

**El ocio es considerado un derecho importante en las sociedades avanzadas que favorece el desarrollo de las personas y, como tal, nadie debería ser privado del mismo. Sin embargo, muchas personas no pueden acceder a las actividades de ocio o lo hacen con grandes dificultades por motivos de discapacidad o edad, debido a que las infraestructuras, equipamientos y servicios no presentan las condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades.**

**A** la hora de hablar de los turistas con discapacidad y otras necesidades especiales, se hace alusión a todas las personas que por circunstancias transitorias (embarazo, escayola en un miembro corporal) o permanentes (envejecimiento, discapacidad física o sensorial, etc.) se encuentran en una situación que precisa una atención especial o unas infraestructuras turísticas con unas características particulares. Esto pone de manifiesto que, a lo largo de la vida, cualquiera de nosotros puede formar parte de este grupo.

La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, PREDIF, expresa con el término “turismo accesible” la necesidad de incorporar medidas que posibiliten a todas las personas el acceso, la utilización y el disfrute de una forma normalizada, autónoma y segura a las infraestructuras, productos, entornos y servicios de la oferta turística.

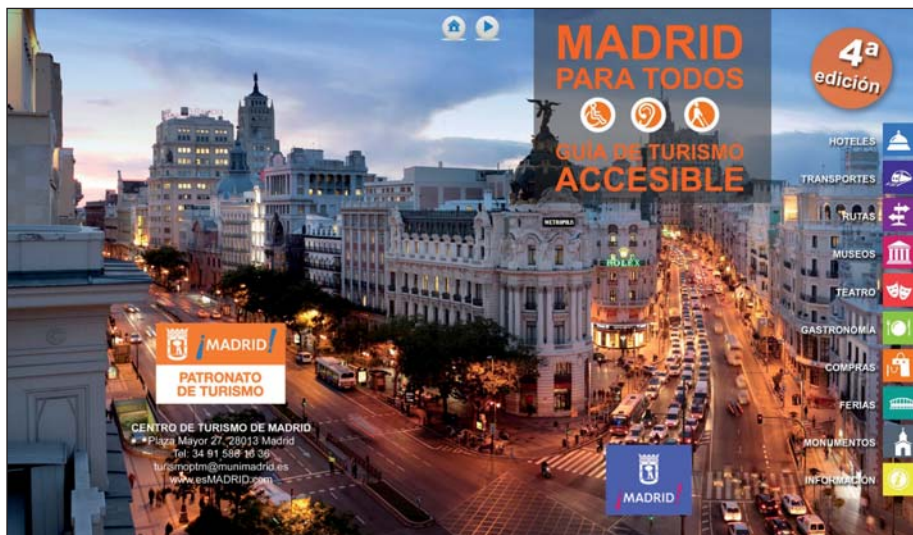
El “turismo accesible” ofrece un amplio abanico de ventajas para los destinos y establecimientos turísticos que se orientan a este mercado:

1. En primer lugar, garantiza la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística. La participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte son un derecho de todos los ciudadanos avalado por la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, ratificada por España y en vigor desde el 3 de mayo de 2008. La no accesibilidad de los entornos, productos y servicios turísticos constituye, sin duda, una forma sutil, pero muy eficaz de discriminación indirecta, pues genera una desventaja real a las personas con discapacidad en relación con aquéllas que no lo son.
2. La integración de la accesibilidad dota a la oferta turística de una mayor calidad, que no solo se limita al entorno construido, sino que se extiende también a los servicios, los productos, la atención al cliente, los medios de comunicación, el transporte, etc. Prueba de ello es que el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) está incorporando a sus normas de calidad de servicios los criterios de “Accesibilidad Universal”. Un recurso turístico accesible no sólo permite que las personas con discapacidad sean turistas de pleno derecho, sino que

Autora:

**TATIANA ALEMÁN SELVA**

Responsable del Área de Accesibilidad Universal  
PREDIF



también constituye un entorno, producto o servicio más confortable y fácil de utilizar para todas las personas.

- Desde un punto de vista económico, el grupo de las personas con discapacidad y las personas mayores es un segmento de mercado en crecimiento. Hay más de 500 millones de personas con discapacidad en el mundo, más de 50 millones en Europa y alrededor de 4 millones en España. A este nicho de mercado se une el de las personas mayores, teniendo en cuenta que uno de los cambios demográficos más característicos de los países desarrollados es el envejecimiento de la población. En España, la población de 65 y más años prácticamente habrá duplicado su peso relativo sobre el total de la población entre 2005 y 2050. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), pasará de ser un 16,8% a un 30,8% respecto al conjunto de la población en este periodo.

