



Universidad
Politécnica
de Cartagena

PROYECTO FIN DE GRADO

**TURISMO Y DISCAPACIDAD:
SITUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD
EN LA REGIÓN DE MURCIA**

Grado en Turismo

Autora: Laura Moreno García

Directora: Elena de Lara Rey

Fecha: Octubre de 2016

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Definiciones**
 - 2.1. Accesibilidad**
 - 2.2. CIF**
 - 2.3. Discapacidades**
- 3. Historia**
 - 3.1. Global**
 - 3.2. España**
 - 3.2.1. Inicios**
 - 3.2.2. Últimos 20 años**
 - 3.2.3. Actualidad**
- 4. Normativa**
- 5. Investigación**
 - 5.1. Propósito**
 - 5.2. Cuestionario**
 - 5.3. Análisis**
 - 5.4. Contrastar**
 - 5.5. Oportunidades**
- 6. Conclusiones**
- 7. Bibliografía**

1. Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) más de mil millones de personas, es decir, un **15% de la población mundial**, padece alguna forma de discapacidad. Las tasas de discapacidad están aumentando a causa del envejecimiento de la población y el aumento de las enfermedades crónicas, entre otras causas.

AccesTurismo¹ declara que aproximadamente el 12% del total de la población adulta de Europa puede clasificarse como potenciales turistas con discapacidad. Si a este número añadimos el 2% de menores de 16 años que padecen alguna discapacidad, los turistas con movilidad reducida (PMR) sin una discapacidad permanente y los acompañantes de este segmento de la población, el volumen total del mercado potencial de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la Unión Europea sobrepasa fácilmente los **120 millones de turistas**, lo que supone una aportación del **3% al PIB** de Europa. Según la información recogida por la Comisión Europea² entre 2012 y 2014 se calcula que son 780 millones de viajes los realizados por turistas pertenecientes a este sector, contando los nacionales y los intracomunitarios, estando España en un privilegiado cuarto puesto con casi **55 millones de viajes**. Se prevé que para el año 2020 la cifra aumente hasta los 862 millones de viajes al año en ámbito Europeo. Expresado en cifras económicas, la facturación bruta generada asciende a 352 mil millones de euros. Si a esto le sumamos el empleo generado y la producción directa e indirecta la cifra estaría en casi 790 mil millones de euros anuales en la UE. Esto nos sirve para conocer la magnitud y la envergadura del turismo accesible y el tremendo impacto social y económico que supone.

El propósito de este Trabajo Fin de Grado es analizar la situación actual del turismo accesible. Éste se divide en cuatro partes. Lo primero es saber con exactitud los términos y conceptos relacionados con nuestro objeto de estudio. Para ello se empieza con **“Definiciones”**.

¹ Consultora internacional que cuenta entre otros muchos clientes con el Instituto de Turismo de España, Comunidad de Madrid, Junta de Galicia, Agencia Catalana de Turismo y el Ayuntamiento de Murcia.

² Información consultada en junio de 2016 en su portal web oficial ec.europa.eu.

Una vez sentada la base podremos estudiar la evolución de la situación en materia de accesibilidad centrándonos en la “**Historia**” en Europa y España en el último medio siglo. A modo de resumen legislativo de este último apartado y como material de contraste para el siguiente tenemos “**Normativa**”. El último de estos cuatro grandes puntos que componen el cuerpo del proyecto es un trabajo de “**Investigación**”. Pretendemos, a través de la utilización de conjunto de herramientas observar la realidad del panorama actual, contrastarlo con la normativa vigente y analizar los datos obtenidos en un cuestionario que será rellenado por asociaciones de discapacitados y participantes de las mismas.

2. Definiciones

2.1. Accesibilidad

La **accesibilidad** es un término relativamente nuevo que ha conseguido abrirse camino rápidamente en la sociedad actual. En sus inicios se entendía como un complemento a la rehabilitación de los discapacitados, pero este concepto ha ido evolucionando progresivamente hasta reconocer los derechos de este colectivo.

El término accesibilidad no tiene una definición considerada como oficial. Si bien su significado va cambiando a la vez que lo hace la integración de este concepto en la sociedad, interiorizando la accesibilidad como un medio para la calidad de vida de la población, los derechos de las personas con discapacidad a interactuar con el medio en las mismas condiciones que el resto y de la integración y no discriminación ³.

El **Libro Blanco de accesibilidad** propone la siguiente definición: “Accesibilidad es 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”.

En los últimos años se ha desarrollado un nuevo modelo de turismo accesible denominado **Turismo para todos**, que se refiere a la creación de un diseño universal, necesario para el colectivo discapacitado y a su vez beneficioso para toda la población.

Con el **Diseño para todos** se busca el beneficio para la sociedad en su totalidad, incidiendo en la búsqueda de soluciones a los problemas de accesibilidad que pudieran tener las personas con cualquier tipo de discapacidad. El objetivo, según el plan de accesibilidad del Libro Blanco del Turismo (IMSERSO, 2002) es “*obtener una visión global en la que la diversidad es la norma y no la excepción*”.

La definición que aporta el libro blanco sobre el **Diseño Universal** es: “*Diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado*”. Por tanto, éste busca que el diseño inicial del producto no tenga barreras.

³ Información extraída de la página 19 del Libro Blanco de la Accesibilidad.

Las **barreras** se definen como obstáculos de acción o pensamiento en la actividad humana en los ámbitos relacionados con la movilidad, comprensión o comunicación. Éstas son las más comunes en el ámbito de la accesibilidad:

- **Arquitectónicas:** se presentan en los edificios.
- **Urbanísticas:** se presentan en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- **Transporte:** se presentan en las unidades de transporte particulares o colectivas (de corta, media y larga distancia), terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- **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.

2.2. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud

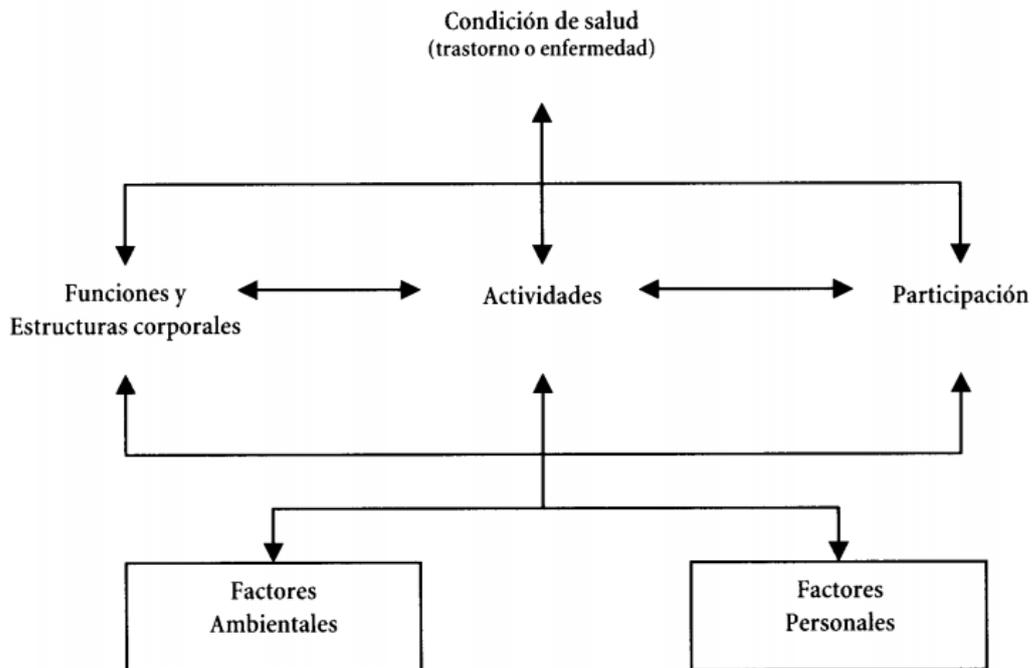
Parte fundamental del proceso de accesibilidad es comprender mejor al sector al que va dirigido. Para ayudarnos a comprenderlo utilizaremos la **Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)**. El objetivo principal de esta clasificación es unificar y estandarizar un lenguaje que describa la salud y sus estados. Otras finalidades son dar base científica para el estudio de la salud y los estados relacionados con ella, estandarizar un lenguaje que mejore la comunicación entre los todos los participantes: médicos, investigadores, políticos y la sociedad general, poder compartir y comparar los datos obtenidos entre distintos países y sectores y unificar un sistema de codificación para los sistemas informáticos sanitarios.

Un **dominio** es un conjunto de estructuras anatómicas, funciones fisiológicas, acciones, tareas o áreas de la vida relacionadas entre sí. La CIF agrupa los distintos dominios de una persona en un determinado estado de salud. El concepto de **funcionamiento** hace referencia a todas las actividades, participación y funciones corporales; de manera similar, **discapacidad** engloba las limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. La CIF también enumera Factores Ambientales que interactúan con todos

estos “constructos”. En resumen, CIF permite elaborar un perfil para un determinado individuo en varios dominios.

Teniendo en cuenta estos términos se puede determinar el esquema de las interacciones entre los componentes del CIF:

Figura 1. Esquema CIF.



Fuente: OMS y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Podemos dividir este esquema en dos partes detallando los distintos factores:

Funcionamiento y discapacidad

- **Funciones y estructuras corporales:** funciones corporales (fisiológicas y psicológicas).
- **Actividades:** capacidad de ejecutar tareas en un entorno uniforme.
- **Participación:** desempeño / realización de tareas en el entorno real. ⁴

Factores contextuales

- **Factores ambientales:** influencia sobre la discapacidad del mundo físico y social ⁵.
- **Factores personales:** impacto de la discapacidad sobre los atributos de la persona ⁶.

Con estos factores se puede determinar el grado de discapacidad de una persona. Son cinco niveles medidos en porcentaje del 0 al 100. El porcentaje hace referencia a que el problema esté presente durante la realización de una actividad en al menos ese porcentaje de tiempo en relación a la dificultad total para realizarla.

Cuadro 1. Grados de discapacidad

Grado	Deficiencia	Porcentaje
Ninguno	Ausente o insignificante	0-4%
Ligero	Poca o escasa	5-24%
Moderado	Media o regular	25-49%
Grave	Mucha o extrema	50-95%
Completo	Total	96-100%

Fuente: Cruz Roja.

⁴ Un ejemplo para diferenciar actividades y participación sería: Se monta una pasarela en la playa, recién puesta, con todos los tablones en perfecto estado, limpia, etc. Se prueba. Pero ese no será su estado real, ya que la arena, humedad y salitre, además del desgaste de los tablones por el paso del tiempo formará unas condiciones distintas a las del entorno controlado.

⁵ Las rampas en los bordillos con pavimento listo son un facilitador para una persona en silla de ruedas pero una barrera para un invidente.

⁶ La condición física de una persona que dependa de una silla de ruedas es un factor determinante a la hora de enfrentarse a las diferentes barreras.

2.3. Discapacidad

Según Cruz Roja toda discapacidad tiene su origen en una deficiencia (cualquier anomalía con resultado discapacitante) en uno o varios órganos corporales. Partiendo de esta distinción promovida por la OMS a través de la CIF se pueden identificar tres deficiencias asociadas a las distintas discapacidades:

Físicas. Se considerará que una persona tiene deficiencia física cuando padezca anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades. También se incluyen las deficiencias del sistema nervioso referidas a parálisis parciales, paraplejias y tetraplejias. La última agrupación recogida son las alteraciones viscerales: aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario.

Mentales. La Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud (EDDES) incluye en esta categoría las personas con retraso mental en sus grados leve, moderado, severo y madurativo, demencias y otros trastornos mentales tan diversos como el autismo, esquizofrenias, demencias y trastornos de personalidad.

Sensoriales. Se consideran deficiencias de este tipo los trastornos relacionados con la vista, el oído y el lenguaje. Una persona tiene una discapacidad visual cuando tiene disminuida la función visual o bien cuando tiene una ceguera. Podemos clasificar los problemas de visión en:

- **Ceguera total:** no distingue la luz de la oscuridad.
- **Ceguera legal:** pérdida de visión en uno o los dos ojos con una agudeza visual total de 1/10.
- **Visión parcial:** agudeza visual de 3/10 en el ojo con mayor visión y/o 20 grados de campo de visión total.

Las deficiencias auditivas también presentan distintos grados:

- **Hipoacusia:** mediante el uso de prótesis son capaces de percibir por vía auditiva el lenguaje oral.
- **Sordera:** incapacitación para adquirir la lengua oral por vía auditiva.

En el caso de los trastornos del lenguaje se engloban todas las discapacidades físicas y mentales que obstaculizan la comunicación verbal. Algunos ejemplos son la afasia, paladar hendido, dislexia, disortografía o disfonía.

3. Historia

3.1. Global

Como fuente principal de este apartado he utilizado y analizado información brindada por la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) a través del Observatorio de la Accesibilidad. Tuvieron que pasar cuatro siglos desde la aparición de la silla de ruedas en el siglo XVI hasta que se empezó a tener consciencia de la necesidad de adaptar el medio físico a personas discapacitadas. Con esto surge el concepto **eliminación o supresión de barreras** que podemos definir como el proceso de eliminar todo aquello que impida o restrinja el acceso, oportunidades y capacidades de cualquier persona a un recurso. Las primeras acciones se limitaron a la construcción de rampas, ascensores y algún elemento dotado de lectura en Braille.

