



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
EMPRESA



Universidad
Politécnica
de Cartagena

PROYECTO FÍN DE MÁSTER

TURISMO PARA TODOS: Turismo Accesible en El Mar Menor

Máster Universitario en Gestión y Dirección de
Empresas e Instituciones Turísticas

Autora: Sonia Sáez Muñiz

Directora: Elena de Lara Rey

Octubre de 2012

INDICE

1. <u>Introducción</u>	2
2. <u>Conceptos Básicos</u>	4
2.1. Discapacidad	4
2.1.1. Definición	4
2.1.2. Clasificación	6
2.1.3. Datos y estimaciones	9
2.2. Accesibilidad	12
2.2.1. Definición	12
2.2.2. Marco legislativo sobre accesibilidad España y en la Región de Murcia	14
2.3. Turismo Accesible	16
2.3.1. Definición: turismo accesible, turismo social y turismo para todos	16
2.3.2. Importancia y beneficios para el destino	18
2.3.3. Beneficios para discapacitados	20
2.3.4. Segmento y perfil de los turistas discapacitados	21
3. <u>El Mar Menor</u>	26
3.1. Situación y características. Valor intrínseco del destino	26
3.2. El Mar Menor, destino para discapacitados	29
3.3. Accesibilidad en la oferta hotelera del Mar Menor	41
4. <u>Conclusiones</u>	48
5. <u>Bibliografía</u>	51
6. <u>Anexos</u>	53

1. Introducción

El turismo en España, al igual que otros sectores económicos, ha seguido un perfil de crecimiento irregular a lo largo de toda su historia, con periodos de gran crecimiento, como han sido los últimos años del siglo XX, y otros periodos con un crecimiento más lento, o en los peores casos, de decrecimiento.

Actualmente, estamos en un periodo de cambio, y al mismo tiempo, de poco crecimiento, debido en gran medida, a la coyuntura económica que está acaeciendo en todo el mundo, y en particular, en Europa. España se está viendo afectada en todos los sectores económicos, y en mayor grado que el resto de la eurozona. Es por ello que debemos reinventarnos, buscando nuevos segmentos y oportunidades de mercado que mermen las consecuencias de esta crisis económica.

El turismo es un sector económico clave y de gran importancia en nuestro país, suponiendo alrededor del 10% del PIB nacional (IET, Balance del turismo año 2011).

En el año 2011, España ocupó la cuarta posición del ranking mundial (por detrás de Francia, EEUU y China) en llegadas internacionales de turistas, y el segundo lugar (tras EEUU) con respecto a ingresos por turismo (Barómetro de la OMT sobre Turismo Mundial, 2012), produciéndose un incremento del 6,4% con respecto al año anterior (Informe Anual del Banco de España, 2011). Durante ese año, se produjo un redireccionamiento de turistas hacia España, como consecuencia de la inestabilidad geopolítica de los países del Norte de África (Informe Anual del Banco de España, 2011).

A pesar de que las previsiones para este año 2012 indican que el turismo va a seguir aportando datos positivos a la economía nacional, se está produciendo una transformación, debido, entre otros, a una creciente competitividad entre destinos turísticos, tanto a nivel nacional como internacional, a una modificación en el comportamiento del turista, a problemas de estacionalidad o la reducción del gasto medio por turista, por lo que es necesario buscar soluciones y alternativas con el objetivo de mejorar la situación actual.

Con este documento queremos poner de manifiesto que el colectivo de personas con discapacidad, en concreto de las personas con discapacidad física o movilidad reducida, supone una oportunidad de mercado y una ventaja competitiva basada en la diferenciación de los productos y servicios turísticos, haciéndolos accesibles para toda la población.

El turismo accesible, orientado principalmente a beneficiar a estas personas con discapacidad o con alguna limitación, supone un nuevo enfoque que beneficia a las empresas turísticas de un destino, creando un turismo para todos, de calidad y sostenible, y así mismo, revitalizando la economía local de la zona, sin olvidar, que este disfrute del ocio y del turismo es un derecho social reconocido mundialmente.

Aunque las sociedades desarrolladas están, día tras día, más concienciadas de paliar estas desigualdades sociales, consideramos que actualmente las personas que sufren alguna discapacidad, por norma general, están muy desatendidas dentro el sector turístico español y a la hora de viajar se encuentran con multitud de dificultades y limitaciones.

El presente Trabajo Fin de Máster ha sido realizado para el Máster de Dirección y Gestión de Empresas e Instituciones Turísticas (GDEIT), de la Universidad Politécnica de Cartagena, bajo la dirección de la profesora Elena de Lara.

El trabajo está estructurado en tres partes claramente diferenciadas: La primera, denominada *conceptos básicos*, pretende definir, delimitar y ofrecer una visión general del colectivo de personas discapacitadas y con problemas de movilidad, de la accesibilidad, y por último, del turismo accesible. La segunda parte, denominada *El Mar Menor*, más específica, examinamos las medidas que se han tomado en el destino turístico Mar Menor para crear de él un destino más accesible para todos, y analizando la oferta hotelera en cuanto a accesibilidad se refiere.

2. Conceptos Básicos

2.1. Discapacidad

2.1.1. Definiciones

A nivel internacional, el Organismo de más relevancia y más importante en el ámbito sanitario, que se encarga de definir conceptos como el de Discapacidad es la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, que ha hecho referencia a este concepto en dos ocasiones:

En primer lugar, en su *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías* (CIDDM, 1980), definió el término discapacidad como "la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano". Se trata de una definición de las personas con discapacidad, no por las causas de sus minusvalías, sino por las consecuencias que han generado.

Para lograr una clara comprensión, tenemos que hacer alusión a tres términos que hacen referencia a dimensiones diferentes, y que, por lo general, se hace un mal uso de ellos. Tales conceptos están definidos en la CIDDM (OMS, 1980):

- Discapacidad: Es la restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- Deficiencia: Es la pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- Minusvalía: Es la situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso, en función de su edad, sexo, factores sociales y culturales.

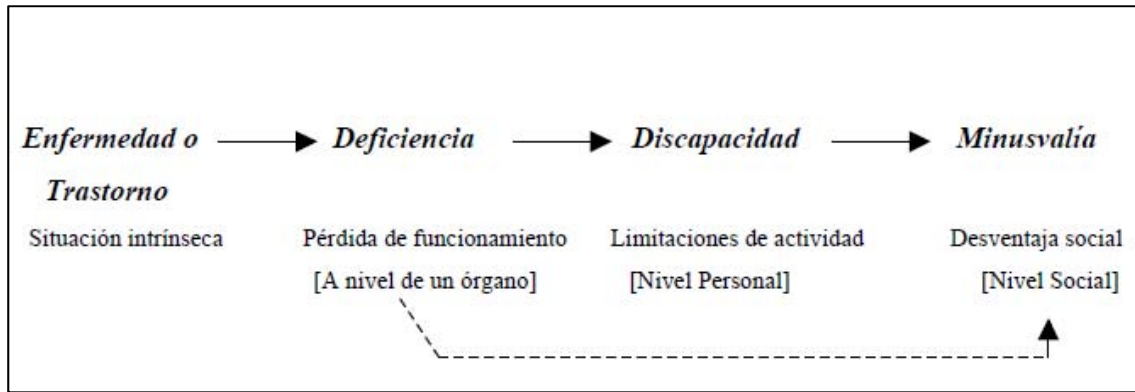


Figura 1: Modelo adoptado en la CIDDM (OMS, 1980)

Para entender y aclarar dichas definiciones, vamos a poner un ejemplo: si una persona tiene dificultad para subir una escalera (discapacidad), puede que sea por un problema musculoesquelético (deficiencia) y ello conlleva una limitación de movilidad (minusvalía)

A pesar de la antigüedad de dicha publicación, actualmente estas definiciones siguen vigentes en muchos países, ofreciendo una definición clara de los principales términos utilizados cuando hablamos de discapacidad.

Posteriormente, la OMS en su *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud* (CIF, 2001) también conocida como CIDDM-2, se refiere al término discapacidad como "los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con una condición de salud dada y los factores contextuales (ambientales y personales)". Es un término genérico, que incluye deficiencias en las funciones y estructuras corporales, limitaciones en la actividad, restricciones en la participación y aspectos negativos en la interacción entre personas con un problema de salud (depresión, síndrome de Down...) y factores personales y ambientales (actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, falta de apoyo social...).

A nivel nacional, el Organismo que se ha encargado de definir este término ha sido el **IMSERSO** en el *Libro Blanco de la Accesibilidad* (2003). Se define discapacidad como "toda limitación o dificultad grave o importante que, debido a una deficiencia, tiene una persona para realizar actividades de la vida cotidiana, tales como desplazarse, cuidar de sí mismo, ver, oír, relacionarse con otros, etc."

2.1.2. Clasificación

El concepto *discapacidad* engloba un amplio número de limitaciones o mermas funcionales diferentes. Por ello, hacer una clasificación de las mismas, nos ayudará a conocer las necesidades de cada una, y posteriormente, analizar qué medidas son necesarias tomar en materia de accesibilidad para cada tipo.

Son numerosas las organizaciones y las asociaciones que han clasificado las discapacidades. Nosotros nos hemos basado en dos organizaciones, por un lado, a nivel internacional, la OMS nos hace una clasificación general y comprensiva en la Clasificación Internacional del Funcionalidad, de la Discapacidad y de la Salud (2001), y a nivel nacional, el Libro Blanco de la Accesibilidad (2003) del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) hace una clasificación basándose en posibles limitaciones de las personas.

La Clasificación Internacional del Funcionalidad, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS (2001), afirma que “el funcionamiento de todo humano, con o sin discapacidad, es resultado de la interacción entre la persona, los factores ambientales y sus atribuciones personales”.

La OMS entiende el funcionamiento humano como un proceso interactivo entre la persona y el ambiente, y la discapacidad como problemas de funcionamiento de la persona (en 3 dimensiones: el cuerpo, la persona y la sociedad).

Por tanto, la CIF está dividida de la siguiente manera: en primer lugar está dividida en 2 grandes bloques, cada bloque está constituido por varios componentes, y cada componente tiene una serie de constructo o ideas, que nos sirven para interpretar los componentes, para poder saber cuál es el funcionamiento o la discapacidad de un individuo en cuanto a sus funciones y estructuras corporales, su actividad y participación, sus factores ambientales y sus factores personales. Resumidamente, la CIF quedaría de la siguiente manera:

1. Funcionamiento y discapacidad.

a. Funciones y estructuras corporales.