Otro dato de interés es que este grupo de clientes potenciales dispone de recursos económicos para viajar. En el ámbito español se promueven cada año una gran variedad de programas de viajes dirigidos a personas con discapacidad. Cabe destacar, por ejemplo, los 5.033.000 euros distribuidos en 2011 por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) en concepto de subvención a Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) para ejecutar programas de turismo y termalismo dirigidos a este colectivo.

- El segmento de personas con discapacidad puede ser considerado como "multicliente". El estudio "*Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*", realizado por PREDIF en 2004, reveló que el 92% de los encuestados viajan acompañados por familiares o amigos. Desde un punto de vista turístico prudente, se calcula que una de cada dos personas con discapacidad viaja con un acompañante.
- La captación de este segmento de mercado posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico, por el elevado número de personas con discapacidad que no tiene responsabilidades laborales. Según datos de la Oficina de Estadísticas de la Unión Europea (Eurostat), el 51% de este segmento es laboralmente inactivo, viviendo de pensiones de invalidez, jubilación, etc.

PREDIF ha sido consciente de estas ventajas y ha fomentado el turismo accesible en España y en Europa desde el año 2000. En este ámbito su objetivo principal es contribuir a la normalización del turismo para las personas con discapacidad. Con este fin, lleva a cabo distintas acciones y programas.

### Programa de turismo y termalismo

PREDIF gestiona un programa anual de viajes de turismo y termalismo cofinanciado por el IMSERSO del que pueden beneficiarse las personas con discapacidad.

El objetivo principal de este programa es facilitar a las personas con gran discapacidad la práctica de unas actividades de ocio similares al resto de la sociedad, dentro de un ambiente normalizado y con el apoyo personal que precisan. A la vez que se favorece la autonomía de la persona y se mejora su estado de salud, se proporciona un respiro familiar y se fomentan las relaciones sociales de las personas con discapacidad.

Desde el año 2000 hasta 2010 se han realizado 203 viajes, de los que se han beneficiado 5.886 personas, de las cuales 1.484 son usuarios de silla de ruedas.

### Programa de turismo accesible

El programa de turismo accesible tiene dos líneas de actuación: la primera, dirigida al sector turístico público o privado; y la segunda, a los turistas con discapacidad.

De las actuaciones dirigidas al sector turístico distinguimos:

- Sensibilización.** PREDIF participa en ferias, seminarios y jornadas del sector turístico con el objeto de concienciar a los profesionales sobre la necesidad de que los destinos y establecimientos turísticos sean accesibles, dándoles a conocer las ventajas de orientarse a este nicho de mercado.
- Formación.** Se desarrollan diferentes cursos y seminarios sobre accesibilidad y atención a clientes con discapacidad y otras necesidades especiales. De estos, destacamos el curso "Municipios para todas las personas", que se realiza desde 2005 en colaboración con el Real Patronato sobre



Discapacidad, Vodafone España y la Fundación Vodafone. Se imparten diez cursos cada año en distintos municipios de España, en los que se presentan los conceptos y criterios de la “Accesibilidad Universal” y el “Diseño para Todos”, se estudian las características y necesidades de las personas con discapacidad y se ofrecen las herramientas para hacer espacios, servicios y productos accesibles. Se enfatiza que la accesibilidad de la oferta turística y de las nuevas tecnologías puede mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- **Investigación.** En esta área, PREDIF realizó en 2004 el primer “*Estudio de hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*”, que reeditó en 2005. Simultáneamente, ha realizado el diagnóstico de accesibilidad de más de 1.300 recursos y alojamientos turísticos de la oferta española.
- **Asesoría e información.** PREDIF ofrece un servicio de asesoría y consulta en materia de accesibilidad para la adaptación de los establecimientos y servicios turísticos, respaldada por su conocimiento y experiencia en el sector del turismo accesible.