Se empezó a tener consciencia de la existencia del concepto *accesibilidad* en el **Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas** celebrado en Suiza en 1963. Comenzó a adquirir peso la importancia de la accesibilidad y a convertirse en objetivo prioritario para la integración de este sector.

En 1974 se celebró en Nueva York la **“Reunión del Grupo de Expertos sobre el Diseño Libre de Barreras”** que sentó las bases de lo que sería posteriormente “El Diseño para Todos”. Se estableció que había una necesidad social de eliminar barreras ya no sólo a nivel arquitectónico así que se incluyeron en esa reunión a ingenieros, urbanistas y paisajistas para ampliar el alcance de estos cambios. En esta etapa se empezaron a escribir los primeros documentos formativos para profesionales sobre la materia. Un año después y tomando los principios de diversas declaraciones y organizaciones entre ellas la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, Naciones Unidas promulgó la **“Declaración de los Derechos de los Impedidos”**. En ella como está anteriormente mencionado se parte de las bases que aportan los otros documentos y añade la necesidad de ayudar a desarrollar sus aptitudes y de fomentar su incorporación a la vida normal exhortando directamente a los países a que adopten las medidas necesarias para la protección de estos derechos.

En la década de los 80 hubo varios eventos de suma importancia en este materia siendo entre ellos la declaración del año 1981 como el **“Año Internacional de los Minusválidos”**

y al año siguiente el “**Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**” aprobado por las Naciones Unidas cuyo objetivo fue promover la participación plena de las personas con discapacidad. Cabe destacar que estos dos hechos dieron lugar 11 años después a la aprobación de las **Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad** por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Se empiezan a globalizar los conceptos escandinavos de “Diseño para todos” y “Diseño ergonómico” de los años 50 y 60 respectivamente. A estos dos conceptos los impulsa la nueva política sueca de finales de los 70 con el lema “Una sociedad para Todos” orientada a la accesibilidad. Este cambio de mentalidad se basa en ya no solo eliminar las barreras existentes, si no en diseñar sin ellas. Se instala el concepto “Accesibilidad Física Integral” que busca normalizar todos los conceptos anteriormente surgidos para la integración de las personas con movilidad y comunicación reducida.

Ese concepto es evolucionado por Ronald L. Mace ⁷ que diseña el siguiente paso en materia de accesibilidad; el “**Diseño Universal**”. Lo define como *“creación de productos y entornos diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados”*.

⁷ Ronald L. Mace (1941-1998), arquitecto, diseñador y usuario de silla de ruedas.

Participa en la elaboración de la Ley de Americanos con Discapacidad (ADA) y en 1989 creó el Centro de Vivienda Accesible, posteriormente conocido como Centro de Diseño Universal. En los años 90 el interés por su diseño universal crece y Mace con la ayuda de un grupo de diseñadores y abogados redacta “los 7 principios del diseño universal” para que de este modo haya una guía a la hora de diseñar un producto. Estos son los puntos:

- **Uso equitativo:** útil y comerciable para personas con diferentes capacidades.
- **Flexibilidad en el uso:** incorporar un amplio rango de capacidades y preferencias.
- **Uso simple e intuitivo:** fácil de entender, sin importar la experiencia, los conocimientos ni las habilidades del usuario.
- **Información perceptible:** comunicar la información necesaria con eficacia al usuario, sin importar las capacidades sensoriales del usuario.
- **Tolerancia al error:** minimizar los riesgos y consecuencias adversas ante accidentes.
- **Bajo esfuerzo físico:** debe de ser usado eficiente y con el mínimo esfuerzo o fatiga.
- **Tamaño y espacio para el acceso y el uso:** proporcionar el tamaño y espacio apropiados para el acceso y uso sin importar el tamaño o la movilidad del usuario.

En Río de Janeiro durante la “Sesión pública del Seminario Iberoamericano de Accesibilidad al Medio Físico” de 1994 se planteó sustituir la Accesibilidad Total por el nuevo Diseño Universal, ya que el primero separaba los distintos recursos dependiendo de la condición y el segundo tiene como objetivo que los recursos sean accesibles por todos de manera global.

Éstos son los avances más significativos a nivel global y en las siguientes secciones nos centraremos en la accesibilidad en España y en la Región de Murcia.

3.2. España

3.2.1. Inicios

Las fuentes utilizadas para recopilar la historia de la accesibilidad en España desde sus inicios hasta la actualidad son CEAPAT, IMSERSO Y CERMI. Como se menciona en el apartado anterior las dos décadas donde empezó todo fueron las de los 70 y 80 y España no quedó atrás. En 1974 se celebró la **Primera Conferencia Nacional para la Integración de los Minusválidos en la Sociedad (Minusval-74)**. Por primera vez se incluyó una ponencia relacionada con la accesibilidad llamada “La movilidad del minusválido”. Esta conferencia impulsó la creación días después de la **Comisión Interministerial para la Integración Social de los Minusválidos**. Este mismo año el Consejo de Ministros aprobó un programa elaborado por esta comisión con una serie de medidas para suprimir las barreras arquitectónicas en lugares como aparcamientos, puertas, ascensores, pasillos, aseos, teléfonos públicos, etc. Un paso fundamental en toda reforma es la educación, para que esos problemas no haya que arreglarlos sino que se diseñe y construya de manera accesible. Para ello y gracias al “Real Decreto de 9 de abril de 1974” se creó el **Real Patronato de Educación Especial**. Éste tuvo un papel muy relevante en la inclusión de materia de accesibilidad en carreras de arquitectura e ingeniería, tanto para los alumnos como para los titulados en forma de cursos de formación.

Los cambios empezaron a surtir efecto. La **Resolución de la Dirección General de Servicios Sociales** de 5 de octubre 1976 sobre “Supresión de barreras arquitectónicas en edificaciones de la Seguridad Social” obligada para nuevas construcciones y solicitaba adaptar las instalaciones existentes. También se vieron reflejados en el **Artículo 49 de la Constitución Española** que declara que *“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”*.

La primera ley española con medidas compensatorias para personas discapacitadas fue la **Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), Ley 13/1982 de 7 de abril** (ya derogada). Contenía una serie de medidas para facilitar la movilidad y accesibilidad

exhortando a las administraciones públicas a aprobar normas urbanísticas y arquitectónicas para suprimir barreras básicas. LISMI no incluía medidas relativas a la tecnología y para ello en 1987 se inició el proyecto **COST 219** en cuyos informes participaron expertos españoles. Se buscaba que la tecnología estuviera al alcance de todos y se estudiaban teléfonos con teclas grandes, manos libres y síntesis de voz entre otros. El **Real Decreto 556/1989 de 19 de mayo** (derogado por el Real Decreto 173/2010) tiene como novedad que sus medidas de accesibilidad van más allá. Además de fijar los elementos a modificar o acondicionar también alerta de la necesidad de crear itinerarios especialmente diseñados para que sean totalmente accesibles; sin escaleras ni peldaños aislados.

De 1990 a 1995 fue una época de grandes avances en materia de accesibilidad ya que se publicaron varias leyes en las que se ampliaba en rango de lugares que adaptar. Hablamos de recintos deportivos, edificios y mancomunidades y la propia vivienda aunque ésta sea de alquiler. Es un reflejo de que se estaban haciendo grandes avances en esta materia y el primero era la concienciación de que la necesidad de este sector no se limita a lugares públicos obviamente y que la supresión de barreras tenía que ir un paso más allá.

3.2.2. Últimos 20 años

Un hecho de gran importancia fue la creación del **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)** en 1997. En ese acto participaron las más influyentes confederaciones y organizaciones relacionadas con los discapacitados. Actualmente participan más de 7.000 entidades y asociaciones. La función de CERMI es trasladar a los poderes públicos, agentes, operadores y a la sociedad en general las necesidades existentes y las medidas previamente contrastadas por técnicos propuestas para suplir esas necesidades.

En los siguientes años tras las publicaciones de diferentes normas y leyes relacionadas sobre todo con la tecnología y las edificaciones se publica en 2002 el "**Libro verde de la accesibilidad en España: diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras**". Éste en colaboración del IMSERSO y el Instituto

Universitario de Estudios Europeos de la Universidad Autónoma de Barcelona realizan un análisis de la situación en España de la accesibilidad. El libro verde sienta las bases del **“Libro Blanco de la I+D+i: Objetivos y metodología”**⁸. Estos dos hechos finalizaron con la publicación por parte del IMSERSO de el **“Plan de accesibilidad 2003-2010. Libro Blanco”** y el **“I Plan Nacional de Accesibilidad (Acceplan)”**. Ambos aprobados en el Consejo de Ministros el 25 de julio de 2003. Ese mismo año dada la cantidad de normativas que se publicaron desde LISMI se publica la Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU), Ley 51/2003 de 2 de diciembre, que trató de unificar las diferentes leyes y reglamentos.

Un importante hito fue la publicación del Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, en el que se aprobó el **“Código Técnico de la Edificación”**. El CTE deroga toda la normativa anterior en lo relativo a las exigencias que deben cumplir los edificios en cuanto a los requisitos básicos de seguridad y habitabilidad establecidos en la Ley 38/1999.

A raíz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo (Naciones Unidas, 2006) en España en el año 2007 se produjeron numerosas e importantes leyes, decretos y órdenes relacionadas con los siguientes ámbitos:

- Administraciones públicas (Real Decreto 366/2007).
- Espacios públicos urbanizados y edificaciones (Real Decreto 505/2007).
- Comunicación oral y lenguas de signos (Ley 27/2007).
- Tecnología (Real Decreto 1494/2007).
- Transporte (Real Decreto 1544/2007).
- Voto (Orden INT/3817/2007).
- Infracciones y sanciones (Ley 56/2007).

⁸ Reedición de la Guía técnica de la accesibilidad en la edificación del Ministerio de Fomento de 2001.

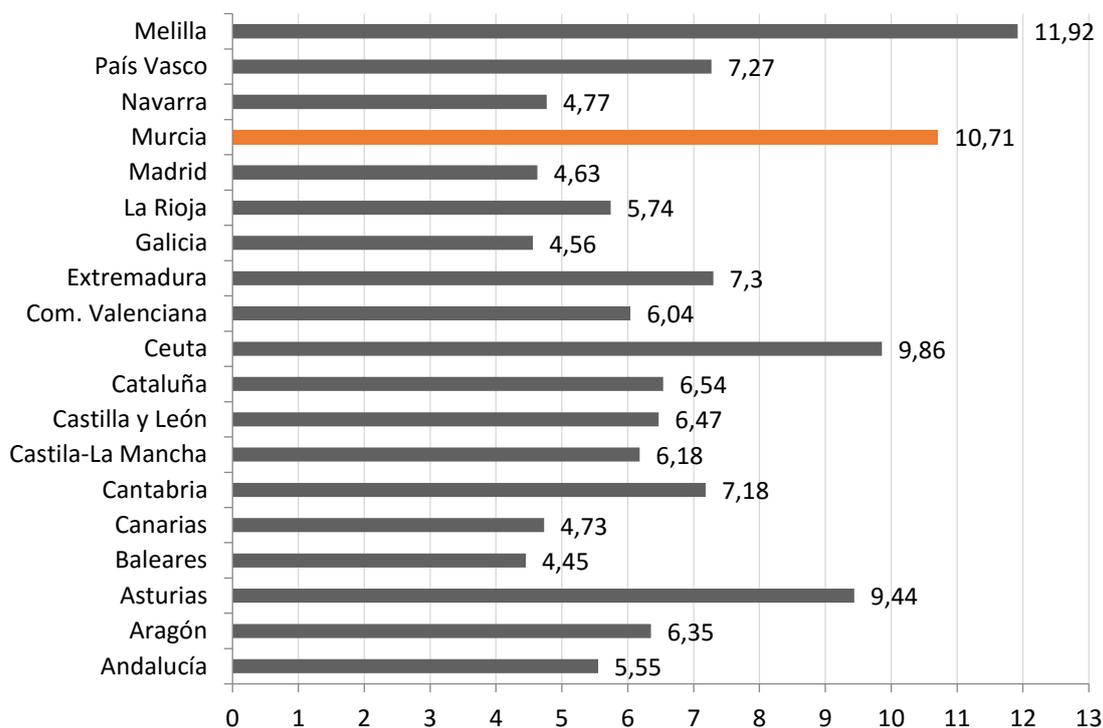
En los años posteriores hasta la actualidad varias veces al año se han publicado y modificado leyes y decretos de los cuales se destacan los siguientes. En 2010 la **Orden VIV/561/2010** desarrolla el “documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados” de conformidad con la disposición final 4 del Real Decreto 505/2007. También el **Real Decreto 173/2010 de 19 de febrero** modifica el Código Técnico de la Edificación deroga a su antecesora. Dos hechos importantes son también la adaptación de normativas internacionales relativas a la adaptación de las personas con discapacidad. En este caso la **Ley 26/2011** y el **Real Decreto 1276/2011**. A raíz de estas adaptaciones hubo cambios y nuevas leyes. A destacar la “rehabilitación, regeneración y renovación urbanas” (**Ley 8/2013 de 26 de junio**) con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las condiciones básicas legalmente exigibles en la Ley 26/2011 anteriormente mencionada.