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

b. Actividades y participación: realización de una tarea y acto para involucrarse en una situación.

2. Factores contextuales.

a. Factores ambientales, constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que una persona vive su vida.

b. Factores personales: características del individuo que no forman parte de una condición o estado de salud (sexo, raza, hábitos).

Componentes	Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad		Parte 2: Factores Contextuales	
	Funciones y Estructuras Corporales	Actividades y Participación	Factores Ambientales	Factores Personales
Dominios	Funciones corporales. Estructuras Corporales.	Áreas vitales (tareas, acciones).	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad.	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad.
Constructos	Cambios en las funciones corporales (fisiológicos). Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicos).	Capacidad. Realización de tareas en un entorno uniforme. Desempeño/realización Realización de tareas en el entorno real.	El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal.	El efecto de los atributos de la persona.
Aspectos positivos	Integridad funcional, estructural. Funcionamiento	Actividad. Participación	Facilitadores.	No aplicable.
Aspectos negativos	Deficiencia. Discapacidad	Limitación a la actividad. Restricción en la participación.	Barreras/obstáculos.	No aplicable.

Figura 2: Visión de la clasificación de la CIF. Fuente: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, OMS, 2001)

Tomando como referencia la clasificación de los discapacitados del Libro Blanco de la Accesibilidad. En él se enumeran los siguientes tipos de discapacitados en función de su limitación (IMSERSO, 2003):

1. Personas con discapacidad mental o cognitiva: presentan dificultades para la comprensión del idioma y de representaciones gráficas como iconos, mensajes orales o escritos.
2. Personas con discapacidad para hablar: presentan problemas de comunicación acompañados de dificultades para que su entorno les comprenda.
3. Personas con discapacidad para escuchar: presentan problemas de comunicación con su entorno. En este grupo incluimos las personas sordas y las que tienen un nivel auditivo bajo (hipoacústicas).
4. Personas con discapacidad para ver.
5. Personas con discapacidad para ver y escuchar.

6. Personas con discapacidad visceral: carecen de rapidez y presentan dificultades en la utilización de elementos y dispositivos que exigen esfuerzos difíciles de realizar.

7. Personas con discapacidad de la actividad manual: presentan problemas para realizar actividades manuales, ocasionado por parálisis o ausencia de extremidades superiores.

2.1.3. Datos y estimaciones

Los discapacitados representan un número elevado en nuestra sociedad. En las últimas décadas este grupo ha ido creciendo debido a:

1. Accidentes: causan discapacidades permanentes, problemas de movilidad o comunicación reducida de forma temporal. Entre ellos, los de mayor importancia y los que causan un mayor número de discapacidades son:
 - Accidentes de tráfico: debido al incremento de movilidad de la población por motivos de trabajo u ocio, la probabilidad de sufrir un accidente se incrementa. Según el anuario estadístico de accidentes de la Dirección General de Tráfico, en 2010 se produjeron un total de 85.503 accidentes con víctimas.
 - Accidentes laborales: afecta considerablemente al aumento de personas con discapacidad. España es el sexto país europeo con mayor índice de siniestralidad.
2. Envejecimiento población: según el Instituto de Política Familiar (IPF, 2007), en Europa ya hay más personas mayores que niños, con una pérdida de juventud de más de 23 millones y el incremento de personas mayores en más de 18 millones en los últimos 25 años. Las personas mayores de 65 años representan la sexta parte de la población europea, mientras que uno de cada 25 europeos es mayor de 80 años. Se estima que para el 2020 las

personas mayores de 64 años representarán el 20% de la población, rondando los 7.845.127 personas.

3. Evolución prevista en el número de personas discapacitadas: si las previsiones anteriores se cumplen y se mantiene constante el porcentaje de personas con discapacidad en cada tramo de edad a lo largo del tiempo estimado, daría como resultado un aumento de la población discapacitada.
4. Personas afectadas por enfermedades con secuelas que merman las capacidades: gracias a la mejora en la calidad de vida y el avance tecnológico se diagnostican y se dan tratamiento a enfermedades que antes no eran conocidas y que alargan la vida al enfermo (como son los enfermos de SIDA, esclerosis, Alzheimer, o personas que reciben tratamientos contra el cáncer o leucemia), aunque sufran posibles mermas en sus capacidades.

A continuación recogemos los datos más actuales con referencia número de discapacitados en nuestro país, a través de la Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad del año 2009, y la Encuesta de Dependencia, Autonomía personal y situaciones de Dependencia del año 2008.

Según *la Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad (2009)*, publicada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, junto con el IMSERSO, existen un total de 2.969.491 personas que se les ha valorado su grado de discapacidad aplicándole un control de vivencia.

Otro dato relevante que se recoge en esta Base de Datos Estatal es que 2.431.621 son las personas consideradas en situación de discapacidad (grado de discapacidad igual o superior al 33%).

Por otra parte, según *la Encuesta de Dependencia, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD, 2008)*, 3,8 millones de españoles declara alguna discapacidad o limitación para la realización de actividades de la vida diaria, esto supone el 8,5% de la población española.

	Ambos sexos		Varones		Mujeres	
	Nº de personas	Tasa por 1.000	Nº de personas	Tasa por 1.000	Nº de personas	Tasa por 1.000
TOTAL	3.787,4	89,70	1.510,9	72,58	2.276,5	106,35
Visión	979,0	23,19	371,3	17,84	607,7	28,39
Audición	1.064,1	25,20	455,7	21,88	608,5	28,43
Comunicación	734,2	17,39	336,6	16,17	397,5	18,57
Aprendizaje realización tareas	630,0	14,92	264,5	12,70	365,5	17,07
Movilidad	2.535,4	60,05	881,5	42,34	1.653,9	77,27
Autocuidado	1.824,5	43,21	645,0	30,98	1.179,5	55,10
Vida doméstica	2.079,2	49,24	605,8	29,10	1.473,4	68,83
Relaciones personales	621,2	14,71	291,7	14,01	329,5	15,39

Figura 3: Personas de 6 o más años con discapacidad, según grupo de discapacidad. Número de personas en miles y tasas por 1.000 habitantes. Fuente: EDAD 2008

El Foro Europeo de la Discapacidad (European Disability Forum, 2007), estima que en Europa la población con discapacidad representa más del 10% de los ciudadanos de la UE, con más de 50 millones de personas discapacitadas.

En el Informe Mundial Sobre La Discapacidad (2011), elaborado por la OMS, se afirma que el alrededor del 15% de la población mundial (más de mil millones de personas) viven en la actualidad con algún tipo de discapacidad, según las estimaciones de la población mundial en 2010. Esta cifra es superior a la estimada en el año 1970, que las estimaciones de discapacitados según la OMS representarían solamente un 10% de la población mundial (650 millones de personas).

Según la OMS, la gran mayoría de los discapacitados se encuentran en los países desarrollados, debido al envejecimiento de la población, y que en el año 2050, España será el país más envejecido del mundo.

En el Informe Mundial Sobre la Discapacidad se afirma que casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida (accidentes de tráfico o laborales, enfermedades...) y las que lleguen a la vejez experimentarán dificultades de funcionamiento.

2.2. Accesibilidad

2.2.1. Definición

El concepto Europeo de Accesibilidad (1996) se define como *“el conjunto de criterios que permite que cualquier entorno, producto o servicio sea respetuoso con la diversidad humana, seguro, saludable, funcional, comprensible y estético”*.

Por tanto, se considera Accesibilidad Universal a *“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 y natural posible”* (Ley 51/2003 de 2 de Diciembre, de Igualdad de Oportunidades No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con Discapacidad).

El Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO, 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”*, entendiéndola en relación a las tres formas básicas de actividad humana: como son la movilidad, la comunicación y la comprensión. Todas ellas están sujetas a la limitación como consecuencia de la presencia de barreras.

Las barreras en las que tenemos que centrarnos para hacer un entorno, producto o servicio accesible son las siguientes (Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003):

- **Barreras arquitectónicas:** las que se presentan en los edificios. Ejemplos: poca anchura en pasillos, baños no adaptados, ausencia de rampas en la entrada de edificios.
- **Barreras urbanísticas:** las que se presentan en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado. Ejemplos: ausencia de aparcamientos para minusválidos,

semáforos sonoros para personas invidentes, poca anchura en aceras para el tránsito de personas en sillas de ruedas.

- **Barreras en el transporte:** las que se presentan en las unidades de transporte particulares o colectivas (de corta, media y larga distancia), terrestres, marítimas, fluviales o aéreas. Ejemplos: ausencia de taxis adaptados para personas con movilidad reducida, metro, autobuses o tranvías con escalones en la entrada/ salida, sin sistemas de voz en paso por paradas para invidentes.
- **Barreras en las telecomunicaciones:** 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. Ejemplos: ausencia de profesionales turísticos (guías turísticos, recepcionistas, camareros...) para una adecuada atención de personas con dificultades en la expresión, visual o auditiva, ausencia de información en Braille.

Como sabemos, la accesibilidad favorece a toda la población, no solamente beneficia a personas de movilidad reducida, siendo estos, evidentemente, más vulnerables por la existencia de barreras. El Libro Blanco de la Accesibilidad considera que las Personas Beneficiarias de la Supresión de Barreras (PBSB), se pueden agrupar en 3 colectivos:

- **Personas con discapacidades permanentes:** derivadas de deficiencias físicas, sensoriales o mentales.
- **Personas mayores discapacitadas o no discapacitadas.**
- **Personas afectadas por circunstancias transitorias:** Estas pueden ser: personas con discapacidad transitoria física, mujeres embarazadas o el resto de la población.

2.2.2. Marco legislativo sobre accesibilidad en España y en la Región de Murcia

En la Constitución Española de 1978, en los artículos 9.2., 14 y 49, se solicita a los poderes públicos a fomentar la igualdad y el desarrollo individual de la persona; a impulsar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, religiosa, cultural y social; a eliminar los obstáculos que dificulten su plenitud y a facilitar la accesibilidad a todos los ciudadanos mediante políticas de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad.