De las actuaciones dirigidas a los usuarios y a los turistas con discapacidad distinguimos:

- **Información sobre destinos y establecimientos accesibles.** Desde 2005, PREDIF ha colaborado con distintas Administraciones públicas en la realización una serie de “*Guías de turismo accesible*”, entre las que están las de Madrid, Castilla y León, Región de Murcia y Galicia. Además, en colaboración con la Fundación Vodafone y la Fundación ONCE, ha elaborado las siguientes publicaciones en las que se recoge gran parte de la oferta turística accesible española: “*100 Alojamientos turísticos accesibles para todos*” (2007); “*Restaurantes accesibles para todos*” (2009); “*Monumentos, museos y puntos de interés turístico accesibles para todos*” (2010) y, actualmente, elabora la guía “*Espacios y actividades en la naturaleza accesibles para todas las personas*” (2011). La información sobre los recursos publicados en las guías y otros pueden consultarse en la siguiente página web: [www.predif.org](http://www.predif.org)



## Representación en distintas organizaciones del sector turístico

PREDIF, junto a otras entidades y empresas que integran el sector del turismo accesible, ha creado la Asociación Empresarial Innovadora (AEI) de Turismo Accesible para desarrollar nuevos mecanismos de cooperación entre las diferentes partes interesadas en el sector y lograr un salto cuantitativo y cualitativo significativo en la innovación e internacionalización del sector, así como desarrollar iniciativas de cooperación con otras organizaciones y clústeres de ámbito nacional e internacional.

Además, PREDIF es la entidad responsable del seguimiento del convenio entre el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), y la Secretaría de Estado de Turismo. También participa en los Comités Técnicos de Normalización, que desarrollan las normas de Calidad Turística Q, y es miembro del Clúster de Turismo de Madrid.

En el ámbito internacional, PREDIF es miembro de la European Network for Accessible Tourism (ENAT). ■

## Cursos de turismo accesible del Real Patronato sobre Discapacidad

(Por José Félix Sanz Juez, Polibea)

El Real Patronato sobre Discapacidad imparte desde el año 1992 el Curso de Formación en Turismo Accesible. Este curso tiene la finalidad de dotar a los estudiantes, futuros gestores de todos los eslabones de la cadena turística, así como a los profesionales del turismo, de unos conocimientos que potencien la equiparación de oportunidades en materia turística y que generen un incremento de la participación de las personas con discapacidad en todo tipo de actividades de ocio.

Se imparten entre 10 y 14 cursos cada año en Escuelas de Turismo de toda España, que se complementan con conferencias en distintos seminarios y congresos.

El número de cursos realizados superan ya los 230 y el número de personas formadas asciende a más de 5.500.

### Programa

El curso está organizado en tres sesiones: En la primera se explican los conceptos básicos y la atención a clientes con discapacidad; se analiza el concepto de turismo accesible, y se realiza una sesión práctica con un recorrido por un itinerario preestablecido. La sesión segunda aborda el tema de la accesibilidad universal en el entorno turístico (definición de conceptos, ámbitos de la accesibilidad, marco jurídico y buenas prácticas). Y la tercera incluye el diseño y gestión de actividades turísticas accesibles y un ejercicio que consiste

en la organización de una actividad turística en la que participan viajeros con discapacidad.

Se repasan en esta formación todos los tipos de turismo: De estancia (en playas o en montaña), rural, de rutas o circuitos, de negocios, de congresos, deportivos, etc., y se hace un recorrido por todas las áreas que conforman la cadena turística: información, alojamiento, restauración, actividades, lugares de visitas, etc. En cuanto a la metodología, el curso está planteado de tal manera que permite que los alumnos puedan pensar, experimentar, comprender, aprender y aplicar.

Como soporte teórico a la formación impartida, el curso tiene como complemento el libro "Curso de turismo accesible", editado asimismo por el Real Patronato sobre Discapacidad.

### Cursos en el año 2011

En el presente año, está previsto organizar, gestionar e impartir 11 cursos. Cada uno de ellos consta de 9 horas lectivas divididas en 3 sesiones de 3 horas. Este año se abrirá el abanico de beneficiarios de los mismos añadiendo, a los estudiantes de turismo, a mujeres desempleadas o emprendedoras y a los profesionales del ámbito del turismo rural.

La razón de incorporar a mujeres desempleadas o emprendedoras obedece a equilibrar la representación de la mujer, cuya presencia pasa por ser excesiva en algunos sectores e insuficiente en otras profesiones. El objetivo primordial es dotar de una herramienta formativa e informativa que ofrezca a las mujeres desempleadas y/o emprendedoras la oportunidad de desarrollar su actividad laboral o empresarial en el ámbito turístico.

En cuanto a los profesionales del turismo rural, la causa de hacerlos partícipes de esta formación se encuentra en la posibilidad de ofrecerles ampliar su oferta mediante una información que les permita adaptar su gestión e instalaciones a este importante colectivo. ■