3.2.3. Actualidad

Desde hace cuatro años y aún vigente debemos destacar la **Estrategia Española sobre discapacidad 2012-2020**. Su propósito es servir de referencia a futuras políticas en materias de discapacidad; tanto las dirigidas expresamente a este sector como todas aquellas que puedan afectarle. Esta estrategia está dividida en dos planes de acción separados en el tiempo, cuyos periodos son 2012-2015 y 2016-2020. Se realizó un estudio y diagnóstico de la situación de las personas discapacitadas con el fin de ayudar al cumplimiento de los objetivos previstos en el **Programa Nacional de Reformas de 2011** y en la **Estrategia Europea 2020**.

Según la base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad del INE el número de residentes españoles con alguna discapacidad es de **3.763.788**; lo que supone un 8,05% de la población. Por comunidades, en el escalón más alto, superando la media del país encontramos a Melilla, Ceuta, Asturias y nuestra propia **Región, que con un 10,71% se traduce en 157.074 personas** con discapacidad reconocida, es decir igual o mayor al 33%.

Gráfico 1. Porcentaje de personas con valoración del grado de discapacidad



Fuente: Base estatal de datos, población reconocida con un grado de discapacidad igual o superior al 33% del MSSI (2014).

Los objetivos de este plan son los mismos que los de la **Estrategia Europea 2020** pero incluyendo a la población con discapacidad, omitida en este caso por el Consejo Europeo en sus previsiones.

- Incrementar la **tasa de ocupación** (número de personas empleadas respecto a la población total) hasta el 75%.
- Reducir el **abandono escolar prematuro** hasta el 15%.
- Conseguir que un millón y medio de personas **salgan de la pobreza**.

Como hemos mencionado anteriormente el plan español a diferencia del europeo añade objetivos extra orientados a personas discapacitadas. Para su mayor efectividad se realizarán dos fases: 2012-2015 y 2016-2020. Tras la primera se hará una evaluación y los reajustes necesarios para poder cumplir los objetivos al acabar la segunda y última fase. Éstos son los objetivos:

- **Accesibilidad:** acceso a entornos físicos, transporte, TIC (tecnología, información y comunicaciones).
- **Conocimiento:** mejorar el conocimiento real sobre la situación de las personas discapacitadas y sus necesidades.
- **Participación:** aumentar la presencia de organizaciones en todos los ámbitos como actividades, actos, deportes, política, etc.
- **Igualdad:** promover el trato igualitario de este sector prestando especial atención a los que además son susceptibles de sufrir discriminación múltiple por género, origen racial o identidad sexual.
- **No discriminación:** acciones para eliminar el agravio comparativo.

Estos ámbitos tienen que contar con la implicación de distintas administraciones competentes y en especial las Comunidades Autónomas. Las actuaciones sobre estos ámbitos pueden desarrollarse en estrategias sectoriales amplias como Estrategia Global de Acción para el Empleo de las Personas con Discapacidad (Ministerio de Trabajo e Inmigración) o la Estrategia Integral de Cultura para Todos (Ministerios de Cultura y de Sanidad y Política Social e Igualdad), como mediante planes concretos o medidas independientes cuando no se necesite una planificación mayor.

Por último, el Consejo Nacional de Discapacidad (CND) es el encargado del seguimiento y control anual de la estrategia. El informe será realizado por el Observatorio Estatal de la Discapacidad con las directrices dadas por la Secretaría del Consejo Nacional de la Discapacidad.

4. Normativa

La Región de Murcia es una Comunidad rica en recursos turísticos destacando el rural, religioso y de sol y playa, y tanto para ofrecer las mismas oportunidades sin importar la condición de la persona como para potenciar la economía y el turismo, en lo concerniente a accesibilidad, además de implementar las leyes y normativas nacionales e internacionales, ha incorporado en los últimos veinte años nuevas directrices para cubrir las necesidades específicas de las personas con discapacidad en la Región.

Para comprender la importancia de tomar medidas en este aspecto, según datos de la Base Estatal de Datos de Personas con Discapacidad de 2014 como se mencionó en el apartado anterior, en la Región de Murcia había un total de **157.074 personas**, es decir, **1 de cada 10** personas con una discapacidad reconocida igual o superior al 33%. Este dato no incluye a personas que puedan tener afectadas ciertas funciones por su condición: personas mayores de 65 años, embarazadas, enfermos temporales, etc.

Los principios básicos por los cuales se regirán estas directrices son los previstos en la **Ley Orgánica 4/1982 de 9 de Junio**, y más concretamente en el **artículo 9**. Éste primeramente menciona que *“los derechos y deberes fundamentales de los murcianos son los establecidos en la Constitución para los españoles”*, para después añadir que la Comunidad Autónoma mediante su competencia y sus órganos velará por:

- Garantizar el adecuado ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas de cuantos residen en la Región, así como la observancia de sus deberes.
- Promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean efectivas y reales, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.
- Adoptar las medidas que promuevan la inversión y fomenten el progreso económico y social, facilitando el empleo, especialmente en el medio rural, y la mejora de las condiciones de trabajo.
- Impulsar el desarrollo cultural y mejorar la calidad de la vida.
- Facilitar la participación de todos los murcianos en la vida política, económica, cultural y social de la Región.
- Promover la solidaridad entre los municipios y comarcas de la Región y de ésta con las demás Comunidades Autónomas de España, utilizando para ello cuantos medios le concede la Constitución, el presente Estatuto y las Leyes.

En 1987 a propuesta del Consejero de Política Territorial y Obras Públicas y tras la aprobación del Consejo de Gobierno se aprueba el **Decreto 39/1987, de 4 de junio** sobre supresión de barreras arquitectónicas, tomando como referencia a LISMI de 1982. Con ella se buscaba la integración social y la mejora en la calidad de vida en personas discapacitadas. Posteriormente la **Orden del 15 de octubre de 1991** de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente ayudó a cumplir los objetivos del Decreto 39/1987.

La **Ley 11/1997 de 12 diciembre** tiene por objeto regular en el territorio de la Región de Murcia, la prestación de servicios por parte de las empresas, establecimientos y profesionales del sector turístico, así como la acción administrativa en materia de promoción, planificación, fomento, inspección y régimen sancionador en el ámbito turístico. Estarán sujetos a las disposiciones de esta ley:

- Las empresas y establecimientos turísticos que presten sus servicios en el ámbito territorial de la Región de Murcia.
- Los guías de turismo.
- Los usuarios turísticos.
- La Administración de la Comunidad Autónoma de Murcia y las entidades locales de la Región, en los términos previstos en la presente Ley.
- Los organismos autónomos y entidades de derecho público que sean creados por cualquiera de las anteriores Administraciones para la gestión de sector público turístico.

Un hecho importante fue la creación de la **Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad** en la Orden de 17 de Septiembre de 1998. Un instrumento fundamental que no surgió hasta cinco años después fue el **Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia**, producto de la Ley 3/2003 de 10 de Abril, cuyo objetivo era desarrollar las herramientas necesarias para cubrir las necesidades y satisfacer las demandas de los ciudadanos bajo el principio de la universalidad. De manera complementaria se creó tras Orden de 4 de Junio de 2003 de la Consejería de Trabajo y Política Social el **Observatorio Regional de la Discapacidad**. La misión de este órgano era recopilar información sobre las necesidades de las personas con discapacidad y cómo la legislación y las acciones de los distintos organismos encargados de mejorar la situación en materia de accesibilidad repercutía en este sector.

La Ley 1/2006 de 10 de Abril dio origen al **Instituto Murciano de Acción Social** (sustituyendo al Instituto de Servicios Sociales) con la idea de que el sector público con el objetivo de la integración global podría atender las necesidades con un trato personalizado.

Durante esta década hasta la actualidad se han ido implementando leyes que afectan directamente al turismo y que podemos dividir por sector:

Hoteles

En el año 2006 el IMSERSO publica el **Documento del Hotel Accesible, Guía para su diseño, organización y gestión**. Inspirado por el Libro Verde de la Accesibilidad, recoge los cambios que deberían acometer los hoteles para eliminar las barreras físicas y la importancia de que éstos dispongan de espacios y servicios con más funcionalidad para beneficio de un mayor número de clientes. Durante los años siguientes la Consejería de Cultura y Turismo de la CARM en colaboración con ASPAYM Murcia y PREDIF recopilaron información y publicaron la **Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia** (2010). Aquí se recogieron un total de 46 hoteles accesibles para personas con discapacidad física, visual y/o auditiva, es decir, que su acceso se puede realizar de manera autónoma, que garantizan el disfrute de los servicios prestados y que al menos disponen de una habitación habilitada para una persona que utilice silla de ruedas. Esta guía fue repartida entre asociaciones de discapacitados, agencias de viajes y hotel.

La **Ley 12/2009 de 11 de diciembre** modifica la Ley 11/1997 anteriormente mencionada para adaptarla a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006. En consecuencia el **Decreto 47/2011 de 8 de abril** modifica otros decretos en materia de turismo para que se adapten a la modificación de la Ley 11/1997.

Para facilitar la adaptación a las novedades que se vayan produciendo, reorientar la actividad de inspección hacia labores de asesoramiento y luchar contra el intrusismo profesional actualizando así la ya mencionada 11/1997 se publica la **Ley 12/2013 de 20 de diciembre**.

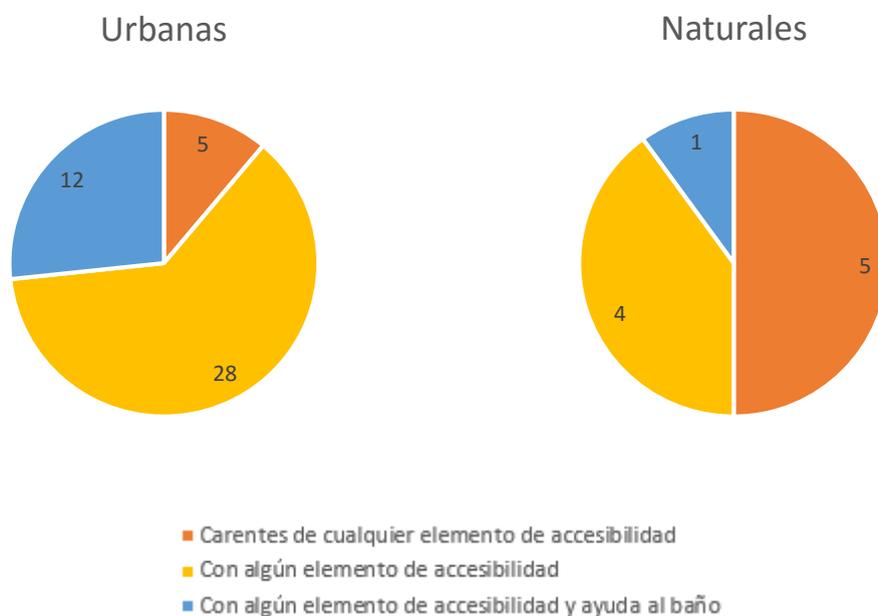
Playas

Un recurso fundamental del turismo en la Región son las playas, por eso la necesidad de que todas las personas tengan las mismas oportunidades de disfrutar de ellas. Para ello se activó el Plan Regional de Accesibilidad a Playas 2004-2006 (que se prolongaría hasta 2009 y posteriormente hasta 2012 gracias a su inclusión en el "Plan Director de Turismo de la Región de Murcia") elaborado por FAMIDIF/COCEMFE-Murcia bajo la supervisión de la Dirección General de Infraestructuras de Turismo y la ayuda de las administraciones locales. En un primer análisis teniendo en cuenta si las playas cumplían dos requisitos mínimos (vigilancia y control de la calidad del agua) se detectó que de las aproximadamente 200 analizadas, sólo 55 cumplían con ambos puntos. En adelante el plan se divide en tres fases:

▪ **Diagnóstico de la accesibilidad en las playas**

En 2004 se analizaron las 55 playas tanto urbanas como naturales teniendo en cuenta la normativa en materia de accesibilidad, banderas azules y Q de calidad turística.

Gráfico 2. Número de playas clasificadas por nivel de accesibilidad



Fuente: Plan Regional de Accesibilidad a Playas 2004-2006.

Este diagnóstico mostró que mayoritariamente no estaban nada adaptadas o parcialmente adaptadas. Además el estudio destacó que las que sí tenían elementos no eran plenamente adecuados o presentaban defectos de ejecución y carencias, por lo cual tenían que ser remodelados de igual manera. En conclusión, *las playas no eran accesibles*.

▪ **Bases del Plan Regional de Accesibilidad a playas**

En 2005 se establecieron los elementos e infraestructuras necesarios para lograr la accesibilidad en las playas. Para ello se suscribió el 2º Convenio con FAMDIF tomando como referencia la normativa actual en cuanto a la supresión de barreras y las concernientes a la Q de calidad turística en las playas. Se tomó como referencia el exitoso plan homónimo de la Comunidad Valencia. Éstos son los puntos necesarios:

Acceso a la playa desde el tejido urbano:

- ✓ Parada de transporte público.
- ✓ Aparcamiento de personas con discapacidad.