Como consecuencia de los artículos de la Constitución nombrados anteriormente, se promulgaron numerosas leyes, decretos y órdenes en relación a accesibilidad e integración de minusválidos. Las dos leyes más relevantes son las siguientes:

- En 1982, se creó la *Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI)*, fue la primera en materia de accesibilidad y se desarrollan criterios de amplio contenido sobre accesibilidad, como la aprobación de normas urbanísticas y arquitectónicas sobre accesibilidad.
- En 2003, entró en vigor la *Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU)*, que sirve como complemento a la LISMI. Con esta Ley se dio una nueva concepción de accesibilidad en los productos, espacios y servicios basada en la igualdad de oportunidades y la no discriminación, estableciendo unas condiciones básicas de accesibilidad en los establecimientos públicos y en el uso de los servicios que ofrecen. Además, abre las puertas a crear nuevas normativas técnicas o específicas de accesibilidad. En definitiva, reconoce y garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social.

A nivel autonómico, en la Región de Murcia se han dictado órdenes y leyes en relación a criterios de accesibilidad sobre urbanismo, espacios públicos

y privados y edificación. Las de más importancia y las que tenemos que basarnos son tres:

- Decreto 11 39/1987, de 4 de junio sobre supresión de barreras arquitectónicas
- Orden de 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial y Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y Edificación.
- Ley 5/1995, de 7 de abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y promoción de la accesibilidad general de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

2.3. Turismo Accesible

2.3.1. Definición: turismo accesible, turismo social y turismo para todos.

Los términos “turismo” y “accesibilidad” se relacionan por primera vez en la Declaración de Manila (Filipinas), organizada por la OMT, el 27 de septiembre de 1980. En esta declaración se reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano y recomendaba a los países miembros de la regulación de los servicios turísticos, haciendo hincapié en aspectos como la accesibilidad turística, reconociendo al turismo como un derecho fundamental y un aspecto clave para el desarrollo humano. Así, esta Asamblea General afirmó que: “...el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad”.

A raíz de esta Declaración del año 1980, se publicó un documento: “Para un turismo accesible en los años 90”, aprobado en la Asamblea General de Buenos Aires en 1990. En él, se definía el concepto de persona con discapacidad y se exponían pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, en formación al personal y en los requisitos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles a las personas con movilidad reducida.

En el año 2003, se celebró el Año Europeo de las Personas con Discapacidad, se realizaron campañas de concienciación y sensibilización de la situación de discriminación de las Personas con discapacidad en todos los ámbitos, incluido el Turismo, recomendando la supresión de obstáculos, la implicación en el desarrollo del turismo para personas con discapacidad y el intercambio de información y buenas prácticas.

Como consecuencia del Año Europeo de las Personas con Discapacidad, en España se firmó un convenio de colaboración de turismo para todos entre la Secretaría General de Turismo y el Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI).

Las iniciativas que se han desarrollado a lo largo de todos estos años han tenido como objetivo la integración de personas con discapacidad y movilidad reducida al producto turístico (alojamiento, transporte, ocio, restauración, agencias de viajes, etc.). El turismo accesible pretende dar respuesta a todas las recomendaciones, convenios y declaraciones, que se centran en crear una oferta dirigida a toda la población por igual, sin ningún tipo de discriminación.

Los tipos de turismo orientados a la eliminación de las barreras, que hacen que el turismo no sea disfrutado por toda la población por igual, serían dos: el turismo accesible y el turismo social:

1. El *turismo accesible* se ha concebido desde sus inicios como “como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, es decir, pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos” (Marcos Pérez y González Velasco, 2003).
2. El *turismo social* va a orientado a luchar contra las desigualdades y las exclusiones de todas aquellas personas que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas.

La unión del turismo accesible y turismo social, hacen posible un turismo inclusivo, el llamado “Turismo para Todos”

El Turismo para Todos se define como “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Marcos Pérez y González Velasco, 2003).

2.3.2. Importancia y beneficios para el destino.

El turismo accesible puede implicar unos cambios en empresas y en un destino turístico concreto. El turismo accesible debe verse como una oportunidad, que conllevaría distintos beneficios, como son:

- Turismo accesible como oportunidad de negocio: se genera una ventaja competitiva por el aumento de la oferta de bienes y servicios, y por tanto, una ampliación del segmento turístico.
- Segmento de mercado cada vez más amplio: como hemos visto en apartados anteriores (*Ver apartado: discapacidad: cifras y estimaciones*), debido, entre otros, a cambios demográficos y en el estilo de vida, las personas con discapacidad son un grupo cada vez más numeroso, todo ello provocado por el incremento de los accidentes laborales y de tráfico, el envejecimiento poblacional...

Relacionado con este incremento, en los últimos años, se han aprobado leyes que promueven la no discriminación en el empleo, llevando a una mayor inserción al mercado laboral de este colectivo, incrementando así los niveles de ingresos. Como consecuencia, se ha producido una mayor demanda de ocio, y mejora de las condiciones de vida.

- Aumento del mercado: los turistas discapacitados, en su gran mayoría, al necesitar ayuda y asistencia, no viajan solos, sino acompañados, y por tanto, se consideran como “multiclientes”. Tal y como afirma el manual publicado por la Comisión Europea, “Por una Europa Accesible a Turistas

con Discapacidades”, se estima que por cada turista discapacitado o de movilidad reducida trae consigo a 1,5 personas. Por otra parte, el estudio de “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” (PREDIF, 2004), afirma que el 92% de los encuestados viajan junto con familiares o amigos.

- Reducción de la estacionalidad: el sector turístico y gran parte de los destinos, están caracterizados por su marcada estacionalidad. Debido a la inactividad laboral de las personas con discapacidad, permite que este colectivo tenga una mayor libertad para viajar a lo largo del año, cuando no hay grandes masificaciones.

Según datos del Eurostat (año 2005), el 51% de las personas con discapacidad disfruta de una pensión de invalidez o jubilación. Por lo tanto, algo más de la mitad de este colectivo cuenta con flexibilidad, ingresos y sin ninguna responsabilidad laboral.

Su presencia en el destino en periodos de menor afluencia de turistas, contribuiría a disminuir el efecto de la estacionalidad, evitando, por ejemplo, el cierre de empresas o reducción de plantilla en temporada baja, además de revitalizar la economía de la zona consiguiendo más estabilidad laboral y creación de empleo fijo, ya sea, directo o indirecto.

- Mejora de calidad y de la imagen social del destino: un hotel, un establecimiento de restauración, un medio de transporte adaptado, o un personal formado adecuadamente, le confiere un valor añadido y una mejora de la calidad al producto turístico.

Por otro lado, un destino en el que la gran parte de sus servicios y productos turísticos estén adecuados a cualquier persona sin ningún tipo de exclusión o distinción, hace que se ofrezca una imagen social favorecedora, y convirtiéndose, así, la accesibilidad como un valor diferenciador de otros destinos.

2.3.3. Beneficios para discapacitados

La mejora de la accesibilidad a los equipamientos, recursos y servicios contribuiría a:

- Eliminar las desigualdades/igualdad de oportunidades en el acceso al turismo, permitiendo el uso y disfrute de la oferta y servicios turísticos a personas discapacitadas y/o con movilidad reducida. Esto incrementa la calidad de vida de estas personas, teniendo que hacer un menor esfuerzo para realizar sus actividades ocio, traslado, hospedaje y restauración en el destino. La no accesibilidad turística es una forma de discriminación indirecta, ya que genera una desventaja real entre personas con alguna discapacidad y personas no tienen.
- Garantiza un derecho de las personas con discapacidad. La LIONDAU (Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad), establece medidas para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad (recogido también en la Constitución Española), además de establecer unas condiciones básicas para garantizar la accesibilidad desde el diseño pensado en todos y la autonomía personal. Asimismo, la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, ratificada por España, y en vigor desde el 3 de mayo del 2008, reconoce la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte como derechos de todos los ciudadanos.

No hay que olvidar que aunque nos estemos centrando solamente en las personas con discapacidad y de movilidad reducida (ya sea permanente o transitoria), la tercera edad, madres en avanzado estado de gestación, personas obesas, etc., son beneficiarios directos de este tipo de medidas beneficiosas en mayor o menor medida para toda la población.

2.3.4. Segmento y comportamiento de los turistas discapacitados

La Comisión Europea identifica cinco tipos de discapacidades con implicación en las infraestructuras y los equipamientos turísticos (Fernández Alles, 2009):

- Discapacidad física, incluyendo una movilidad limitada, esto conlleva la utilización de silla de ruedas, bastones, muletas... Estas son las personas en las que nos vamos a centrar, se pueden distinguir:
 - o Discapacitados motrices derivados de accidentes traumáticos
 - o Personas con problemas espásticos o espasmódicos
 - o Poliomiélicos
 - o Distriticos
 - o Enfermos de esclerosis múltiples
 - o Ancianos
 - o Mujeres embarazadas
 - o Niños
 - o Etc.

- Discapacidad sensorial, incluye las deficiencias visuales o personas invidentes, deficiencias sonoras (hipoacústicas) o personas sordas.
- Discapacidad para aprender cuando el grado de comprensión es menor de lo esperado en una persona de su edad.
- Personas con problemas mentales como depresión, ansiedad, temores, fobias o demencias.
- Otras discapacidades comunes no detectadas como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal o alergias.

La encuesta sobre “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” (2004), es un estudio de Huesca González y Ortega Alonso basado en encuestas realizadas a personas discapacitadas de toda España y dirigido a empresarios turísticos. Analiza las oportunidades de mercado que el turismo accesible presta, muestra inquietudes, motivaciones y preferencias de los turistas discapacitados.

A continuación indicaremos algunas de las conclusiones de más relevancia de la encuesta, dividiéndolas en varios apartados:

- Perfil de las personas con discapacidad física que viaja: al 84% de las personas discapacitadas encuestadas les gusta viajar. El grado de minusvalía no tiene influencia a la hora de viajar o no, aunque las personas encuestadas podemos clasificarlas en 3 grupos:
 - o Grado de minusvalía superior al 75%: 50% de los encuestados.
 - o Grado de minusvalía entre 60-75%: 31% de los encuestados.
 - o Grado de minusvalía entre 0-65%: 19% de los encuestados.

- Motivos de viaje: en primer lugar, destaca, “ocio, recreo y vacaciones” (73%), seguido por “visita a familiares y amigos” (16%).

