con mucho flujo debe necesariamente regularse.

V. Propuestas

Algunas propuestas que han surgido en el marco de este trabajo tienen un carácter general y pueden servir como puntos de partida para futuras investigaciones. Otras, sin embargo, son muy concretas y son susceptibles de aplicación puntual. En total, se presentan seis propuestas.

1. Al planificar las actividades y los servicios turísticos, sería recomendable realizar estudios de los límites de

posibilidades de desarrollo para las zonas turísticas (límites de recursos turísticos), tomando en consideración, además de los parámetros económicos, los ambientales, sociales y culturales.

2. Se debería prestar más atención a la educación en el ámbito del turismo, divulgándose puntualmente ideas sobre las barreras existentes, la inclusión e integración, el turismo responsable y sostenible, la promoción de actitudes solidarias, etc. Dicha divulgación se podría canalizar a través de spots publicitarios, publicidad impresa, anuncios luminosos y carteles; actividades escolares; programas y productos artísticos (libros, películas, etc.), así como a través del contacto directo en las oficinas de turismo y agencias de viaje; etc.

3. De cara a la eficacia de lo expuesto en el punto anterior, sería necesaria una formación específica del personal que trabaja en el ámbito de la información y comunicación turística, así como en los servicios turísticos y la administración local, regional y nacional.

4. Prestar una especial atención a la organización y desarrollo del turismo de *balneario accesible*. Esta modalidad de turismo favorecería la promoción de la rehabilitación y contribuiría a la creación de servicios de apoyo, tanto para las personas discapacitadas como para los miembros de sus familias y amigos.

5. En la organización de viajes colectivos para personas con discapacidad es preferible formar grupos mixtos. Esto quiere decir: reunir en el mismo grupo a personas con diferentes tipos de discapacidad y a personas sin discapacidad. Aunque a primera vista puede parecer más cómodo formar grupos homogéneos, la auténtica integración se produce sólo en situaciones de comunicación e interacción entre personas con toda la gama de diversidad funcional.

6. Elaborar y difundir, según la necesidad, mapas de accesos en sillas de ruedas. Coordinar todo el trabajo en el ámbito de la accesibilidad universal con asociaciones de personas con discapacidad y especialistas en atención a la discapacidad.

VI. Referencias bibliográficas

Beck, U. (2001): *¿Qué es la globalización?: falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona, Paidós D.L.

Brundtland, G.H. (Directora de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo). (1987): *Nuestro Futuro Común*. Documento oficial de la Asamblea General de la ONU.

Disponible en:

<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>

Último acceso: 17 agosto 2016.

Hardin, G. (1968): The Tragedy of the Commons. *Science*. Vol. 162, N°3859. (December, 13): 1243 - 1248.

Disponible en:

<http://science.sciencemag.org/content/162/3859/1243.full>

Último acceso: 16 agosto 2016

Hernández Galán, J. (Dir.); García Jalón, C. (Coord.) (2011): *Accesibilidad Universal y Diseño para todos*. Arquitectura y

Urbanismo. Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM. Ediciones de Arquitectura, Madrid.

Meadows, D.H., Randers, J. and Meadows, D.L. (2004): *Limits to growth - The 30 year update*. White River Junction, Vermont, Chelsea Green Publishing Company.

O'Connor, J. and McDermott, I. (1998): *The art of systems thinking. Essential skills for creativity and problem solving*. London, Thorsons.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011): *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra, Ediciones de la OMS.

Organización Mundial de Turismo (OMT). Glosario Básico Disponible en :

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Último acceso: 23 agosto 2016.

OMT (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*.

Disponible en:

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochuregl-obalcodees.pdf>

Último acceso: 12 agosto 2016.

OMT. (2014): *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. Madrid, OMT.

OMT (2015): *Recomendaciones de la OMT sobre la accesibilidad de la información turística*. Madrid. OMT.