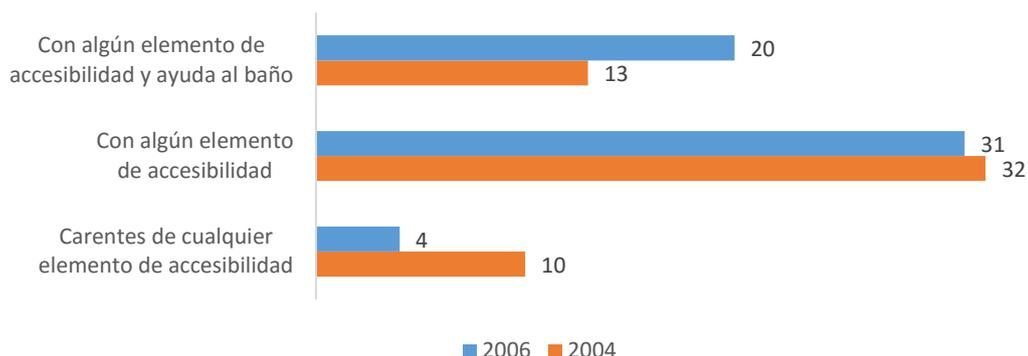
- ✓ Señalización e información.
- ✓ Itinerario peatonal adaptado hasta la arena: aceras y vados; pasos de peatones; mobiliario urbano adaptado; escaleras y rampas).

En la propia playa:

- ✓ Pasarelas de entrada a la zona de baño.
- ✓ Áreas de sombra en la playa.
- ✓ Servicios adaptados: aseos, vestuarios y lavapiés.
- ✓ Accesorios: sillas o muletas anfibias de baño, grúa.
- ✓ Instalaciones: suministro y evacuación de agua, boyas de señalización.

Por último se establecen 3 tipos de playas accesibles:

- ❖ **Playas con Punto Accesible**, serán las más completas en instalaciones y deben contar con personal específico para ayudar al baño a las personas con discapacidad.
 - ❖ **Playas Accesibles Equipadas**, las que dispongan de los elementos de accesibilidad exigidos por la norma "Q' de calidad en playas" y que permiten su acceso a discapacitados con mayor autonomía.
 - ❖ **Playas Accesibles Sin Barreras**, aquellas playas, normalmente de carácter natural y poco frecuentadas, en las que simplemente se han eliminado las barreras urbanísticas, favoreciendo así el acceso, por sus propios medios, de las personas con discapacidad.
- En la última fase se dio por concluido este plan en concreto y se compararon los datos analizados en la primera fase con un nuevo análisis realizado dos años después. Viendo los datos se observa que el número de las que no tenía ningún elemento ha disminuido notablemente, las que tenían algún elemento han bajado levemente, y por último, las que incorporan ambos han subido drásticamente. Esto demuestra que el plan ha surtido el efecto deseado al inicio del mismo.

Gráfico 3. Comparación del nivel accesibilidad en las playas

Fuente: Plan Regional de Accesibilidad a Playas 2004-2006.

Por último, se asignan a las playas anteriormente mencionadas el tipo más conveniente de los tres que se definieron en las bases teniendo en cuenta la situación de cada una, el coste y una distribución equilibrada entre los municipios. Se estima que el coste superará el millón de euros. Ésta es la distribución fijada:

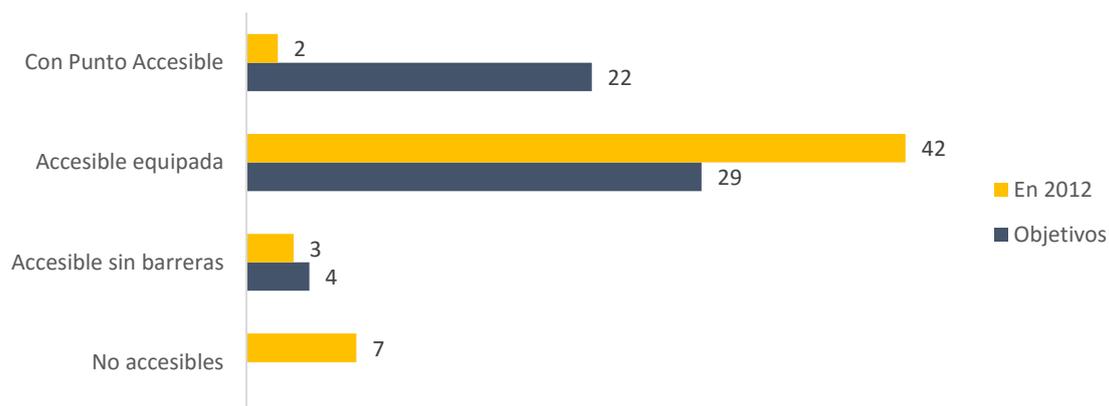
Cuadro 2. Clasificación de playas según su grado de accesibilidad.

Tipos de playas accesibles	Total	Urbanas	Naturales
Accesible sin barreras	4	1	3
Accesible equipada	29	23	6
Con Punto Accesible	22	21	1

Fuente: Plan Regional de Accesibilidad a Playas 2004-2006.

Para cerrar se proponen unas medidas de coordinación y cooperación para que se lleven a cabo los objetivos marcados en este Plan.

Tres años después se realizó el estudio **“Accesibilidad en las Playas en la Región de Murcia: Verano 2012”** cuyo objetivo era valorar la situación actual y ver la efectividad del Plan Regional de Accesibilidad en las Playas anteriormente descrito. El estudio es muy exhaustivo y de él extraigo la información equivalente a la tabla anterior para valorar en qué medidas se han cumplido los objetivos propuestos pasados tres años.

Gráfico 4. Número de playas según su nivel de accesibilidad

Fuente: Estudio "Accesibilidad en las Playas en la Región de Murcia: Verano 2012".

Se puede ver como las "Accesibles sin barreras" están prácticamente cumplidas, mientras que las "Accesibles equipadas" están muy por encima de la previsión; esto quiere decir que se ha cumplido el objetivo, pero viendo el siguiente "Con Punto Accesible", se aprecia que el elevado número de equipadas corresponde a que aún no han dado el salto las que deberían al siguiente tipo. Además 7 de ellas no son accesibles. Se puede ver como los objetivos del plan avanzan, pero aún queda mucho por hacer para cumplir los establecidos.

Transportes

Una parte muy importante del turismo es la posibilidad de moverte a través de tu destino de múltiples maneras y sin barreras. Para ellos los transportes públicos tienen que adaptarse ya sea a través de modificaciones en los mismos o de tener vehículos especialmente adaptados para discapacitados. La normativa actual por la que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad es el **Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre**. Analicemos los distintos transportes:

- **Taxi**

El decreto anteriormente mencionado destacan los siguientes puntos:

- El 5% de los taxis por municipio mayor de 50.000 habitantes sean vehículos adaptados o licencias expedidas para estos vehículos. En el caso de la Región los dos únicos municipios de más de cincuenta mil habitantes cumplen con este

requisito (Molina de Segura 7,7% y Murcia 14,2%). Los titulares de las licencias lo solicitarán voluntariamente pero en caso de no cubrir el cupo las últimas licencias concedidas serán para taxis accesibles.

- Estos taxis prestarán de servicio de forma prioritaria a las personas con discapacidad, pero en caso de estar libres estarán en igualdad con los otros taxis no adaptados.
- Las paradas de taxis deben estar unidas con el entorno urbano mediante vías accesibles.
- Los vehículos accesibles deben cumplir los requisitos recogidos en la Norma UNE 26.494.
- Estos vehículos deben llevar las tarifas en Braille.

Lo anteriormente mencionado es relativo al ámbito nacional, a nivel de la Región tenemos la Ley 10/2014, de 27 de noviembre, reguladora del transporte público de personas en vehículos de turismo por medio de taxi de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Cabe destacar que hay subvenciones de 6.000€ por vehículo para renovarlo y de ayudas a la explotación de entre 2.500-3.000€ anuales.

▪ **Autobús (urbano y suburbano)**

Tanto las paradas como el material móvil afectado por la nueva regulación deben ser accesibles a partir del año de la entrada en vigor del Real Decreto (2014). Estos son algunos de los puntos más significativos:

- La parada será señalizada en el pavimento con una franja tacto-visual.
- La identificación de la línea tendrá un tamaño mínimo de 14 centímetros y contrastará con la superficie.
- La información sobre la línea estará disponible en sistema Braille.
- La marquesina permitirá el fácil acceso y las partes de material translúcido dispondrán de dos franjas de colores vivos y contrastados.
- Se dispondrá de al menos un apoyo isquiático y algún asiento.
- Los vehículos urbanos de clase I y clase A deberán cumplir la Orden CTE/1612/2002 de 25 de junio que contiene determinadas directivas de la CE relativas a la homologación de vehículos.

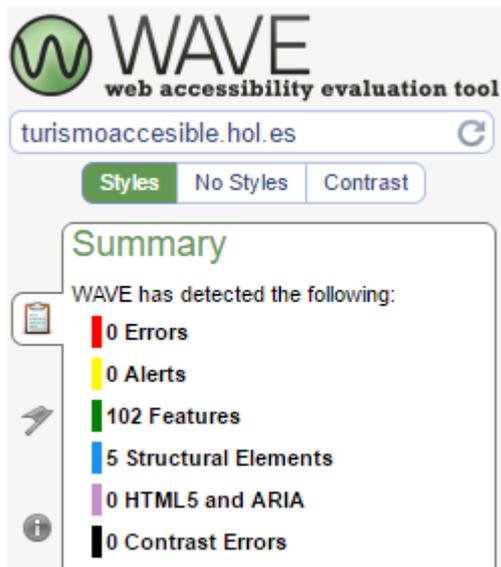
- La altura desde la calzada al piso del autobús por al menos una de las puertas de servicio, no ha de ser mayor de 250 milímetros.
 - Deberá de haber un espacio libre de obstáculos reservado a un viajero en silla de ruedas y con un pulsador de parada a una altura adecuada.
 - El vehículo debe de disponer de barras, asideros y montantes de sujeción.
 - Al menos cuatro asientos próximos a la puerta de acceso estarán reservados para personas de movilidad reducida (excepto personas en silla de ruedas).
 - Las personas invidentes podrán ir acompañadas de su perro guía y esto estará debidamente informado en el interior del autobús para los demás pasajeros.
 - Habrá tanto avisadores visuales como acústicos para marcar la siguiente parada.
- **Otros**
- **Transporte marítimo:** Las instalaciones portuarias deben estar adaptadas en un plazo máximo de 18 meses desde la aprobación del real decreto y en máximo 3 años cada línea regular debe contar al menos con un barco accesible para personas con discapacidad.
 - **Transporte aéreo:** Además de las normas estipuladas en el Reglamento (CE) nº. 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006 y, la Ley 51/2006 de 2 de diciembre se les añaden las contenidas en este real decreto en lo concerniente a la infraestructura, las comunicaciones e información y el material móvil.
 - **Transporte ferroviario:** Los cambios tienen que hacerse efectivos en un plazo de entre 1 y 8 años dependiendo del volumen de viajeros. Éstos influyen en todos los ámbitos; andenes, instalaciones, itinerarios exteriores e interiores, aparcamientos y por supuesto el propio vehículo.

5. Investigación

5.1. Propósito

Diseñamos un cuestionario para extraer información sobre la situación actual del turismo accesible en la Región de Murcia. Para ello se programa una **aplicación web** con un diseño accesible y compatible para personas con deficiencia visual además de utilizando un lenguaje comprensible desde el cual los datos obtenidos de manera anónima serán almacenados en una base de datos para el posterior tratamiento de los mismos.

Como se ha mencionado anteriormente la web está programada siguiendo los estándares de



accesibilidad actuales **WCAG 2.0**⁹. El objeto de una web accesible es que cualquier persona pueda interactuar con ella en igualdad de condiciones. En lo concerniente a esta web en concreto, por su tipo de contenido se tuvo especial cuidado en el tamaño y claridad de las letras, en que se pudiera saltar entre las preguntas y opciones sin utilizar el ratón, que su contenido pudiera ser interpretado por el software de lectura de pantalla de una persona con deficiencia visual, que el contraste fuera adecuado y que el texto fuera comprensible. Podemos

comprobar cómo pasa todas las pruebas en la materia anteriormente mencionada. El cuestionario online es accesible de manera pública y sin necesidad de registro desde <http://turismoaccesible.hol.es>

Las asociaciones con la que tuve contacto fueron:

- **Organización impulsora de Discapacitados (OID)**. Ofrece la posibilidad a miles de personas con algún tipo de discapacidad a que se inicien en el mundo laboral y tengan una estabilidad.
- **Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)**. Proporciona ayuda no sólo a discapacitados, si no a personas mayores, con enfermedad mental crónica, en situación o riesgo de exclusión social y en general cualquier colectivo necesitado de protección social.

⁹ Web Content Accessibility Guidelines 2.0 son unas pautas de accesibilidad del contenido web propuestas por el Consorcio World Wide Web. Fue declarada estándar internacional en 2015.

- **ONCE.** Un sistema de prestación social para personas con ceguera o discapacidad visual severa sin equivalencia en ningún otro país del mundo.