- Motivaciones turísticas: “divertirse” es la primera motivación para realizar un viaje, seguido por “escapar de la rutina”; “conocer sitios nuevos” y “para descansar” son otros motivos de gran relevancia para viajar,

- Razones para no viajar: son numerosas los motivos para no viajar, entre las de más importancia, se encontrarían:
 - o El 61% de los entrevistados piensan que viajar con discapacidad supone un gasto extraordinario. Cuanto mayor es el grado de minusvalía, esta percepción aumenta.
 - o El 55,4% de los entrevistados afirma que a causa de las barreras externas o dificultades contextuales, los traslados suponen grandes problemas en los viajes.

- Por otro lado, las barreras internas o dificultades de carácter individuales tales como miedos e inseguridades ante la posibilidad de enfrentarse a esas barreras externas, creando una inseguridad a la hora de viajar.
- Uso y acceso a los distintos servicios turísticos:
 - Información: el 59,9 % de los encuestados, afirma que los familiares y amigos es la principal fuente de información que utilizan para viajar, seguido de las asociaciones de personas con discapacidad (58,8%).
 - Transporte: el más utilizado es el coche adaptado (42,9%), seguido por el coche de familiares y amigos (19,2%).

Los entrevistados indican que no han utilizado nunca los siguientes medios de transporte: Barco (80%), tren (61,6%), autobús regular (50%), autobús discrecional (66%). Todos estos porcentajes aumentan en el caso de las personas que utilizan silla de ruedas: tren (70%), autobús regular (60-70%), autobús discrecional (80%).

La opinión de los encuestados respecto a la accesibilidad en medios de transporte utilizados en sus viajes es la siguiente: el 63% opina que tuvieron bastante o mucha accesibilidad en los medios de transporte, el 20% regular accesibilidad y por último, 17% mala o nula accesibilidad.
 - Alojamiento: a la hora de viajar, los hoteles son los más elegidos, sobretodo los de 4 y 5 estrellas, y en menor medida, los de 3 y 2 estrellas. Las personas que necesitan silla de ruedas utilizan los hoteles de 4 y 5 estrellas más que el resto.

En cuanto a la percepción de accesibilidad en alojamientos turísticos, en este estudio podemos sacar las siguientes conclusiones:

- El 71,5% de los encuestados señalan que los hoteles de 4 o 5 estrellas son accesibles, incluso un 34,8% señala concretamente que existe bastante o mucha accesibilidad.
 - Al igual, los hoteles de 2 o 3 estrellas son percibidos como accesibles.
 - Por otro lado, uno de los alojamientos menos empleados a la hora de viajar, como hoteles de 1 estrella o pensiones (un 74% no los ha utilizado nunca), son considerados poco accesibles. Un 48,7% opina que no tienen ninguna accesibilidad.
- Destinos: el más valorado (33,2%) como el más accesible es el destino que tiene playa. Asimismo, es al que acuden con mayor frecuencia (54,1%).
- El destino de playa está seguido por “viajes a grandes ciudades” (25%),
- En último lugar, se encuentran los destinos de montaña (solo el 1,9% cree que son accesibles), y es poco frecuentado (10,2% de los encuestados acuden a él).
- Desde el punto de vista de ubicación, los mejor valorados son los que se encuentran en el territorio español y por Comunidades Autónomas, los entrevistados que pertenecen a Cataluña y Murcia piensan que dentro de su Autonomía es donde existe más accesibilidad.
- Temporada elegida para viajar: los que viajan solos o acompañados por amigos, eligen para viajar la temporada baja. Los que viajan con personas sin discapacidad, tienen que adaptarse a sus temporadas vacacionales.

Las conclusiones más importantes que podemos sacar de este estudio es que:

1. Más del 50% de los discapacitados entrevistados piensa que los traslados suponen dificultades a la hora de viajar, y cuanto mayor es el grado de discapacidad mayor porcentaje de personas coinciden con esta percepción.
2. Si las personas con discapacidad no viajan, o no viajan con frecuencia, es porque perciben que las ofertas y productos turísticos no se adaptan a sus necesidades.

3. El Mar Menor

3.1. Situación y características. Valor intrínseco del destino.

El Mar Menor es la laguna litoral de agua salada más grande de Europa, situada en el sureste de la Península Ibérica, en el litoral de la Región de Murcia. Ocupa una superficie de 135 km². Esta albufera está separada del Mar Mediterráneo por La Manga del Mar Menor, una franja de arena de 22km de longitud que separa el Mar Menor casi en totalidad del Mar Mediterráneo. Estos dos mares se comunican únicamente mediante varias golas o canales naturales y artificiales.

El Mar Menor cuenta con aguas transparentes, poco profundas, y por esto último, sus aguas son más cálidas y salobres que las del Mediterráneo. Cuenta con un perímetro litoral de 73km, predominando las playas de arena fina y blanca, ideales para el disfrute de un turismo de sol y playa.

Asociados al Mar Menor, existen una serie de humedales litorales: Salinas de San Pedro del Pinatar, Humedal de Lo Poyo, Marina del Carmolí, Playa de la Hita y Las Salinas de Marchamalo, todas ellas con un alto valor ecológico y natural, con fauna y flora endémica, propias y autóctonas de esta zona.

Cuenta con numerosas figuras de protección, a nivel internacional, como a nivel nacional. Es considerado como humedal de Importancia Internacional (Convenio Ramsar), Zona Especialmente Protegida de Importancia para el Mediterráneo (ZEPIM), Lugar de Importancia Comunitaria (LIC) y Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA). Además, existen dos espacios protegidos: el Parque Regional de las Salinas y Arenales de San Pedro del Pinatar y el Paisaje Protegido de los Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor (La Perdiguera, Mayor, Redonda, Ciervo y Sujeto).



Figura 4: Vista aérea del Mar Menor (Fuente: Martínez y Esteve, Gestión integrada de cuencas costeras: dinámica de los nutrientes en la cuenca del Mar Menor, 2007).

Las costas que bañan el Mar Menor pertenecen a los municipios de:

- San Javier: engloba la localidad de Santiago de la Ribera y la parte Norte de La Manga.
- San Pedro del Pinatar: en la parte más al Norte de la laguna. Lo conforman las localidades de Lo Pagán y Los Cuarteros.
- Los Alcázares y Los Narejos: situados al sur de San Javier.
- Cartagena: es la parte Sur de la laguna. Se encuentran las localidades de Los Urrutias, Los Nietos, Cabo de Palos y la parte Sur de La Manga.

La principal actividad económica de este territorio es la turística. La pesca y la agricultura de regadío son otras actividades que se han desarrollado, pero a menor escala.

Los factores que han propiciado el desarrollo en este territorio de una actividad turística, mayoritariamente enfocada al sol y la playa, son los siguientes:

- Climatología: es una zona con un clima mediterráneo seco y temperaturas suaves en invierno y altas en verano, con una temperatura media anual de 17-18 ° C.
- Vientos: predominan los vientos suaves que soplan de sureste o suroeste (lebeche seco), y en otoño del este o noroeste (levante). En verano los vientos son más fuertes y si vienen del sur se produce un incremento notable de la temperatura.
- Presencia de lodos terapéuticos, poca profundidad de las aguas, alta temperatura, alta salinidad y tranquilidad de las aguas: estos factores hacen que sean muchas las personas que elijan este destino para pasar sus vacaciones. Por un lado, las familias por la poca peligrosidad del agua para los niños, y por otro lado, personas mayores o con problemas de salud.

La consecuencia del turismo de sol y playa, o también denominado como turismo de masas, es el aumento de la población y de la actividad residencial durante la última década del siglo XX y primera década del siglo XXI. Se ha observado que el incremento se ha producido tanto en la población residente como en la población estacional, que aumenta desorbitadamente en los meses de junio, julio y agosto. La población residente se ha visto multiplicada en pocos años.

Otros tipos de turismo que se dan en el Mar Menor, complementarios o no, al de sol y playa son:

- Turismo náutico: relacionados con los factores comentados anteriormente este destino es considerado una zona idónea para la práctica de deportes náuticos como son el Windsurf, Kitesurf, piragüismo y vela, entre otros. Son muchos las personas que se desplazan al Mar Menor para practicar como afición en sus vacaciones, o profesionalmente este tipo de deportes. Un ejemplo de ello es la creación del Centro de Alto Rendimiento Infanta Cristina en Los Alcázares, el desarrollo de múltiples competiciones deportivas que se dan en las aguas del Mar Menor a lo largo de todo el año o la creación de la Estación Náutica Mar Menor-Cabo de Palos, primera Estación Náutica de toda España.
- Turismo de salud: Los lodos terapéuticos existentes en algunas zonas de la albufera, han hecho que se desarrolle un turismo de salud. Estos lodos son beneficiosos para casos de artritis, reúmas, tendinitis, estados nerviosos y todo tipo de patologías relacionadas con las articulaciones. En las poblaciones del norte del Mar Menor, como San Pedro del Pinatar y Lo Pagán se ha creado una oferta hotelera especializada en talasoterapia, y que gira entorno a los lodos y a sus beneficios terapéuticos.

3.2. Mar Menor, destino para discapacitados.

El Mar Menor es un destino con un turismo ya consolidado, desarrollado a partir de los años 60, hasta establecerse como uno de los destinos de sol y playa más importantes de Europa.

Según la teoría del Ciclo de Vida de un destino turístico de Butler, creemos que El Mar Menor se encuentra en el final de la etapa de consolidación, en la que la tasa de expansión se hace más lenta y el destino se caracteriza por un desgaste de su infraestructura, y quizás en los próximos años, pasemos a una fase de estancamiento, donde el atractivo decae, de forma que cuesta mantener la fidelización de sus principales demandantes.

Debido a lo explicado anteriormente sobre la fase del ciclo de vida y a la gran cantidad de competidores cercanos con similares características en su oferta turística, creemos conveniente que se innove, apostando por un turismo más específico y más diferenciado del resto de sus competidores.

No han sido demasiadas las acciones que se han llevado a cabo para diferenciar al destino Mar Menor de otros destinos con respecto a la accesibilidad. A día de hoy, la más importante desarrollada ha sido respecto a sus playas.

