

## Los procesos de renovación como oportunidad para el turismo accesible

Alberto Jonay Rodríguez Darías

Javier Gómez Burzaco

### Abstract ampliado:

Desde la segunda mitad del siglo XX, las actividades de ocio, en general, y el turismo, en particular, han ido ganando legitimidad en nuestra sociedad. Hasta el punto de que en la actualidad son abiertamente reconocidos como derechos básicos (reconocidos incluso en el artículo 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos).

Sin embargo, el turismo continúa siendo inaccesible para un porcentaje importante de la población mundial. De acuerdo con Duterme (2007) sólo una séptima parte de la población mundial tiene la posibilidad económica, cultural y política de disfrutar del turismo. El caso concreto de los problemas de accesibilidad al turismo por parte de personas con discapacidad funcional en sociedades donde el desarrollo de actividades turísticas es considerado un derecho ha sido objeto de atención, al menos, desde la década de los 70 del siglo pasado. Cuando se crea en Estados Unidos la Society for the Advancement of Travelers with Handicaps (<http://sath.org/>). Poco después, en la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) celebrada en 1980 en Manila, la preocupación por esta problemática se consolida, señalando *el deber de crear para el conjunto de ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividades*.

Esta consideración ha seguido desarrollándose hasta nuestros días, en los que la accesibilidad constituye una prioridad en los ámbitos de la planificación y gestión del turismo reconocida en diversas normativas e incentivada por las instituciones. Con el fin de facilitar las tareas de integración se ha ido desarrollando una multitud de documentos por parte de diferentes organizaciones internacionales, nacionales y regionales; en el ámbito español podrían destacarse los textos publicados por la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo: Manual de Accesibilidad Hotelera (Marcos Pérez, 2002) y Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Marcos Pérez y González Velasco, 2003). La notoriedad obtenida por la problemática de la accesibilidad funcional en el ámbito turístico, queda reflejada en el hecho de que “turismo para todos” haya sido el lema escogido este año 2016 para la celebración del Día Internacional del Turismo. El paradigma institucional actual respecto al turismo accesible puede entenderse a través de esta afirmación, desarrollada por el secretario general de la Naciones Unidas, Ban Ki-moon, el pasado 27 de septiembre (Día Internacional del Turismo):

"Toda persona tiene derecho a acceder a los servicios de ocio y turismo en igualdad de condiciones. Sin embargo, mil millones de personas en todo el mundo que viven con discapacidad, junto con niños pequeños, ancianos y personas con otras necesidades, todavía se enfrentan a obstáculos que son esenciales a la hora de viajar, tales como información clara y fiable, transporte eficiente y servicios públicos, y un entorno físico que exento de barreras. Incluso con las nuevas tecnologías, las personas con discapacidades visuales, auditivas, de movilidad o deterioros cognitivos se están quedando atrás en muchos destinos turísticos"

Los esfuerzos de planificación y gestión de la accesibilidad se encuentran con diferentes escollos. Entre ellos puede destacarse la gran diversidad de barreras y tipologías de turistas con diversidad funcional. No pueden ser tratados como nicho o tipología específica, sus demandas son heterogéneas; la tendencia no debería ser tratar este tipo de turistas como un segmento que consumirá un determinado grupo de productos y servicios, sino hacer que la oferta turística en su conjunto fuera accesible para todos y todas.

Si bien hasta hace bien poco los esfuerzos han estado orientados a las barreras arquitectónicas<sup>1</sup>, en la perspectiva actual es altamente reconocido que para facilitar la accesibilidad en el ámbito turístico se hace necesario también prestar atención a los sistemas de transporte, las instalaciones, los servicios públicos ofertados en destino, así como los canales de difusión, información y comercialización.

Todas las comunidades autónomas de nuestro país han desarrollado normativas de accesibilidad que suponen el umbral mínimo al que deben adaptarse empresas y destinos turísticos. Pero existen ejemplos que lo han superado con creces y se colocan en la punta de lanza del turismo accesible en nuestro entorno. Existe un conjunto importante de motivaciones posibles para apostar por la accesibilidad, desde aquellas derivadas de la moral de gestores o planificadores hasta estrategias de captación de mercados, pasando por cuestiones políticas ligadas a mantener y/o mejorar relaciones con determinados socios clave (como turoperadores, asociaciones o colectivos). Las medidas de accesibilidad no sólo mejoran la posición competitiva de empresas y destinos por otorgarles legitimidad, reputación y prestigio, sino que, además, les permiten acceder a un mercado potencial nada desdeñable. Ya que se estima que en torno a un 15% de la población mundial se encuentra en alguna situación de diversidad funcional (OMS, 2014). A nivel europeo, se han calculado unos 780 millones de viajes de turismo accesible al año, concentrados especialmente en los principales mercados emisores del turismo español, que podrían generar un volumen de negocio bruto directo de unos 991.263 millones de euros (Correra, 2015).

Teniendo esto en cuenta, puede entenderse que la tendencia de potenciar la accesibilidad del turismo crece en la actualidad y lo hará aún más en el futuro próximo. Realidad ante la que determinados establecimientos y destinos maduros sufren especiales dificultades de adaptación, ya que fueron diseñados en un contexto en el que la accesibilidad no era considerada prioritaria. Los procesos de renovación que están viviendo algunos de estos destinos y establecimientos supone una muy buena oportunidad para adecuar la oferta a estos nuevos estándares, más allá del umbral mínimo que suponen las normativas al respecto, y añadir nuevos valores y atractivos.

En nuestra ponencia se presentará con detenimiento un análisis de la presencia de los imperativos de la adaptación de los destinos al turismo accesible en los Planes de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad de los destinos canarios Puerto del Carmen, Puerto de la Cruz, Costa Tegui, Maspalomas Costa Canaria, Costa Adeje y Playa Mogán.

## **Bibliografía:**

Correra, Antonella (2015) “El impacto económico del turismo accesible en Europa”. *Estudios Turísticos*, nº 203-204.

---

<sup>1</sup> véase como ejemplo de ello el tratamiento que se hace en el Libro Blanco por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades (Ministerio de Asuntos Sociales, Gobierno de España, 2003)

Duterme, Bernard (2007) “Turismo hoy: ganadores y perdedores”. En VVAA *Turismo hoy: ganadores y perdedores*. Madrid: Editorial Popular.

Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (1988). *Accesibilidad para personas con movilidad reducida: marco normativo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid

Marcos Pérez, D. (2002). *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Turismo. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía.

Marcos Pérez, D., y González Velasco, D. J. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Muñoz, M. et al. (2007). *Catálogo de buenas prácticas en materia de accesibilidad en espacios naturales protegidos*. Fundación Fernando González Bernáldez. Madrid

OMS (2014) *Nota de orientación sobre la discapacidad y la manejo del riesgo de desastres, para la salud*. Malta: Organización Mundial de la Salud.

Setién Santamaría, M<sup>a</sup>L. (2000). “Ocio, calidad de vida y discapacidad”. Actas de las IV Jornadas de la Cátedra de Ocio y Minusvalías. Documentos Estudios de Ocio, 9. Bilbao: Universidad de Deusto