Mantuve una reunión con **Miguel Paraíso**, director de apoyo de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) en Cartagena. En ella obtuve valiosa información sobre sus afiliados, las actividades que organizan y los problemas a los que se enfrentan. En primer lugar y para situarnos la ONCE cuenta con 72.000 afiliados en España, de los cuales 2.600 están en la Región de Murcia y de estos, **600 en Cartagena**. En cuanto a las franjas de edad, en lo que a Cartagena se refiere, la mayoría con un 60% son mayores de 55 años, un 30% están comprendidos entre los 25 y los 55 años y el 10% restante menores de 25 años.

Las **principales actividades** que realizan son de animación sociocultural y salidas durante el mismo día hasta de varios días. En Cartagena suelen visitar fortalezas y lugares de temática militar, paseos en barco y velero, buceo, teatro, canto, ajedrez y bailes de salón. Además deportes base y a nivel de competición. También realizan promoción cultural de artistas propios.

Fruto de la convergencia entre ONCE y su Fundación (CEOSA y Grupo Fundosa) nació **ILUNION Hotels**, la única cadena hotelera del mundo certificada en Accesibilidad Universal. Cuenta con 25 establecimientos hoteleros en España y son destino habitual para sus afiliados; en especial Valencia, Málaga y Fuengirola. En otros hoteles fuera de esta cadena suelen encontrarse problemas tales como ascensores sin Braille, ausencia de servicio de acompañamiento, solicitudes en papel, etc. Su preferencia además de los hoteles de la su cadena son aquellos pequeños para orientarse mejor, sin escaleras y con buenos accesos.

En cuanto al **transporte** cuenta que en su mayoría no están adaptados. Los problemas más comunes, por ejemplo en el medio de transporte más utilizado, que es el autobús, son la ausencia de botones en la marquesina, falta de señales acústicas, asientos reservados, etc. En líneas generales no están adaptados pese a haber normativa vigente.

Cómo último apunte señala que algunos de sus afiliados, sobre todo ancianos, no pueden salir de su domicilio porque su **edificio no está adaptado**, y me informa de que se ofrecen subvenciones a las comunidades de vecinos para adaptar los edificios.

5.2. Cuestionario

El cuestionario consta de **25 preguntas** de diferentes modalidades: opción única, opciones múltiples, respuestas tipo “Otros” rellenable por el participante, cuadros para escribir libremente, la posibilidad de dejar sin responder algunas preguntas y además la última es un “buzón de sugerencias” enfocado a que transmitan cualquier cuestión que no haya sido mencionada anteriormente. El cuestionario es totalmente anónimo, no registra quien la hizo ni se le piden datos que identifiquen a su autor. Ésta consta de dos apartados: **Perfil personal y Turismo regional**. Así mismo podemos dividir el apartado de turismo regional en **Información general, Transporte** y por último **Alojamiento**. El objetivo es obtener información de cómo, cuándo y dónde viajan en nuestra comunidad. Además de los problemas que se encuentran por su condición. En posteriores apartados contrastaremos la información recogida con la situación actual en cuanto a normativa y con investigación de campo. Se expondrán tanto las situaciones irregulares halladas como aquellas en las que sí se cumple la normativa vigente.

Figura 2. Cuestionario de elaboración propia.

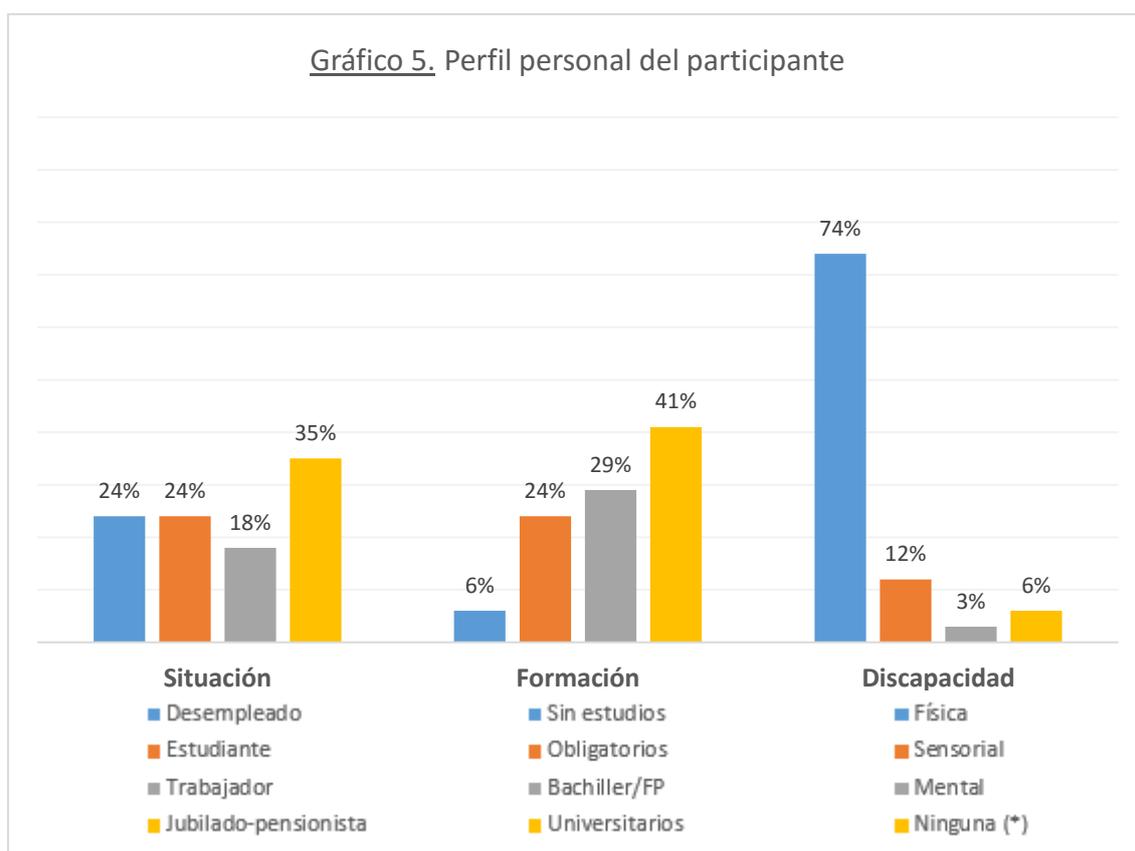
PERFIL PERSONAL	TURISMO REGIONAL (I)	TURISMO REGIONAL (II)	TURISMO REGIONAL (III)
Edad: <input type="text" value="18"/>	¿Con qué frecuencia suele hacer turismo en la Región? <input type="text" value="1"/> al año	¿Qué métodos de información utiliza? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Agencia de viaje <input type="checkbox"/> Asociación sociocultural <input type="checkbox"/> Familiares o amigos <input type="checkbox"/> Anuncios (TV, radio, prensa) 	¿Con qué frecuencia suele viajar pernoctando al menos una noche? <input type="text" value="1"/> al año
Sexo: <input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer <input type="radio"/> Otro	¿Cuál es la temporada habitual para sus viajes? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Navidad <input type="radio"/> Semana Santa <input type="radio"/> Verano <input type="radio"/> Puentes laborales <input type="radio"/> Fines de semana 	¿Qué métodos de transporte utiliza? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vehículo particular <input type="checkbox"/> Autobús <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Tren <input type="checkbox"/> Tranvía <input type="checkbox"/> Ninguno 	¿Dónde se suele alojar? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hotel <input type="checkbox"/> Hostal o pensión <input type="checkbox"/> Apartamento <input type="checkbox"/> Domicilio particular <input type="checkbox"/> Casa rural <input type="checkbox"/> Albergue <input type="checkbox"/> Camping
País: <input type="text" value="España"/>	¿Cuál suele ser el motivo? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Naturaleza y playa <input type="checkbox"/> Cultural <input type="checkbox"/> Deporte y aventura <input type="checkbox"/> Negocios 	¿Qué problemas suele encontrarse durante el transporte? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vehículos no adaptados <input type="checkbox"/> Costes adicionales <input type="checkbox"/> Falta de asistentes <input type="checkbox"/> Calles en mal estado Otros <input type="text"/>	¿Qué problemas son comunes con el alojamiento? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Barreras físicas <input type="checkbox"/> Ausencia de Braille <input type="checkbox"/> Habitaciones no adaptadas <input type="checkbox"/> Comida inadecuada <input type="checkbox"/> Costes adicionales Otros <input type="text"/>
Situación actual: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Estudiante <input type="radio"/> Trabajador <input type="radio"/> Desempleado <input type="radio"/> Jubilado-pensionista 	¿Cuál/es le gustaría realizar pero no puede al no encontrar los requisitos mínimos? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Naturaleza y playa <input type="checkbox"/> Cultural <input type="checkbox"/> Deporte y aventura <input type="checkbox"/> Negocios 	¿Cuál es su nivel de satisfacción en materia de transporte? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy insatisfecho <input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho 	¿Cuál es su nivel de satisfacción en materia de alojamiento? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muy insatisfecho <input type="radio"/> Insatisfecho <input type="radio"/> Neutral <input type="radio"/> Satisfecho <input type="radio"/> Muy satisfecho
Formación académica: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sin estudios <input type="radio"/> Primarios o ESO <input type="radio"/> Bachiller o FP <input type="radio"/> Estudios universitarios 	¿Qué servicios adicionales suele contratar? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Guías y/o intérpretes <input type="checkbox"/> Servicios médicos <input type="checkbox"/> Asistentes personales <input type="checkbox"/> Cuidado animales 	¿Por qué? Indique los motivos de su nivel de satisfacción <input type="text"/>	¿Por qué? Indique los motivos de su nivel de satisfacción <input type="text"/>
Discapacidad/es: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Sensorial <input type="checkbox"/> Mental 	¿Pertenece a alguna asociación para discapacitados? Indicar: <input type="text" value="Déjela en blanco si no pertenece a ninguna"/>	Escribe cualquier sugerencia o cuestión que no se encuentre en el formulario <input type="text"/>	

5.3. Análisis

El cuestionario fue completado por 68 participantes de entre las distintas vías mencionadas en el apartado anterior. Analicemos los resultados por secciones:

Perfil del participante

Hombre (59%) de 39 años de nacionalidad española (91%) con discapacidad física, algún tipo de estudios y actualmente sin trabajo. Desataca que el 56% no pertenezcan a ninguna asociación. Éste es el perfil medio del participante que ha rellenado el cuestionario. **Todos los resultados se muestran en partes por centena. Hay resultados que son respuesta múltiple por lo tanto la suma de ellos no da 100%.** A continuación los datos pormenorizados:



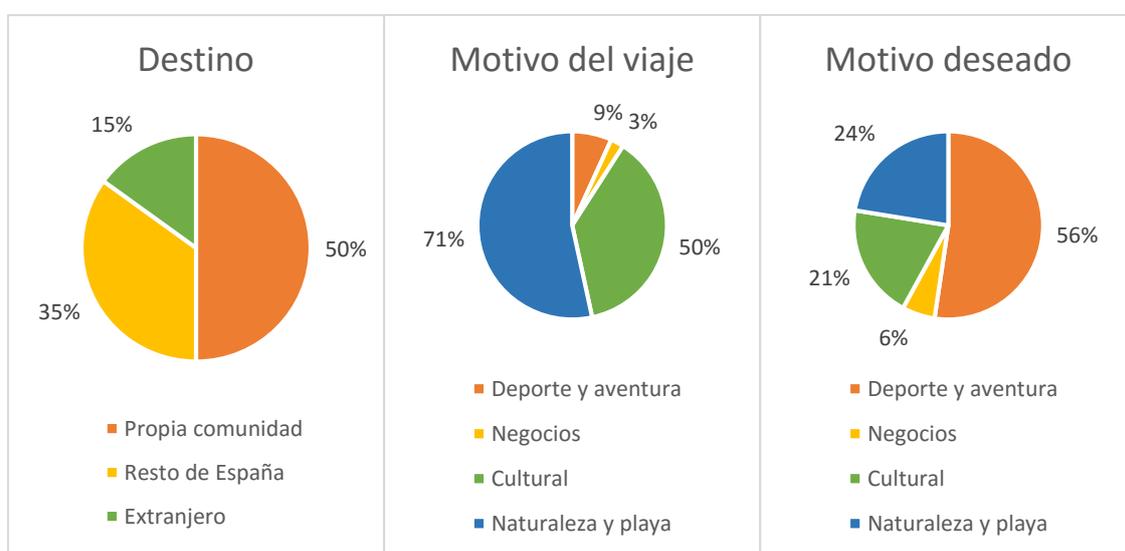
Fuente: Elaboración propia.

(*) Un 6% de los participantes no tenían una discapacidad reconocida. Pero como hemos visto anteriormente esto no quiere decir que se enfrenten a los mismos problemas. En este caso, ese porcentaje corresponde a ancianos con limitaciones mayoritariamente físicas.