Según un Informe de Hosteltur; Turismo Accesible, elaborado por la Fundación ACS y la Universidad Antonio Nebrija, en el que se analiza la accesibilidad de las playas por Comunidades Autónomas, afirma que la Región de Murcia y sus playas “responde a su fama de destino turístico habiendo adaptado gran cantidad de playas, aunque con los servicios básicos”. Destaca playas de destinos turísticamente importantes como son: San Pedro del Pinatar, La Manga del Mar Menor, Mazarrón y Águilas, estas dos primeras pertenecientes al ámbito del Mar Menor.

Las playas del Mar Menor, están reconocidas como unas de las mejores de la Región de Murcia, en cuanto a accesibilidad se refiere. Así lo recoge la Guía de Playas Accesibles publicada por DISCAPNET que se realiza anualmente,

destacando entre ellas, las playas de Los Alcázares, San Javier y San Pedro del Pinatar.

El Plan Regional de Accesibilidad a las Playas de la Región de Murcia llevado a cabo mediante el programa de “Turismo Accesible” del Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006/2012, con el principal objetivo de la mejora de la accesibilidad a las principales playas de la Región de Murcia.

El plan fue elaborado por FAMDIF/COCEMFE-MURCIA (Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/o Orgánica), junto con la supervisión de la Dirección General de Infraestructuras de Turismo, y colaboración de los Ayuntamientos implicados y administraciones regional y estatal competentes en materia de Costas

Tras un primer análisis de cada una de las playas, se elaboró una ficha individual y según la necesidad de cada una, se modificó el urbanismo cercano al punto accesible de la playa, además de dotarlo de las infraestructuras y elementos necesarios para hacerlas accesibles.

Por un lado, se modificó el acceso a la playa desde el tejido urbano (señalización, información, aparcamiento para personas con discapacidad, itinerario peatonal: aceras, pasos de peatones, mobiliario urbano...). Para ello, se rigieron por la Ley 5/1995, de 7 de abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y de promoción de la accesibilidad general.

Por otro lado, la propia playa se equipó de todo tipo de servicios, instalaciones y accesorios para el disfrute del baño de la persona con discapacidad, que todo ello conformaría lo que se conoce como “punto accesible” (*Ver anexo 1*). El punto accesible estaría formado por los siguientes elementos:

- Vestuarios y aseos adaptados: permite el cambio de indumentaria y el aseo personal, deben estar cercanas a la zona de baño.
- Rampa de acceso a la playa: facilita la entrada a la zona de arena de la playa, se instala cuando existe un desnivel entre la acera cercana a la playa y la arena.
- Pasarelas sobre la arena: son de madera y evitan que las personas que se desplazan en sillas de ruedas se queden atascados en la arena.
- Zona de sombra adaptada: se trata de una plataforma de madera techada.
- Silla anfibia: es una silla especial que permite, con ayuda de otra persona, desplazarse por la arena y flotar en el agua.
- Muletas anfibias: son muletas especiales útiles para personas con discapacidad motora o dificultad para andar.
- Ayuda al baño: el punto accesible cuenta con personal cualificado para ayudar a las personas con discapacidad reducida a acceder al agua.

Según los servicios e instalaciones de las playas, podemos clasificarlas en cuatro grupos:

- Tipo I: Playas con punto accesible: son las más completas y cuentan con personal específico y cualificado para ayudar al baño a las personas con discapacidad.
- Tipo II: Playas accesibles equipadas: permite el uso a las personas con alguna discapacidad con autonomía. No disponen de puntos accesibles propiamente dichos, pero disponen de elementos de accesibilidad exigidos por la norma "Q" de calidad.
- Tipo III: Playas accesibles sin barreras: playas poco frecuentadas y de carácter natural. Se han eliminado barreras urbanísticas, permitiendo el acceso de las personas de movilidad reducida con una pasarela que llega hasta la zona de baño, aunque con ausencia de otro tipo de infraestructuras.
- Tipo IV: Playas no accesibles: no disponen de elementos ni facilidades para el disfrute de la playa para personas con problemas

A continuación, vamos a analizar la accesibilidad de todas las playas del Mar Menor tras la aplicación del Plan Regional de Accesibilidad de las Playas de la Región de Murcia.

En el municipio de San Pedro del Pinatar, existen tres playas de tipo I (Playa De La Mota, La Puntica, De Villananitos) tres playas de tipo II (Playa de las Salinas, de la Torre Derribada y del Mojón) y dos playas de tipo IV (Playa de la Barraca Quemada y Punta de Algas).

SAN PEDRO DEL PINATAR										
	Distintivo turístico	Mar	Aparcamientos adaptado para discapacitados	Vestuarios y Aseos adaptados	Rampa acceso a la playa	Pasarela sobre arena	Zona de sombra adaptada	Silla anfibia	Muletas anfibias	Ayuda al baño
La Llana - Playa de la Barraca Quemada		Mediterráneo								
La Llana - Playa de las Salinas		Mediterráneo	X	X						
La Llana - Playa Punta de Algas		Mediterráneo								
Playa de la Mota		Menor	X	X	X	X				X
Playa de la Puntica		Menor	4	X	X	X	X	X	X	X
Playa de la Torre Derribada		Mediterráneo	6	X	X	X				
Playa de Villananitos		Menor	9	X	X	X	X	X	X	X
Playa del Mojón		Mediterráneo	4	X	X					

En la localidad de Santiago de la Ribera, dentro del municipio de San Javier, nos encontramos con tres playas de tipo I (Playa de Barnuevo, de Colón y El Castillico) y dos playas tipo IV (El Pescador y El Pudrimel)



SAN JAVIER - Santiago de la Ribera										
	Distintivo turístico	Mar	Aparcamientos adaptado para discapacitados	Vestuarios y Aseos adaptados	Rampa acceso a la playa	Pasarela sobre arena	Zona de sombra adaptada	Silla anfibia	Muletas anfibias	Ayuda al baño
Playa de Barnuevo		Menor	X	X	X	X	X	X	X	X
Playa de Colón		Menor	X	X	X	X	X	X	X	X
Playa El Castillico	 	Menor	X	X	X	X	X	X	X	X
Playa El Pescador		Menor	X	X	X	X				
Playa El Pudrimel		Menor								

Fuente: www.murciaturistica.es. Elaboración propia

En la Manga del Mar Menor, perteneciente al municipio de San Javier, existen tres playas de tipo I (Playa Banco del Tabal, Pedrucho y Mistral), dos playas de tipo II(Playa Veneziola y El Pedruchillo), diez playas de tipo IV, y una no apta para el baño.




SAN JAVIER - La Manga del Mar Menor										
	Distintivo turístico	Mar	Aparcamientos adaptado para discapacitados	Vestuarios y Aseos adaptados	Rampa acceso a la playa	Pasarela sobre arena	Zona de sombra adaptada	Silla anfibia	Muletas anfibias	Ayuda al baño
Playa de Escullas de la Llana y Encañizadas		Mediterráneo	No apta para baño.							

TURISMO PARA TODOS: Turismo Accesible en El Mar Menor

Playa Alíseos		Menor								
Playa Banco del Tabal		Mediterráneo	X		X	X		X	X	X
Playa Chica		Menor		X						
Playa de Poniente		Menor								
Playa del Estacio		Mediterráneo								
Playa El Arenal		Mediterráneo						X		
Playa El Pedruchillo		Menor	X		X	X				
Playa Enseñada del Esparto		Mediterráneo								
Playa La Isla		Mediterráneo								
Playa La Veneziola		Menor		X				X	X	X
Playa Las Antillas		Menor								
Playa Lebeche		Menor								
Playa Matasgordas		Menor								
Playa Mistral		Menor	X	X	X	X		X	X	X
Playa Pedrucho		Menor	X	X	X	X	X	X	X	X



Fuente: www.murciaturistica.es. Elaboración propia





En Los Alcázares y Los Narejos, existen tres playas de tipo I (Playa de la Concha, de los Narejos y del Espejo), tres playas de tipo II (Playa Carrión, Manzanares y de las Palmeras) y una playa de tipo IV.

LOS ALCÁZARES – LOS NAREJOS										
	Distintivos turísticos	Mar	Aparcamientos adaptado para discapacitados	Vestuarios y Aseos adaptados	Rampa acceso a la playa	Pasarela sobre arena	Zona de sombra adaptada	Silla anfibia	Muletas anfibias	Ayuda al baño
Playa Carrión		Menor	6		Sin desnivel	X		X	X	X
Playa de la Concha		Menor	6	X	Sin desnivel	X		X	X	X
Playa de las Palmeras		Menor	3	X	X	X	X	X	X	
Playa de las Salinas		Menor						X		
Playa de los Narejos		Menor	8	X	Sin desnivel	X	X	X	X	X
Playa del Espejo		Menor	2	Compartidos con Playa Manzanares	Sin desnivel	X	X	X	X	X
Playa Manzanares		Menor		Compartidos con Playa del Espejo	Sin desnivel	X		X	X	X

Fuente: www.murciaturistica.es.Elaboración propia

Por último, en el municipio de Cartagena, existen cinco playas de tipo I (Playa Perla de Levante, Galúa, Cala Pino, Playa Honda, Mar de Cristal), cinco de tipo II (Entremares, Sirenas, Lomas del Castillico, Islas Menores y Cavanna) y siete de tipo IV.

CARTAGENA -Mar Menor y Manga del Mar Menor										
	Distintivo turístico	Mar	Aparcamientos adaptado para discapacitados	Vestuarios y Aseos adaptados	Rampa acceso a la playa	Pasarela sobre arena	Zona de sombra adaptada	Silla anfibia	Muletas anfibias	Ayuda al baño
Cala del Pino		Menor	X	X	X	X				
Playa Lomas del Castillico		Menor		X	X			X	X	X
Playa Calnegre		Mediterráneo								
Playa Cavanna		Menor	X	X	X	X		X	X	X
Playa Dársena Dos Mares		Menor								
Playa Islas Menores		Menor	X	X	X	X	X	X	X	
Playa de la Gola		Menor								
Playa de los Alemanes		Menor								
Playa Mar de Cristal		Menor	X	X	X	X	X	X	X	X
Playa del Barco Perdido (Entremares)		Mediterráneo	X	X	X	X	X	X	X	X
Playa del Barco Perdido (Sirenas)		Mediterráneo	X	X	X	X				

Playa El Vivero		Menor								
Playa Galúa		Mediterráneo	X	X	X	X	X			
Playa Honda	 	Menor	X	X	X	X	X	X	X	X
Playa Paraíso		Menor								
Playa Perla de Levante (Estrella de Mar)		Menor				X				
Playa Puerto Bello		Menor		X	X	X				X

Fuente: www.murciaturistica.es. Elaboración propia

En definitiva, en el Mar Menor, de un total de 56 playas, nos encontramos que el 33,9 % de las playas son de tipo I: Punto Accesible (19 playas), el 26,78 % son de tipo II: Accesible Equipada (15 playas), el 37,5 % son de tipo III: No accesible (21 playas) y 1 playa (1,78%) no apta para el baño. A pesar de haber llevado a cabo el Plan de Accesibilidad a Playas, vemos que más de tres cuartas partes de las playas no están suficientemente adaptadas para el baño de las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Tanto la Guía de Playas Accesibles elaborada por DISCAPNET, como el Plan Regional de Accesibilidad a las Playas, facilitan una amplia información acerca de la accesibilidad para los turistas discapacitados que deciden trasladarse a pasar sus vacaciones, disminuyendo así la percepción del riesgo que le puede suponer un traslado a este tipo de personas.