Perfil turístico

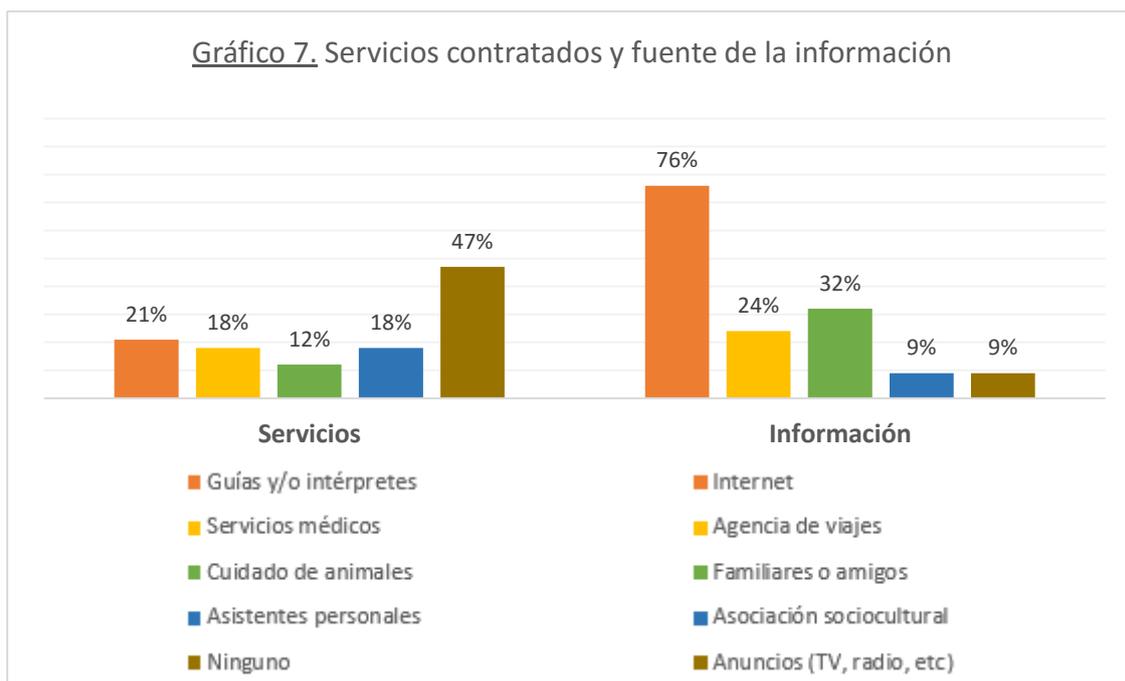
Viaja mayoritariamente dentro de su comunidad 5 veces anuales (no necesariamente todas en su propia comunidad) y pernoctando entre 3 y 4 veces. Suele hacerlo los fines de semana y en los meses de verano (91% entre ambas). El motivo de sus viajes son de naturaleza-playa y culturales. Y el motivo por el cual querrían viajar pero no pueden por las circunstancias es deporte y aventura. Suelen contratar algún servicio extra (53%). A continuación presento los resultados de manera extensa:

Gráfico 6. Perfil viajero del participante



Fuente: Elaboración propia.

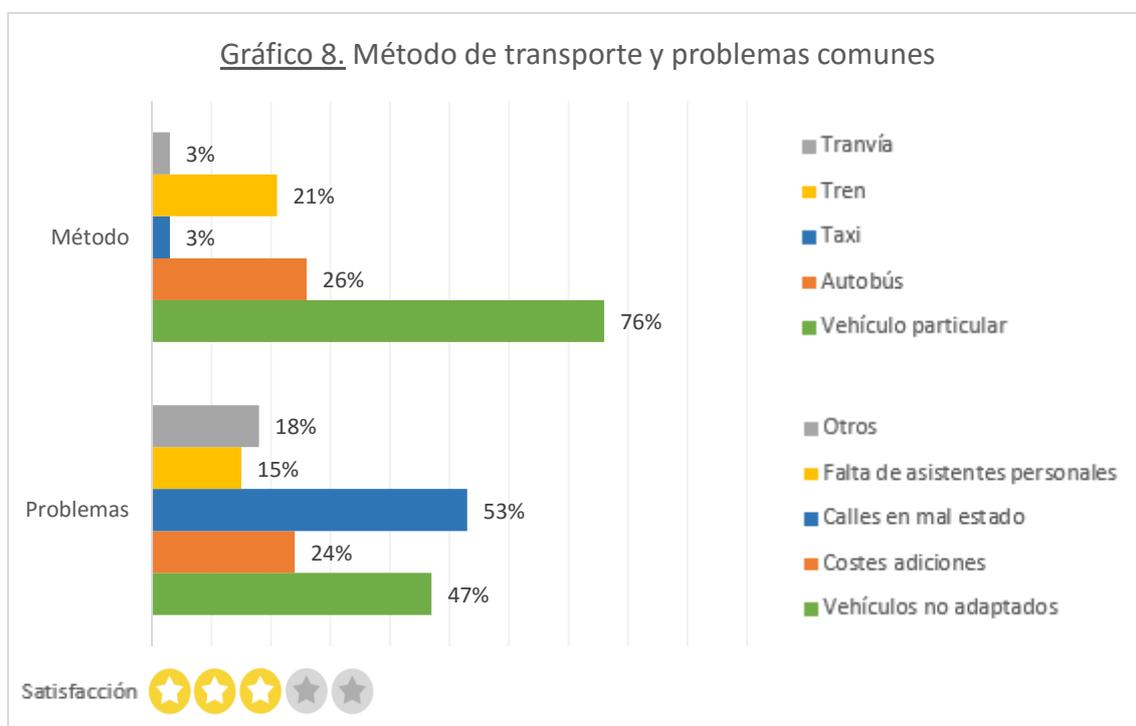
Gráfico 7. Servicios contratados y fuente de la información



Fuente: Elaboración propia.

Transporte

En cuanto al método de transporte, el vehículo particular es el más utilizado. Los problemas más comunes a los que se enfrentan en materia de transporte son los vehículos no adaptados y las calles en mal estado, por tanto su nivel de satisfacción en sus desplazamientos es de 4.7/10, un suspenso. Analizando las justificaciones a estas puntuaciones de satisfacción se ve que las personas que han puntuado alto su satisfacción en transporte suelen tener vehículo propio adaptado, sin embargo, las que lo hacen negativamente dependen del transporte público y éstos no tienen un nivel suficiente de accesibilidad según los participantes. Sorprende la poca participación del taxi, esto se debe analizando las justificaciones a que hay un ínfimo número de taxis adaptados en comparación a aquellos que no lo están. Analizando los problemas “Otros” podemos encontrar falta de señalización, especialmente para personas con una discapacidad sensorial, la poca adaptación que hay en las estaciones de trenes e incluso la poca ayuda proporcionada por los trabajadores y conductores a la hora de ayudarles a subir/bajar y cargar su equipaje.



Fuente: Elaboración propia.

Alojamiento

Respecto a dónde pernoctan, los datos arrojan una igualdad bastante significativa entre los distintos tipos de alojamiento que en el gráfico siguiente podremos desgarnar a excepción del claro ganador que es el hotel. Los problemas más comunes son los relacionados con el medio físico: barreras y habitaciones no adaptadas. En las justificaciones encontramos algo bastante llamativo; el hecho de que habitaciones teóricamente accesibles, luego no lo son, o al menos no lo suficiente. Y destaca encontrar otra vez, como vimos en el transporte, participantes cuyas quejas van dirigidas a que el personal no ayuda. En cuanto a la satisfacción es prácticamente igual que la que vimos en el transporte; 4.8/10, otro deficiente.

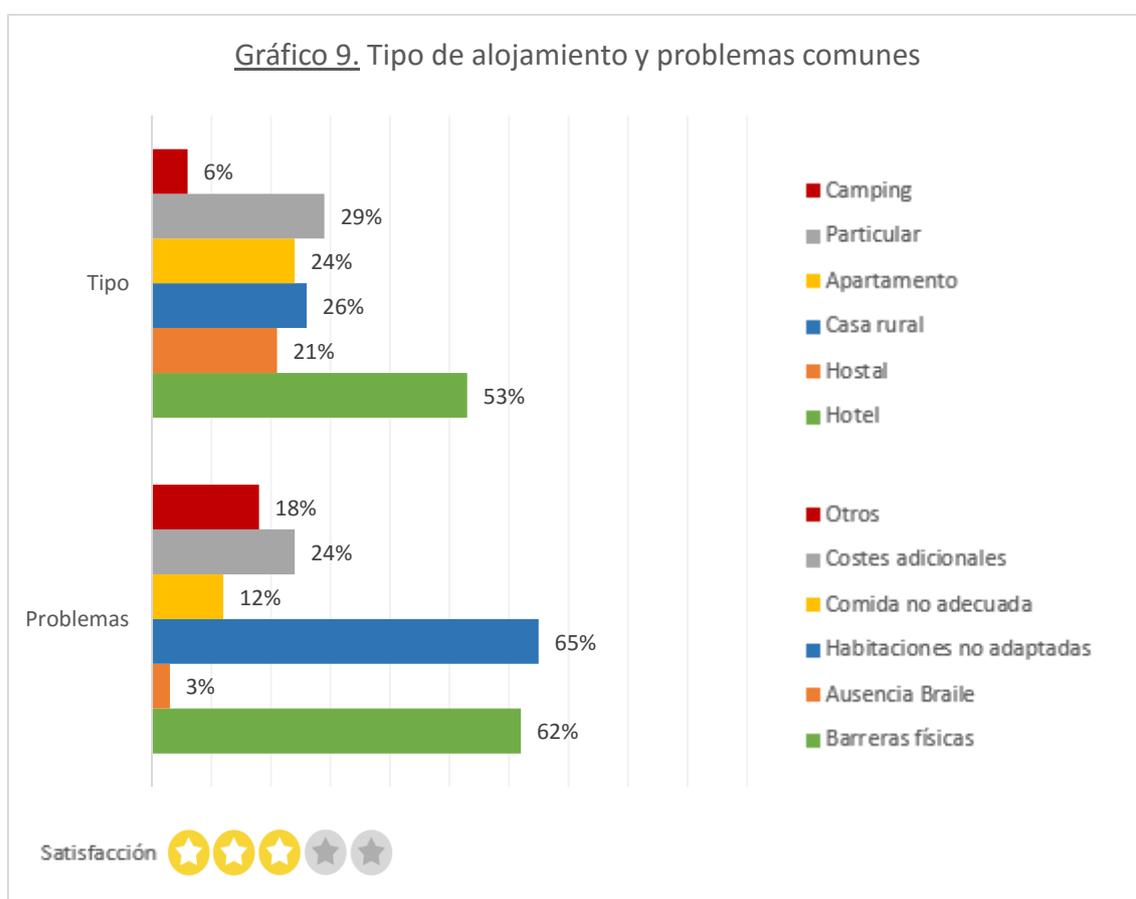
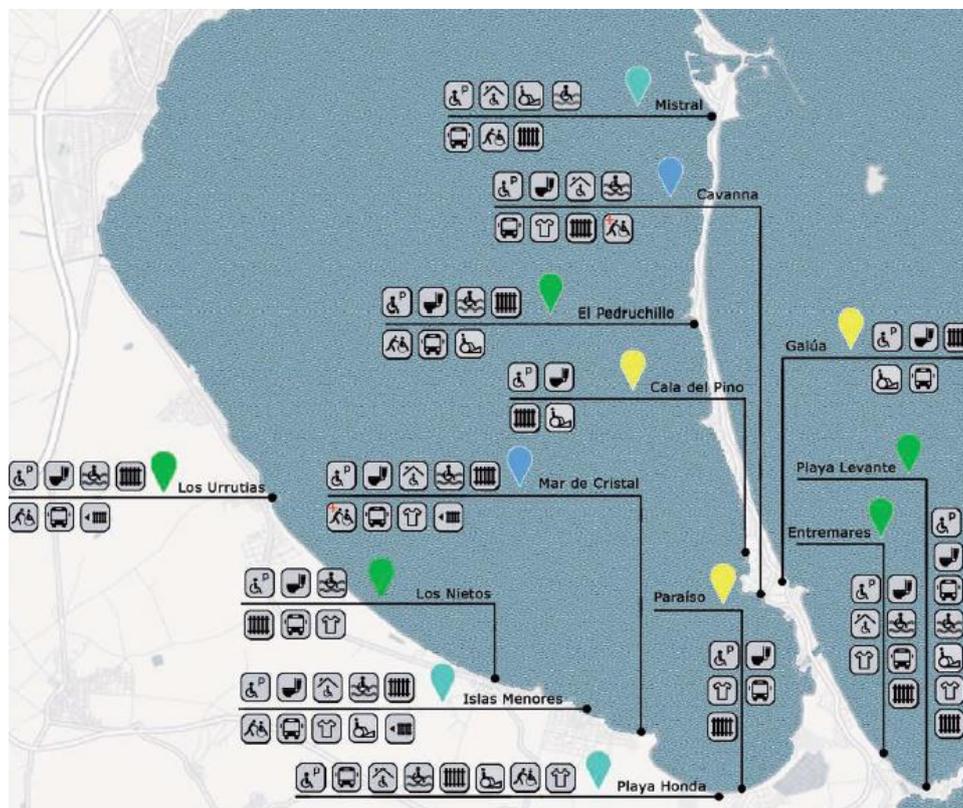


Figura 13. Lugar de alojamiento, problemas encontrados y satisfacción con el mismo. Elaboración propia.