Según Rodrigues Reis, en la percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física (2011) establece cinco atributos que generan percepción del riesgo, estos son:

1. Adaptación de servicios y equipamientos turísticos
2. Tipo de discapacidad física del turista
3. Estructura urbana de la localidad
4. Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física
5. Uso de beneficios

Estos atributos están directamente relacionados con el modo en que las personas con discapacidad procuran minimizar esta percepción de riesgo. Esto es clave para la elección de un lugar para disfrutar de sus vacaciones, por lo que, una de las medidas que la Administración competente, asociaciones turísticas y emprendedores deberían tomar para que estas personas de movilidad reducida decidan el destino Mar Menor para pasar sus vacaciones es que tengan acceso a información como: equipamientos y servicios para personas con discapacidad, cómo está planificada esta estructura urbana y si está adaptada para estas personas, accesibilidad en alojamiento turísticos....

En los últimos años, se están empezando a promover acciones de este tipo. Además de la creación de la Guía de Playas Accesibles, la Consejería de Cultura Turismo de la Región de Murcia junto con ASPAYM Murcia (Asociación de Paraplégicos y Grandes Minusválidos) y PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos), realizó un estudio de análisis de la situación

de accesibilidad de los hoteles de la Región, y tras este estudio, se ha creado una Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia en el año 2010.

Los hoteles que aparecen en esta guía, 46 en total, cumplen con los requisitos mínimos de accesibilidad, permitiendo el acceso al establecimiento de personas con discapacidad física, garantizar la utilización y disfrute de los servicios del hotel y tener al menos una habitación para personas de movilidad reducida. Entre ellos se encuentran 14 hoteles del Mar Menor.

3.3. Accesibilidad en la oferta hotelera del Mar Menor

Si queremos hacer que un destino se conforme con la etiqueta de “accesible”, es indispensable que toda la oferta, turística o no, existente en ese destino se adapte a las necesidades de estas personas, ofreciendo, en todo momento, un servicio de calidad.

Lo primero que se debe tener en cuenta para ofrecer un servicio de calidad, por ejemplo, en un alojamiento hotelero, es la diversidad de necesidades y deseos de los clientes, recibiendo un servicio personalizado, y teniendo como última finalidad, la satisfacción del cliente. Esto adquiere mayor importancia cuando el cliente se trata de una persona con discapacidad: el servicio además de cumplir con los deseos y gustos de la persona, debe ser accesible; siendo esta accesibilidad, no un deseo, sino una necesidad básica.

La falta de accesibilidad tiene como consecuencia que los clientes, por su discapacidad, no puedan utilizar, por ejemplo, los servicios que un hotel ofrezca, o que lo hagan en condiciones alejadas de los estándares de calidad que ese mismo hotel ofrece a otros clientes.

Con este apartado, lo que intentamos conseguir es conocer la situación actual de la oferta hotelera en cuanto a accesibilidad en sus instalaciones, y analizar la importancia que le corresponde a la accesibilidad desde los mandos intermedios de un hotel.

Para señalar las condiciones de accesibilidad de los alojamientos turísticos del entorno del Mar Menor y la elaboración de las encuestas, nos hemos basado en la siguiente normativa:

- Decreto 39/1987, de 4 de junio sobre supresión de barreras arquitectónicas
- Orden de 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial y Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y Edificación.

Los requisitos que hemos tenido en cuenta a la hora de la elaboración de las encuestas han sido:

1. Por un lado, el decreto 29/1987 establece el número de habitaciones mínimas a adaptadas que tiene que tener un hotel. Varía en función del tamaño del hotel y el número de habitaciones totales:
 - De 50 a 100 habitaciones: 1 habitación polivalente o adaptable.
 - De 101 a 250 habitaciones: 2 habitaciones polivalentes o adaptables.
 - De 251 a 400 habitaciones: 3 habitaciones polivalentes o adaptables.
 - Más de 400 habitaciones: 4 habitaciones polivalentes o adaptables.

2. Por otro lado, la Orden de 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial y Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y Edificación, establece qué requisitos mínimos deben reunir los alojamientos hoteleros.

Para la realización de este análisis de accesibilidad hotelera, hemos tomado como referencia 33 hoteles situados en las localidades del Mar Menor (Santiago de la Ribera, San Pedro del Pinatar, Los Alcázares y La Manga), todos ellos de 4, 3, 2 o 1 estrella, ninguno de los hoteles es de 5 estrellas. Finalmente, de los 33 hoteles, solamente 22 hoteles (66,6% del total) han querido colaborar con este estudio.

La encuesta se ha realizado de dos formas, telefónicamente y en otros casos, acudiendo al hotel, dirigida a jefes/as de recepción. Hemos notado que la mayoría de los encuestados se han sentido reacios o inseguros a la hora de dar información del hotel al que pertenecen. Esta inseguridad se ha visto claramente reflejada: el 33,3% de los hoteles no han colaborado.

A continuación, mostramos la distribución de los 22 hoteles que finalmente participaron en las encuestas:

	Hoteles 4*	Hoteles 3*	Hoteles 2*	Total por localidades
San Pedro del Pinatar	3	2	1	6
Santiago de la Ribera	0	2	0	2
Los Alcázares	2	2	1	5
La Manga del Mar Menor	7	2	0	9
TOTAL por categoría	12 (54,5%)	8 (36,4%)	2 (9,09%)	22

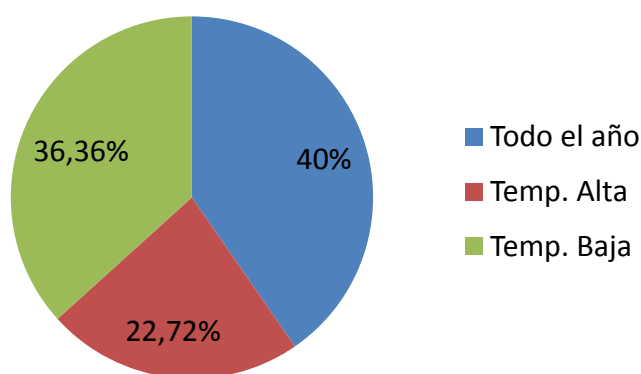
De los 22 hoteles encuestados, ocho de ellos (36,4%) pertenecen a alguna cadena hotelera. No hemos visto una relación clara entre el grado de accesibilidad y pertenecer a una cadena hotelera.

Con respecto al año de construcción de estos hoteles, existen hasta cuatro décadas de diferencia entre ellos, siendo el más antiguo construido en 1966, y el más actual en el año 2009. Todos los hoteles encuestados construidos con anterioridad al año 1991 (36,4% de los hoteles) han realizado reformas tras la implantación de la Orden de 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial y Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación.

Los 22 hoteles que forman la muestra, suman un total de 2.636 habitaciones y solamente 57 habitaciones (el 2,16% del total) están catalogadas como accesibles y adaptadas para discapacitados.

El 95,4% (21 hoteles) de los hoteles tiene aparcamiento privado, solamente uno de los hoteles no dispone con este servicio. De estos 21 hoteles, 12 cuenta con plazas para minusválidos. El total de las plazas de aparcamiento destinadas a las personas de movilidad reducida son 21 (2,3% del total de 886 plazas de aparcamiento).

Todos los hoteles encuestados reciben o han recibido en algún momento personas con discapacidad física o movilidad reducida. A la pregunta sobre qué fechas acuden con más frecuencia, el resultado obtenido es el siguiente:



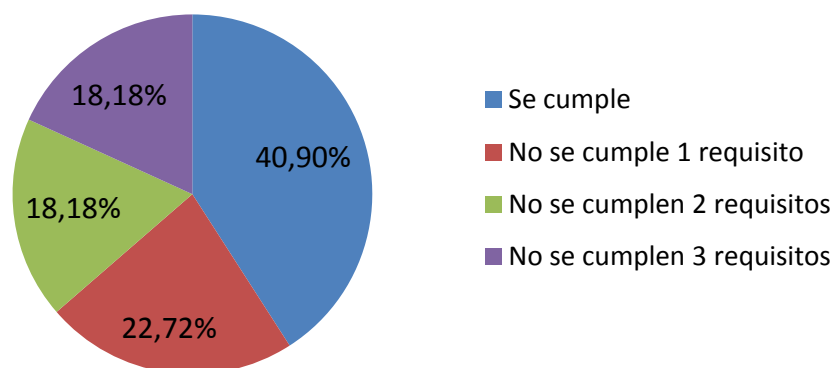
Con respecto a la percepción de accesibilidad que cuenta el hotel, de un rango de 1 a 5, siendo el 1 el valor que indica el menor grado de accesibilidad y el 5 indica el máximo grado de accesibilidad, la valoración media de todos los aspectos (aparcamiento, accesos hotel, recepción y hall, zonas comunes, aseos de uso común, puertas, pasillos, ascensores, escaleras, habitaciones normales y habitaciones adaptadas) es de 3,66. El aspecto de menor puntuación es el acceso al hotel (2,5) y de mayor puntuación las habitaciones adaptadas (4,25).

La parte más técnica de la encuesta la hemos dividido en varios apartados, obteniendo una valoración general de cada uno de ellos:

- Aparcamiento para minusválidos: el 100% de los hoteles encuestados que contaban en sus instalaciones con aparcamiento exclusivo para minusválidos cumplían con una correcta señalización, con las dimensiones de 5x3,33 m y cercanos a los accesos al hotel.
- Acceso: el 45,5% de los hoteles no cuentan con un acceso adaptado para el tránsito de personas en sillas de ruedas, ya sea por no contar con rampa o plataforma elevadora, o contar con una rampa inadecuada (demasiada inclinación, poca anchura o sin pasamanos). Por otro lado, el acceso del 54,5% de los hoteles no supone ningún tipo de obstáculo: el 31% tiene un acceso llano sin desnivel y el 23,5% cuenta con escalones y con una rampa accesible o plataforma elevadora.

- Puerta principal: por un lado, hemos tenido en cuenta qué tipo de puerta es (corriente, automática o giratoria), si es ligera o pesada (solamente, en el caso de que la puerta sea corriente), y por último, si cumple con la anchura mínima para el tránsito de una persona en silla de ruedas. El 36% de los hoteles cuenta con puerta corriente, todas ellas ligeras, y todas, salvo uno de los hoteles, cumplen con el ancho mínimo de 80cm. El 45,4% tiene puerta automática con anchura suficiente, y por último, el 18,18% cuentan con puerta giratoria, según la Orden de 15 de Octubre de 1991 sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación, este tipo de puerta no es accesible.
- Recepción: el 95,4% de los hoteles no cumple con los requisitos mínimos para tener una recepción accesible. Solamente un hotel cuenta con un espacio especial para recibir a este tipo de personas.
- Zonas comunes: el 68,18% de los hoteles ha adaptado sus zonas comunes para el uso y disfrute de personas de movilidad reducida. Por otro lado, hemos visto deficiencias en el ancho mínimo de las puertas (18,18% no cumple) y en las cabinas de teléfono (13,64%).
- Aseos comunes: el 81,81% cumple con la normativa de los aseos comunes para discapacitados. Existen carencias con grifo monomando o automático (13,63%) y en las barras de soporte del inodoro (4,55%).
- En cuanto a las habitaciones adaptadas, no cumplen en totalidad los requisitos mínimos. Entre las carencias se encuentran en: la anchura mínima de las puertas, altura del mobiliario, interruptores o controladores de la temperatura, y duchas con elementos no accesibles.

Cumplimiento de normativa en habitaciones adaptadas



La última parte de la encuesta está formada por ocho preguntas de opinión (*Ver anexo 2*):

En la primera pregunta (nº 7), el 68,18% ha respondido que piensa que su hotel está suficientemente adaptado, mientras que el 31,81% restante piensa que no.

En la segunda pregunta (nº8), la totalidad de los encuestados ha respondido afirmativamente, creyendo que al hacer un hotel accesible es beneficioso, ayudándolo a diferenciarlo de otros hoteles próximos.

En la tercera pregunta (nº9), el 100% de los encuestados respondieron que si estarían dispuestos a reformar el hotel para hacerlo accesible, pero algunos de ellos indicaron que harían dichas reformas, siempre y cuando, estuviesen subvencionadas por la Administración Pública.

En la cuarta pregunta (nº 10), solamente el 36,36% piensa que los viajes orientados al colectivo de discapacitados ayudarían a la desestacionalización de la actividad turística. El 63,63% restante respondió negativamente a esta pregunta.

En la quinta pregunta (nº 11), el 54,54% de los encuestados cree que se podría conformar el Mar Menor como destino accesible, mientras que el 45,45% cree que no sería factible, indicando las siguientes razones:

- No existe un apoyo desde la Administración y no creen que se tomara la iniciativa desde un grupo de empresarios, debido a la situación económica actual.
- Tras la disolución de la Mancomunidad del Mar Menor no existe un organismo propio en la zona del Mar Menor que lo fomente.
- No existen acciones o actividades suficientes orientadas a este colectivo.
- El urbanismo y los servicios no están adaptados.

En la sexta pregunta (nº12), el 100% de los encuestados piensa que el Mar Menor se podría conformar como destino accesible en un futuro. Y las medidas que nos han indicado son las siguientes:

- Apoyo desde la Administración Pública
- Creación de un organismo o asociación que se encargara de la promoción, organización de actividades...
- Eliminación de barreras urbanísticas.
- Eliminación de barreras en alojamientos turísticos, establecimientos de restauración.

En la séptima pregunta (nº13), el 81,81% nos indicó que sí conocía actividades que se realizan en el Mar Menor para los discapacitados, el 18,19% respondió negativamente. Del 81,81% que respondió afirmativamente, nos nombraron como actividades que se realizaran en el Mar Menor las instalaciones que existen en las playas y la ayuda al baño (Plan Regional de Accesibilidad a las Playas de la Región de Murcia). También nos informaron que existen escuelas de buceo, de vela y de actividades náuticas que realizan actividades especiales para estas personas.

En la octava pregunta (nº 14), el 77,27% de los encuestados contestó negativamente a esta pregunta, fundamentando, en alguno de los casos, que no tenían información al respecto y que nunca se les había dado el caso que preguntaran actividades específicas. El 22,72% restante afirmó que sí ofrecían información sobre actividades para discapacitados.

4. Conclusiones

El Mar Menor es, sin lugar a dudas, uno de los destinos nacionales de sol y playa más importantes de España, que se complementa con el turismo náutico, el terapéutico y el de golf, y de gran relevancia en la economía local.

Sin embargo, la marcada estacionalidad y la competencia de otros destinos turísticos de similares características son motivos de preocupación. La afluencia turística en la zona varía muy considerablemente, y algunas empresas se ven obligadas a reducir su actividad o a cerrar a causa de esta diferencia de demanda durante el año. Además, estas empresas se ven afectadas por la competencia de otros destinos turísticos con parecidas o similares características.

Con este trabajo hemos querido dejar constancia de lo beneficioso que podría ser la transformación de la oferta turística del Mar Menor, orientada a este gran colectivo de personas. Creemos que El Mar Menor y sus alrededores, constituye un entorno único que cuenta con las características ideales para que sea un destino accesible y sin ningún tipo de barreras. Y en nuestra opinión, su desarrollo contribuiría, no solo a mejorar notablemente el bienestar de este conjunto de la población, sino también a aumentar la competitividad del sector, paliar la estacionalidad, y por tanto, al crecimiento de la economía local.

En este sentido, hemos querido reflejar en este trabajo la importante y creciente demanda de turismo accesible, derivada del gran conjunto poblacional mostrado en los datos actuales, en las estimaciones de futuro por cambios demográficos, de la creciente elaboración y aplicación de normas en todos los ámbitos de la sociedad, defendiendo los derechos de las personas discapacitadas, y finalmente, de una mayor participación laboral, cultural y en el ocio de estas personas.

Por otro lado, la importancia de facilitar la accesibilidad es incuestionable, pero, además, debe de pasar por un estudio y diseño evolutivo. El hecho de que una persona discapacitada o de movilidad reducida se desplace a otro lugar, puede ir acompañado de una dificultad de adaptación. Por ejemplo, una habitación de un hotel, aun siendo accesible, no la conoce, y no cuenta con la misma distribución, facilidades y medios que su vivienda habitual.

Cuando un lugar no es accesible (hoteles, museos, lugares de ocio, playas, establecimientos de restauración...) las dificultades para estas personas discapacitadas son innumerables, y son fuente de insatisfacción.

Del análisis de la encuesta de accesibilidad hotelera del Mar Menor, hemos obtenido las siguientes conclusiones y consideraciones:

- Aunque se han tomado medidas por parte de la Administración pública para atraer a las personas con algún tipo de discapacidad y hacer más accesible los municipios y las playas, dichas medidas siguen siendo insuficientes. Por otro lado, hemos visto que la accesibilidad de muchas de las playas recogidas en el Plan General de Accesibilidad a Playas de la Región de Murcia es mejorable.
- Es cierto que los hoteles cuentan con algunas facilidades para las personas con discapacidad, pero son escasas, tanto en las zonas comunes como en las habitaciones. Algo que nos ha llamado la atención es la poca en la recepción, solamente una recepción de los 22 hoteles encuestados era totalmente accesible.
- Con respecto al número de habitaciones destinadas a estas personas, pensamos que es muy pequeño (solo el 2,16% de las habitaciones es catalogada como accesible. *Ver apartado: Análisis de la oferta hotelera del Mar Menor*), incluso una parte bastante importante de ellas, no reúne los requisitos mínimos para catalogarla como accesible.

- En cuanto a la opinión de la accesibilidad que se le da desde los hoteles tenemos que destacar que:

- Aunque no existe duda alguna de los beneficios que podría traer consigo el turismo accesible a las empresas turísticas y a la zona, existe un cierto escepticismo de que la marcada estacionalidad que caracteriza a la zona pueda cambiar.
- Son muchos los que creen que no es posible conformar un destino accesible, siendo necesario tomar más medidas en la actualidad, pero hay unanimidad con respecto al futuro, se cree que sí se podría conformar el Mar Menor como destino accesible, siempre y cuando se hicieran las modificaciones oportunas.
- Además, se sabe que existen actividades orientadas a los discapacitados, pero son muy pocos los que ofrecen información al turista.

La investigación en materia de accesibilidad turística en España ha sido muy escasa hasta hace dos décadas, durante las cuales se han desarrollado estudios e investigaciones en materia de accesibilidad en el sector turístico. Estas investigaciones, han mejorado considerablemente la situación de los turistas discapacitados.

Sin embargo, sigue habiendo muchas lagunas, muchas barreras que superar y queda mucho camino por recorrer en el tema de la accesibilidad turística, no solo en el Mar Menor, en la Región de Murcia o en España, sino mundialmente.

No olvidemos que el turismo debe ser una actividad para todos, sin ningún tipo de barrera, exclusión o discriminación, que contribuya positivamente al bienestar del colectivo de personas con algún tipo de limitación.