5.4. Contrastar

Los resultados arrojan que el motivo del viaje más frecuente es la naturaleza y playa con un 71%. El punto turístico de esa naturaleza con más afluencia turística de la Región es **La Manga del Mar Menor, que con un censo de 1.654 habitantes supera el millón de visitantes**. Con un total de 13 playas accesibles recogidas por FAMDIF/COCEMFE a fecha del 11 de julio de 2016, siendo 6 de la parte del Mar Menor y 7 de la propia Manga, se analizan de esta última por mayor densidad de población y turistas, 5 de ellas en busca de elementos de accesibilidad, para comprobar cuál es su estado y por qué los resultados arrojan ese gran porcentaje de viajeros que eligen como destino la playa y naturaleza. Cabe destacar la información y ayuda proporcionada por los trabajadores de los puestos de vigilancia de Protección Civil del Ayuntamiento de Cartagena, que fue de vital importancia para poder ver y entender la situación de las playas en materia de accesibilidad. También a veraneantes que dieron su opinión al respecto en cuanto a la situación de las playas. Todas las fotografías de esta sección son de elaboración propia producto de la investigación de campo.

Figura 3. Playas accesibles en La Manga del Mar Menor.



Fuente: Mapa de playas accesibles de la Región de Murcia (FAMDIF, 11 julio 2016).

Todos los elementos prometidos los encontramos en esta playa, aunque hay algunos peros. Como se puede apreciar el aseo/vestuario está descuidado, la teórica zona de sombra, no tiene más de 2x2 metros y en realidad es la entrada a la playa, con lo cual es una zona de paso. Y la pasarela tuvo que ser reparada a raíz de un percance con una persona discapacitada. Además sólo encontré un aparcamiento reservado, cuando en las demás playas siempre detecté dos. También pude apreciar que había un cartel en el que especificaba unos días y unas horas en las que algún voluntario de una conocida institución humanitaria estaría presente para ayudar en caso de ser necesario, por ejemplo a la hora del baño. Pero allí no había nadie pese a que ese día a esa hora la información decía que habría.



Cartel informativo en la pared del cambiador.

La tónica general de las demás playas analizadas es la misma, disponen de los elementos pero en ocasiones lejos de estar en perfectas condiciones. La problemática relacionada con los voluntarios también se repitió durante las visitas. Además destaca en ocasiones la diferencia entre los elementos dependiendo de la playa, tanto por el estado como por cómo es el elemento en sí, su funcionalidad, etc.

En la playa **Galúa** encuentro que tiene más elementos de los que aparecen y que además en ocasiones por duplicado (baños, pasarelas, aparcamientos). Lo más destacable es la diferencia de la zona de sombra con respecto a “Entremares”. Si bien es cierto que no es una zona de sombra al uso ya que pertenece a un “chiringuito”, vemos que está adaptada para discapacitados y de hecho se aprecia una silla de ruedas perteneciente a uno de los turistas.



Chiringuito con zona de sombra accesible señalizada y siendo utilizada por una persona en silla de ruedas. Elaboración propia.

Otros elementos a destacar son por ejemplo que a la entrada a la playa podemos ver este cartel que nos informa de que es un punto accesible. Además pude ver un autobús adaptado a las puertas de la entrada a la playa.



Señalización visible desde la Gran Vía de la Manga y autobús adaptado aparcado a escasos metros de la playa. Elaboración propia.

Aunque como mencionamos anteriormente, hay elementos que no están en las mejores condiciones, en el punto accesible la pasarela está en perfecto estado y el acceso al aseo adaptado es correcto, pero a sólo doscientos metros estos mismos dos elementos presentan deficiencias o mal estado. La pasarela está impracticable incluso para gente sin una necesidad especial y el aseo y el acceso a él también necesitan una revisión.



Mal estado de la pasarela y del aseo adaptado. Elaboración propia.

En **Cala del Pino** destacar el aseo/vestuario se asemeja más a un vestuario que a un aseo donde “te puedes cambiar”. Es una edificación y mucho más amplia. Una vez más encontramos en estas playas accesibles personas discapacitadas que pueden disfrutar de ellas. Los demás elementos que encontramos en su cartel informativo (como tienen todas las playas) están presentes y en un buen estado.



Baño y vestuario (masculino, femenino y adaptado). Persona en silla de ruedas disfrutando de la playa. Elaboración propia.

En cuanto a **La Gola**, contenía los elementos que anunciaba y cabe destacar dos cosas: una para bien y otra para mal. La primera para bien es la pasarela, en perfecto estado, llegando hasta el final pese a la gran distancia que la separaba de la entrada y además disponía de lavapiés. El elemento a destacar por su ausencia fueron los taxis adaptados. Pasé en diferentes ocasiones por delante de la parada de taxis que tenían en común Galúa, La Gola y Cavanna, de la que hablaremos después, y en ningún momento vi un taxi adaptado. No es un problema específico de esta zona, si no global como veremos más adelante en otro caso similar. Como vimos anteriormente en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, debe haber un 5% de los taxis adaptados, que es un porcentaje ínfimo para zonas con una gran densidad de población y/o de turistas.



Pasarela hasta el mar pese a la distancia que lo separa y parada de taxis sin ninguno adaptado. Elaboración propia.

Por último, analizamos la playa **Cavanna**; el ejemplo perfecto de que es realmente fácil que una playa sea accesible. En una sección de la playa podemos encontrar agrupados y en buen estado todos los elementos necesarios. Además, pese a las reducidas dimensiones de la playa, se encuentran elementos que otras más grandes no disponían. Un doble aparcamiento reservado, cuando el total de aparcamientos podría ser de unos 20, supone un 10% de las plazas, lo cual es un número muy alto en comparación con otros lugares. Y a pocos metros del aparcamiento las instalaciones: aseo/vestuario, zona de sombra (especialmente para ese uso, no como pasillo como en Entremares), Lavapiés y pasarela de madera hasta el mar. Lindando con estos elementos está el puesto de Protección Civil. También disponen de una silla anfibia.



Dos plazas reservadas bien señalizadas y zona de sombra y aseo adaptado. Elaboración propia.



Pasarela hasta la orilla con Lavapiés y silla anfibia. Elaboración propia.

Tuve la oportunidad de hablar con veraneantes y el sentimiento general era que este año, por el daño irreparable que han sufrido las aguas del Mar Menor provocado por décadas de vertidos de nitratos y fosfatos procedentes de la agricultura del Campo de Cartagena, mucha gente de las playas de esa zona como Los Nietos, Los Narejos o Mar de Cristal iban a La Manga y que sobre todo los ancianos (no hay que olvidar que este sector tienen, aunque no reconocidas por ser producto de la edad, ciertas limitaciones) encontraban muchos problemas hasta el punto de desistir y no ir a la playa: tablones levantados, rotos o ausentes en las pasarelas. Cabe destacar que sólo una, únicamente en el punto accesible, llegaba hasta la orilla. Y esta situación se repetirá de manera indefinida porque numerosas asociaciones ecologistas como WWF, ANSE o Green Peace han dictaminado que el deterioro es irreversible. De hecho Isabel Rubio, portavoz de la Plataforma Pacto por el Mar Menor, durante las II Jornadas de la UPCT dio a Europa Press el titular "2016, ¿El último año del Mar Menor?". Todo esto se resume en que los próximos años La Manga presumiblemente verá aumentada sus visitas turísticas por el trasvase de veraneantes de la costa oeste del Mar Menor.



Pasarelas en mal estado: no llegan a la orilla y además tienen un pronunciado escalón. Elaboración propia.

Los veraneantes con algún tipo de dificultad llevan desde junio reclamando que las arreglen sin resultado. La empresa encargada, según nos cuentan varias fuentes y que podemos constatar viendo algunos carteles informativos en las propias playas, es el **Instituto Municipal de Servicios del Litoral (IMSEL)**, que vive una época convulsa al borde de la disolución por parte del Ejecutivo Local de Cartagena con informes de la Asesoría Jurídica y de Intervención del Ayuntamiento, pasando a ser competencia del área de Descentralización e Infraestructuras del Gobierno local. Podemos ver algunas fotografías evidenciando el mal estado o la mala disposición o colocación de algunos elementos, sobretodo en relación a pasarelas y aseos, dos elementos fundamentales:



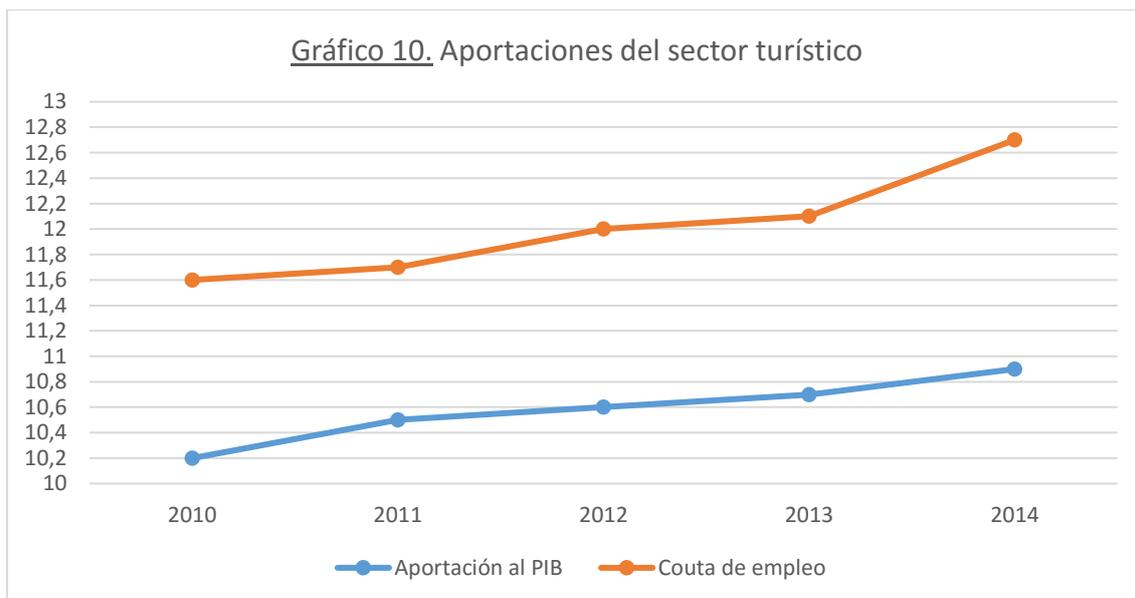
Baños adaptados físicamente inaccesibles. Elaboración propia.



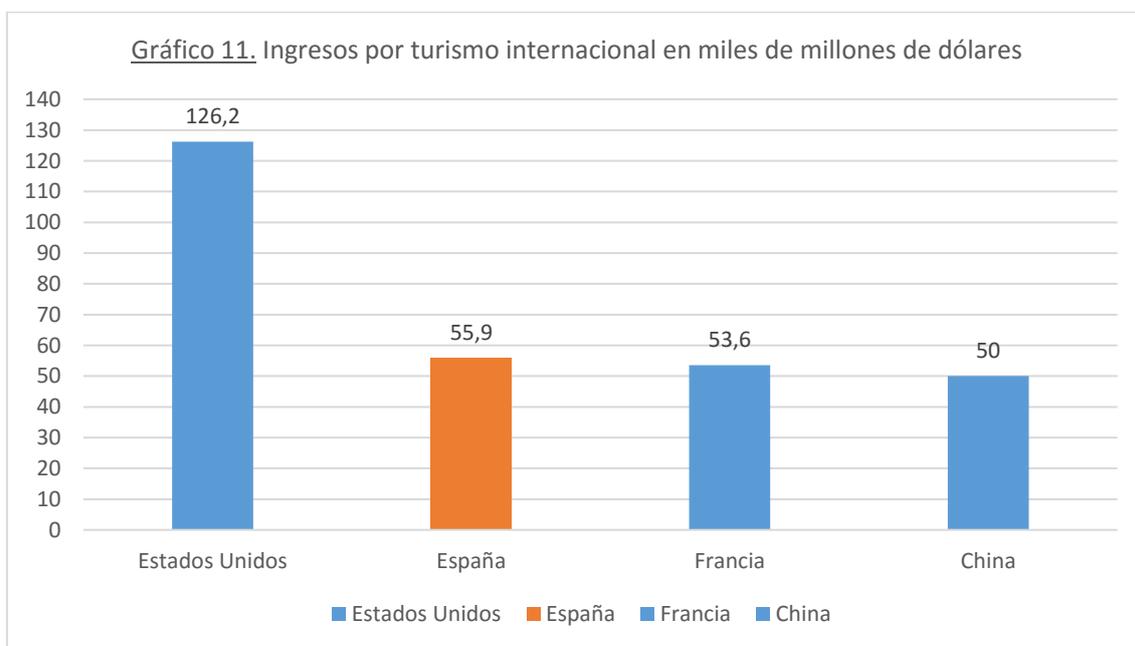
Accesos a la playa con defectos de diseño o incompletos. Elaboración propia.

5.5. Oportunidades

Según datos del INE en 2012 la aportación del turismo a España era el 10,9% del PIB y representaba un 12,7% del empleo. Además es un sector en constante crecimiento ya que en 2010 la aportación al PIB era del 10,2%, lo que supone un aumento anual de casi 0,2 puntos. De igual manera sucede con el empleo cuya cifra en 2010 era del 11,6%, es decir 1 punto menos que en la actualidad.