5. Bibliografía

- Banco de España, Informe Anual del Banco de España, 2011
Disponible en:
<http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/11/Fich/inf2011.pdf>
- Consejería de Cultura y Turismo de la Región de Murcia. Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia, 2010.
Disponible en:
<http://www.spain.info/turismo-accesible/guias/Guia de Hoteles Accesibles de la Region de Murcia.pdf>
- FAMDIF. Plan Regional de Accesibilidad a las Playas de la Región de Murcia, 2006/2012
- Fernández Alles, María Teresa. Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la provincia de Cádiz, 2007.
- Fundación ACS y Universidad Antonio Nebrija. Turismo accesible. Informe Hosteltur, 2008.
Disponible en: <http://static.hosteltur.com/web/uploads/2009/03/fbb86ddcfc294f7c.pdf>
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: Mercado Potencial del turismo accesible para el sector turístico español, 2008.
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo, e Instituto de Estudios Turísticos (IET). Balance del turismo año 2011, 2012.
Disponible en: <http://www.iet.tourspain.es/es-ES/estadisticas/analisisturistico/balantur/anales/Balance%20del%20turismo%20en%20Espa%C3%B1a.%20A%C3%B1o%202011.pdf>
- Huesca González y Ortega Alonso. Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física. Informe de resultados, 2004.
Disponible en:
<http://www.predif.org/sites/default/files/documents/H%C3%A1bitos%20y%20Actitudes%201%C2%AA%20edc.pdf>
- Instituto de Mayores y servicios Sociales (IMSERSO): Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad, 2009.
Disponible en:
http://www.cermiaragon.es/sites/default/files/biblioteca/archivos/a_document_574_0.pdf
- Instituto de Mayores y servicios Sociales (MSERSO): Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003
- Instituto Nacional de Estadística (INE): Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD), 2008
Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np524.pdf>
- Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración social de los minusválidos

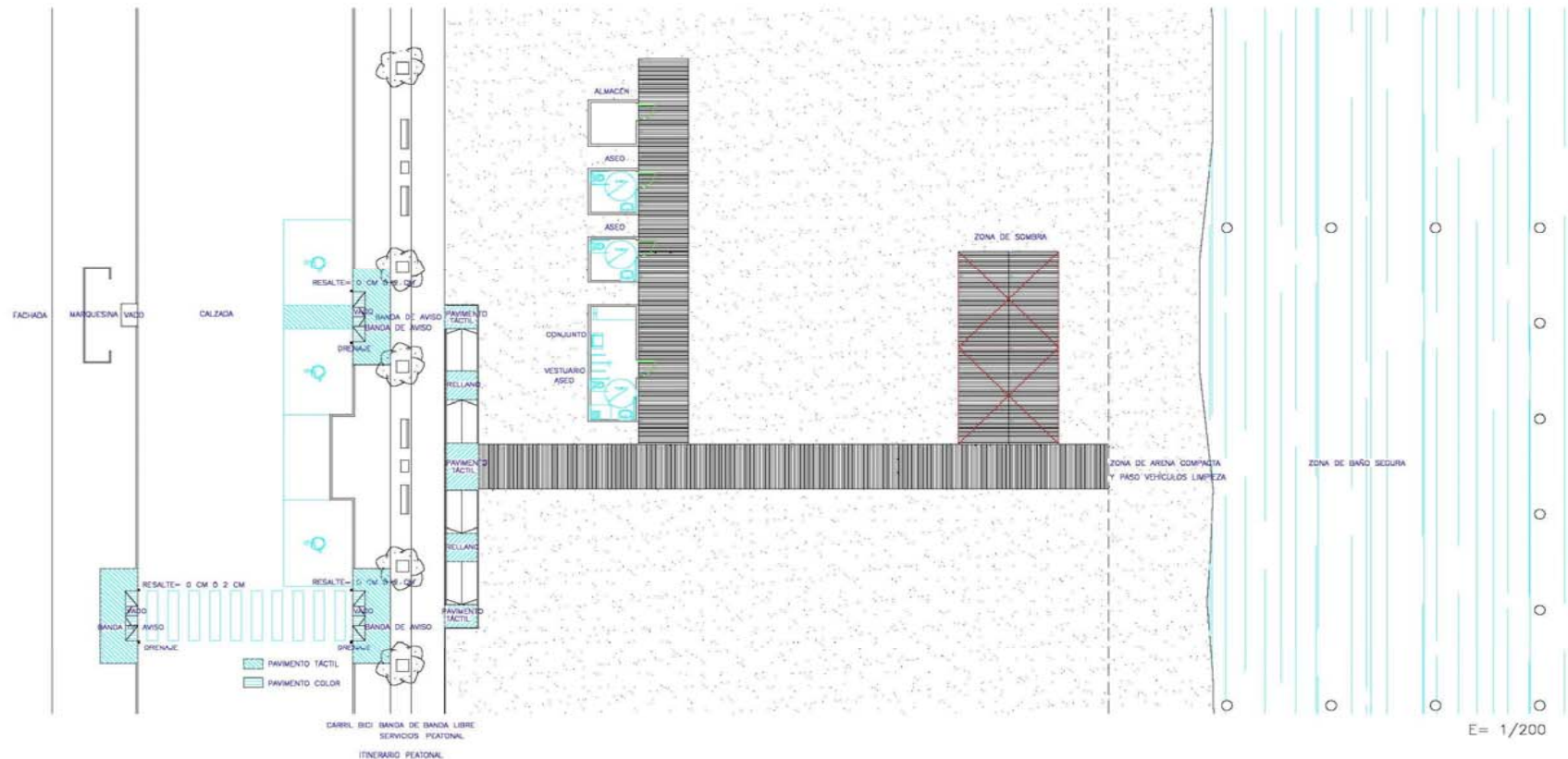
Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l13-1982.html

- Ley 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.
Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/as-l5-1995.html
- LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU)
Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>
- Martínez Fernández y Esteve Selma. Gestión integrada de cuencas costeras: dinámica de los nutrientes en la cuenca del Mar Menor, 2007
Disponible en: http://dinamicasistemas.atalca.cl/Revista/Vol3Num1/Martinez_2007.pdf
- Orden de 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial y Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y Edificación.
Disponible en:
[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=24040&IDTIPO=60&RASTRO=c883\\$m5828](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=24040&IDTIPO=60&RASTRO=c883$m5828)
- Organización Mundial de la Salud (OMS): Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías, 1980.
- Organización Mundial de la Salud (OMS): Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, 2001.
- Organización Mundial de la Salud (OMS): Informe Mundial sobre la Discapacidad, 2011.
Disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Organización Mundial del Turismo (OMT): Barómetro del Turismo Mundial, Marzo 2012.
Disponible en inglés:
http://dtxtg4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_barom12_02_marc_h_excerpt.pdf
- Pérez, Daniel y González Velasco, Diego (MARZARS TURISMO). Turismo accesible: hacia un turismo para todos, CERMI, 2003.
Disponible en:
<http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/51/4TurismoAccesible.pdf>
- Rodrigues Reis, Jarlene. La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física - Una propuesta de abordaje específico, 2011.

6. Anexos

Anexo 1: Esquema punto accesible (Fuente: Plan Regional de Accesibilidad a las Playas de la Región de Murcia)

PLAN REGIONAL DE ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS DE LA REGIÓN DE MURCIA DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURAS DE TURISMO FAMDIF



PUNTO ACCESIBLE

*EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PLAYA, LOS MÓDULOS DE VESTUARIO, ASEO Y ALMACÉN PODRÁN UBICARSE EN EL PASO

5. Indique si se cumplen los siguientes requisitos técnicos de las instalaciones del hotel:

APARCAMIENTO PARA MINUSVÁLIDOS	Si	No
Señalado correctamente (símbolo Internacional de Accesibilidad)		
Dimensiones 5 x 3,3 m		
Situado cerca de los accesos		
ACCESO		
Llano, sin desnivel		
Con escalones sin rampa/rampa no accesible o sin plataforma elevadora		
Con escalones y rampa/plataforma elevadora accesible con pasamanos		
PUERTA PRINCIPAL		
Corriente		
Automática		
Giratoria		
Ligera		
Más de 80cm de ancho		
RECEPCIÓN		
Libre de obstáculos en la parte inferior		
Altura: 80-85 cm		
ZONAS COMUNES, MOBILIARIO Y ASCENSORES		
Cabinas de teléfono al alcance de una persona en silla de ruedas		
Mesas y estanterías al alcance de una persona en silla de ruedas		
Botones ascensor entre 100-120 cm de altura		
Pomos de las puerta al alcance de una persona en silla de ruedas		
Ancho de todas las puertas mínimo 80 cm		
ASEOS COMUNES		
Inodoro con barras de soporte		
Inodoro adaptado (40-45cm del suelo)		
Altura lavabo entre (80-120cm)		
Espacio libre bajo lavabo		
Grifo monomando o automático		

6. Indique cuántas habitaciones cumplen con los siguientes requisitos:
- Ancho de puertas 80cm y ligeras
 - Cama: con espacio lateral suficiente
 - Enchufes, interruptores, y mobiliario a la altura para una persona en silla de ruedas
 - Ducha: pie de ducha, con barra de apoyo, suelo antideslizante y con unas dimensiones mínimas de 1,8X1,2m y con un asiento sujeto a la pared
 - Lavabo: espacio libre bajo lavabo, con grifo monomando o automático.
 - Inodoro: a 40-45 cm de altura y con barras de soporte a 60-80cm de altura

Responda afirmativa o negativamente a las siguientes preguntas:

	Si	No
7. ¿Piensa que el hotel está suficientemente adaptado para personas con movilidad reducida?		
8. ¿Cree que hacer accesible un hotel, sería beneficioso y ayudaría a hotel a diferenciarlo de otros hoteles próximos con las mismas características?		
9. ¿Estaría dispuesto a hacer reformas en su hotel, haciéndolo totalmente accesible y evitando la discriminación hacia los discapacitados?		
10. ¿Considera que con los viajes orientados a este tipo de colectivo, ayudarían a la desestacionalización, evitando el cierre de muchos establecimientos turísticos en temporada baja?		
11. ¿Cree que El Mar Menor se podría conformar actualmente como destino accesible? Si la respuesta es negativa, ¿Por qué?		
12. ¿Y en un futuro? Si la respuesta es afirmativa, ¿Podría enumerar algunas medidas que fuesen necesarias? Si la respuesta es negativa ¿Por qué?		
13. ¿Conoce algún tipo de actividad turística que se organice en el Mar Menor dirigida a este tipo de cliente? Enumérelas. -Si es afirmativa, ¿quién las organiza?		
14. ¿Ofrece información el hotel al cliente sobre de actividades turísticas especialmente diseñada para ellos?		
Observaciones:		