Fuente: INE, Cuentas satélites del turismo en España. Junio de 2016



Fuente: Organización Mundial de Turismo

Es un fiel reflejo de la importancia del turismo en España y es por eso que las oportunidades de mercado son muchas, y trabajar para la accesibilidad supone una ventaja competitiva. Algunas de ellas pueden ser:

Ampliar el mercado. No es cuestión sólo de especializar o hacer exclusivo un servicio, si no de ampliar el existente para que sea accesible. Este segmento del mercado está en continuo crecimiento propiciado por el crecimiento también del sector de la población con alguna discapacidad, así que es una inversión segura y de futuro ya que las previsiones es que estas cifras sigan creciendo.

Evitar la estacionalización. España sufre este problema, y es que la gran parte de la actividad turística se concentra en unos pocos meses al año (vacaciones). A partir de datos de Eurostat en 2014, en nuestro país la tasa de paro es del 32,2% (163.000 personas) entre las personas con una discapacidad superior al 33%. Esto representa una mayor disponibilidad para viajar y el atenuante de que pueden estar percibiendo una pensión por jubilación o invalidez. Es un gran mercado lleno de oportunidades para lograr desestacionalizar el sector turístico en España.

Mayor competitividad. El hecho de que los servicios sean accesibles convierte el viajar en algo más “cotidiano” o apetecible, lo cual repercute también sobre el resto de turistas, ya que si los servicios son mejores, lo son para todos, es la base del “Diseño para Todos”.

Diseño para todos. Desde la década de los noventa se empieza a dar importancia al hecho de que las necesidades de igual de importantes sin importar la condición. Una extensión de esa idea es construir un mundo en que todos tengan las mismas oportunidades.

Un ejemplo de oportunidad de mercado aprovechada es la empresa **Travel Experience S.L.** ubicada en Barcelona, que siendo una empresa joven (10 años) actualmente tiene un importe de ventas en el tramo de 750.001 y 1.500.000€¹⁰. Travel Xperience (que es su marca comercial) es una agencia de viajes con destinos a nivel mundial cuyos servicios son especializados para personas discapacitadas. Los viajes han sido previamente testados por un viajero profesional con silla de ruedas, lo cual denota el compromiso y

sensibilidad del producto en materia de accesibilidad. Además su público objetivo no sólo comprende discapacitados, sino embarazadas, ancianos o simplemente personas con una discapacidad temporal (muletas o silla de ruedas por una pierna rota). Como comentamos en apartados anteriores, no hay que cerrar el círculo en las personas con una discapacidad reconocida, si no en todas aquellas que puedan tener las mismas necesidades y dificultades de manera no reconocida o pasajera.

Un punto muy importante es la promoción del negocio, ya que es un sector especializado y los recursos no tienen tan fácil acceso como otros. El Consejo Superior de Deportes (CSD), Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Comité Paralímpico Español y la Fundación MAPFRE proporcionan una desde 2011 una **“Guía del deporte para todos”** en la cual se recoge la oferta de actividades deportivas para discapacitados. Si alguien oferta un servicio de este estilo, puede registrarla en la base de datos a través de un sencillo formulario. El portal web en cuestión proporciona un buscador donde poder filtrar por zona geográfica, deporte y discapacidad.

Relación de instalaciones deportivas	
Nombre de la instalación	Dirección
Entrenador Personal	ORIHUELA (ALICANTE)
AIDEMAR	AVENIDA DEL TAIBILLA
Polideportivo Almajara	Avenida de los deportes
Club Horizonte	C/las Brisas
Campo de Tiro de la Federación de Tiro Olímpico de Murcia	Camino del Cementerio
Polideportivo El Romeral	AVENIDA VALENCIA
Club de Petanca Las Palomas del Barrio de San Basilio - Murcia	Carretera de Mazarrón Km. 2
I.E.S. Saavedra Fajardo	AVENIDA SAN JUAN DE LA CRUZ
Inacua	c-Cartagena
ONCE DELEGACIÓN TERRITORIAL DE MURCIA	Pza. San Agustín
Polideportivo Infante Juan Manuel	PIO BAROJA

Ofertas encontradas en la Región de Murcia a través del portal web www.guiadeporteparatodos.com

¹⁰ Datos y cifras obtenidos de portales de información de empresas como Axesor, Infocif, e-Infirma o El Economista.

En cada oferta deportiva se pueden observar sus datos, cómo contactar con ellos, las actividades que imparten, los horarios y los niveles de accesibilidad en las instalaciones. Un ejemplo es el **Club Horizonte**, dónde discapacitados físicos e intelectuales pueden disfrutar de un deporte mundialmente practicado como el tenis.



Las oportunidades de negocio son muchas cuando en la Región de Murcia únicamente se encuentran desde este portal, que es el más relevante en cuanto a deportes para discapacitados a nivel nacional, **11 ofertas**, de las cuales, como cualquier otro negocio, habrá mejores y peores.

6. Conclusiones

El número de personas discapacitadas crece año tras año entre otros motivos por el envejecimiento de la población, conflictos bélicos, accidentes laborales, etc. Esto ha hecho que en los últimos 50 años se dieran grandes avances en cuanto a la legislación y el conocimiento social de que éste era y es un sector amplio y con unas necesidades que requerían una atención que hasta entonces no habían tenido. Hemos podido ver la evolución desde la definición de conceptos, pasando por el estudio y especialización en la materia hasta el proceso de adaptar el entorno que nos rodea persiguiendo el objeto de un diseño universal.

Con este Trabajo de Fin de Grado se ha buscado destacar la amplia y creciente demanda de turismo accesible para todos que hay en la Región de Murcia, la necesidad de que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan acceder en términos de igualdad a los mismos servicios de ocio, cultura y turismo que el resto de la población y los importantes beneficios tanto sociales como económicos que traería consigo invertir en la Región de Murcia como destino accesible, cambiando la imagen de la Región e incluyéndola, de esta manera, en un punto habitual de destino en el mapa vacacional de personas con discapacidad.

Es destacable el potencial que tiene La Manga del Mar Menor como atractivo turístico entre las personas con discapacidad, que, según las encuestas, es el primer recurso elegido a la hora de planificar un viaje. Hemos podido ver la gran diferencia que suponen en materia de accesibilidad pequeñas acciones como mantener las pasarelas de madera en buenas condiciones para que todas las personas que lo deseen puedan acceder a las playas y el gran volumen de turistas potenciales que perdemos cada vez que un turista se encuentra con una barrera de este tipo. Sería interesante que se llevara a cabo una inversión para la mejora del estado del Mar Menor, para tratar que vuelva a ser el recurso turístico que fue en sus inicios o, de ser el daño irreversible, mantenerlo al menos en las mejores condiciones posibles para que no siga empeorando la calidad del agua y no perder estos segmentos de mercado turístico.

Los datos obtenidos en las encuestas nos muestran que los hoteles no poseen tantos servicios accesibles como publicitan y, en ocasiones, las habitaciones adaptadas en realidad no lo están, haciendo la estancia insostenible para los turistas que han decidido alojarse con ellos. En la mayoría, además solo se dispone de una habitación, lo que cierra las puertas a asociaciones o grupos que quieran alojarse en el mismo hotel. En materia de transportes, tal y como recogemos de las conversaciones con las distintas asociaciones y personas implicadas, las líneas de transportes no están adaptadas según la normativa vigente, encontrándonos con barreras tanto físicas como sensoriales. Algo en común en ambos servicios investigados, transportes y hoteles, es la sensación por parte de los turistas de que en la mayoría de los casos no reciben la ayuda necesaria por parte de los trabajadores de los mismos. Podemos deducir que, aunque se han hecho grandes avances en accesibilidad, aún queda como materia pendiente una mayor concienciación por parte de la sociedad.

Como hemos visto anteriormente, el número de turistas con alguna discapacidad es elevado, contratan servicios adicionales y no suelen estar condicionados por la estación del año, y pese a esa visible oportunidad de negocio, las opiniones de turistas de este sector revelan que las condiciones no son las idóneas. Además el principal motivo por el que les gustaría viajar y no pueden es el deporte. En España hay comunidades autónomas que potencian este mercado, por ejemplo Madrid que tiene registradas en la base de datos de la Guía de deporte para todos 181 ofertas deportivas que con 300.000 discapacitados es una oferta por cada 1.650. En la Región de Murcia, con 11 ofertas y 160.000 discapacitados, el ratio es de una oferta por cada 14.000 discapacitados. El turismo deportivo adaptado, sobre todo en deportes de aventura que conllevan mayor riesgo para sus participantes y atención necesaria por parte de las empresas, lleva consigo una alta inversión a realizar en material, personal e infraestructuras por lo que no siempre es rentable, ya que no valdría con un diseño para todos, sino que habría que realizar un diseño especializado para este sector. Dada la cantidad de turistas con discapacidad que reclaman este tipo de turismo, sería deseable que las Administraciones Públicas apoyaran este sector en aras de impulsar la Región como destino inclusivo.

Tras estudiar la evolución y la normativa y, contrastándolo con la realidad a través de la opinión de las personas implicadas deduzco que la situación es mejor que hace unos años, pero que aún no se le da la importancia suficiente. Pero hemos podido observar que hay motivos más que suficientes, desde los económicos hasta los humanos para creer y potenciar este sector y, según hemos podido apreciar, vamos por buen camino, aunque aún queda mucho por hacer para que se cumpla el principio que rige este proyecto, y es la búsqueda de la **igualdad**.

7. Bibliografía

Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020

Publicado por el MSSSI, editado por el Real Patronato sobre Discapacidad y distribuido por el CEDD.

http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_espanola_discapacidad_2012_2020.pdf

Cruz Roja

Tipos y grados de discapacidad.

http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

Comisión Europea

Actualidad y prensa: noticias.

http://ec.europa.eu/spain/actualidad-y-prensa/noticias/index_es.htm

Portal de Administración Electrónica

Los Planes de Acción de Administración Electrónica y Sociedad de la Información.

http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_lineas_ccoperacion/pae_Cooperacion_Internacional/pae_estrategias_de_administracion_electronica/pae_Ambito_Europeo_-_Sociedad_de_la_Informacion.html

Organización Mundial de Turismo

Publicaciones y documentación.

<http://publications.unwto.org/es>

Búsqueda de playas accesibles en la Región de Murcia

Herramienta de búsqueda de playas, filtro puesto: "Accesibles". Portal web MurciaTuristica.es.

http://www.murciaturistica.es/es/playas?buscar=si&texto_libre=&localidad=&playas_accesible=si

Plan Regional de Accesibilidad a Playas (2004-2006)

Documentación, fases del proyecto y material.

[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9131&IDTIPO=11&RASTRO=c1057\\$m11252](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9131&IDTIPO=11&RASTRO=c1057$m11252)

Accesibilidad en las Playas de la Región de Murcia: Verano 2012

Documento publicado por el portal turístico regional MurciaTuristica.es y Carm.es

[https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=accesibilidad2012.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=87213&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c1057\\$m11252](https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=accesibilidad2012.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=87213&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c1057$m11252)

Tabla Resumen del Plan Regional de Accesibilidad a Playas

Documento que contrasta resultados de 2004 y 2006 además de indicar el plan propuesto y la prioridad asignada. Publicado en el portal web.

[https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TABLA2583.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=36629&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c1057\\$m11252](https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=TABLA2583.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=36629&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c1057$m11252)

CEAPAT e IMSERSO

GYG Consultores en Tecnología S.L. y Cristina Rodríguez-Porrero (2014). Documento ejecutivo: Historia de la accesibilidad en España.

<http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/historiaaccesibilidad.pdf>

Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad

Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad e IMSERSO (31/12/2014).

http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/bdepcd_2014.pdf

Guía de hoteles accesibles de la Región de Murcia

Consejería de Cultura y Turismo de la Región de Murcia, Asociación ASPAYM Murcia y Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2010).

http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Guia_Hoteles_Murcia.pdf

El impacto económico del turismo accesible en Europa

Instituto de Turismo de España (Secretaría de Estado de Turismo, 2015). Estudios Turísticos, n.º 203-204 (1er y 2ºT 2015), pp. 27-37.

http://www.aept.org/archivos/files/monografico-accesibilidad/03_impacto_economico.indd.pdf

Guía breve de Accesibilidad Web

Información y pequeña guía de accesibilidad web por el Consorcio World Wide Web.

<http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>

Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre

Por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Publicado en BOE núm. 290, de 4 de diciembre de 2007, páginas 49948 a 49975.

<https://www.boe.es/boe/dias/2007/12/04/pdfs/A49948-49975.pdf>

Guía de deporte para todos

Base de datos con ofertas deportivas para discapacitados. Consejo Superior de Deportes (CSD), Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Comité Paralímpico Español y Fundación MAPFRE.

<http://www.guiadeporteparatodos.com/index.asp#form>

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

Información sobre los estándares WCAG 2.0 aprobados por el Consorcio World Wide Web (W3C) en un versión en inglés.

<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

Hacia un turismo para todos

Daniel Marcos Pérez y Diego J. González Velasco (2003). Turismo Accesible nº 4: Hacia un turismo para todos. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad - CERMI.

Libro Blanco de la Accesibilidad

IMSERSO e Instituto Universitario de Estudios Europeos (2003). Plan de Accesibilidad 2003-2010, Libro Blanco.

Libro Verde de la Accesibilidad

IMSERSO e Instituto Universitario de Estudios Europeos (2002). Libro Verde de la Accesibilidad en España: Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras.