

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LA EDIFICACIÓN, EL URBANISMO Y EL TRANSPORTE



¿Es Antequera una ciudad turística accesible?

Muñoz Arjona, Fátima

Trabajo de 'Experto en Turismo Accesible: Ocio, Cultura y Deporte como Entretenimiento para Todas las Personas' de la Escuela Internacional de Accesibilidad Universal, Usabilidad y Diseño para Todos (EIA)

Tutor: Antonio Espínola Jiménez. Dr. Arq. Técnico. Docente EIA

Resumen

La ciudad de Antequera, declarada en julio de 2016 como Patrimonio Mundial por la UNESCO, consiguió desde entonces elevar notablemente sus visitas con turistas procedentes de todas las partes del mundo. Sin embargo, no se aprecian visitas de personas con alguna discapacidad, así como de personas mayores o que tengan necesidades especiales. Razón por la que se realizó el siguiente estudio donde se analizaran a través de diferentes entrevistas, encuestas y salidas de campo las diferentes barreras que existen en la actualidad en materia de accesibilidad, así como posibles soluciones y futuras mejoras en las que ya se trabajan.

Palabras clave

Accesibilidad, Antequera, barreras, turismo.

Title

Is Antequera an accesible tourist city?

Abstract

The city of Antequera, declared as World Heritage by UNESCO in july 2016, raised their visits up to 114% since then with worldwide tourists. Despite this amazing result, people with disabilities, seniors or individuals with special attentions needed were not seen doing tourism in Antequera. Being this the main reason why the following investigation has been made, to analyze the obstacles and problems the city has about accessibility in addition to possible solutions.

Keywords

Accessibility, Antequera, obstacles, tourism.

1. Introducción

Desde el recién nombramiento a tres de sus enclaves naturales como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, la ciudad de Antequera ha registrado una gran evolución en el número de visitantes, consiguiendo según los últimos datos recogidos por el Ayuntamiento de la ciudad, un 114% más de visitas que el año previo a su designación. Es entonces cuando sus calles empezaron a verse repletas de turistas procedentes de todas las partes del mundo, pero sin embargo y desafortunadamente, no de personas con algún tipo de discapacidad y/o necesidad especial.

Una percepción por lo general desapercibida para muchos, pero muy alarmante para otros. ¿Por qué no se ven personas con silla de ruedas pasear por Antequera? ¿Ni tampoco personas con una discapacidad visual? ¿Por qué no se ven turistas con una discapacidad cognitiva? ¿Ni grupos de turistas de personas mayores?;

¿Es que no existen o es que la localidad malagueña no está preparada para recibirlos y ofrecer una ciudad turística y accesible? La respuesta es clara. Es más, según datos recogidos por la OMS, alrededor de un 15% de la población mundial, es decir, más de mil millones de personas padecen algún tipo de discapacidad; Esto, unido al derecho fundamental de cualquier persona de disfrutar de un turismo igualitario para todos, crea la necesidad de estudiar por qué aún una ciudad como Antequera está tan lejos de ofrecer un turismo accesible de calidad dónde todos, tarde o temprano, seremos beneficiarios.

2. Marco legal

En la actualidad, existe un amplio marco legal tanto estatal como autonómico que recoge todo lo relacionado en materia de accesibilidad e inclusión social de todo ser humano de una forma igualitaria. Es por ello que para realizar un estudio apropiado de la normativa vigente por la que se regiría nuestro estudio, la

abordaremos e interpretaremos desde un punto de vista relativo a ofrecer un turismo, ocio y cultura accesible para todos.

Naciones Unidas, en su Declaración Universal de Derechos Humanos, hace referencia a un acceso igualitario al turismo cultural, donde en su artículo 27 dice: "Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten".

Además de la mención realizada en La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad dónde menciona en su artículo 30.1.:

"Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles;
- b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles;
- c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional."

Con respecto a la normativa en nuestro país, La Constitución Española de 1978, en su artículo 148, estableció que la competencia en materia de turismo recayese sobre las comunidades autónomas, y aunque muchas de ellas no tienen aún normativa específica en turismo accesible, son ellas las responsables de velar por su realización y cumplimiento en todo el territorio de su comunidad.

De este modo, la ciudad de Antequera, en su objetivo por ofrecer a todos los residentes y visitantes un destino turístico con una calidad integral excelente, incorporando la accesibilidad en sus múltiples recursos tanto naturales, históricos o culturales, deberá regirse por la normativa vigente en la Junta de Andalucía, dónde en el artículo 1.2.i.de la ley 13/2011, del 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, señala “el impulso de la accesibilidad universal a los recursos y servicios turísticos, así como el acceso a la información en igualdad de condiciones” como una de sus finalidades, ya que la legislación local no cuenta con ninguna competencia en materia de accesibilidad turística.

Esto, unido al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y dónde se define la Accesibilidad Universal como “la accesibilidad en el turismo es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, turísticos así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas (turistas y residentes) en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” hizo que se estableciera una fecha límite en el pasado 4 de diciembre de 2017 para que todos los espacios en territorio español fuesen accesibles, conformando así una lucha incesante por los derechos que todo ser humano posee de disfrutar de cualquier evento o monumento turístico en igualdad de condiciones.

3. Metodología

La escasa información actualmente disponible en la ciudad de Antequera sobre accesibilidad turística condujo a este estudio a desempeñar diferentes fuentes primarias para conocer in situ las necesidades y problemas más relevantes que tanto las personas con discapacidad como los distintos espacios turísticos

tienen en la ciudad de Antequera en materia de accesibilidad; además, se quiso conocer el grado de concienciación y sensibilización que tienen los ciudadanos en este campo; concluyendo con una observación en vivo de las barreras que los turistas se pueden encontrar a su llegada a los espacios turísticos de la localidad malagueña.

Para la consecución de estos objetivos, se llevaron a cabo diversas metodologías:

3.1. Entrevistas

Se realizaron siete diferentes entrevistas que quedaron estructuradas de la siguiente manera:

3.1.1. Entrevistas a asociaciones de personas con discapacidad

Muchas son las barreras que una ciudad puede tener en materia de accesibilidad turística y cierto es, que todos somos beneficiarios directos de sus mejoras, pero nadie mejor que los principales afectados para explicarlas. Por esta razón, se eligieron diferentes asociaciones de forma que diesen voz a la gran mayoría de discapacidades que existen en la actualidad, agrupándolas en físicas, cognitivas y sensoriales, con una última, CASIAC, que lucha por la integración de todos.

De esta manera, y con unas preguntas formuladas para conseguir el objetivo principal, se conocerán los distintos problemas que todos ellos encuentran cada vez que desean realizar turismo en Antequera.

3.1.2. Entrevistas a los directores de los principales monumentos turísticos de la ciudad

Además de analizar la demanda en materia de accesibilidad turística, es importante conocer la oferta que los monumentos y espacios turísticos más relevantes de la ciudad, y con más visitas a lo largo del año, ofrecen a todos aquellos que los visitan.

Las entrevistas fueron realizadas a:

- Conjunto Arqueológico Los Dólmenes.
- Centro de visitantes El Torcal.
- Museo Municipal de Antequera.

Para los tres las preguntas fueron prácticamente muy parecidas basadas principalmente en las medidas que cada uno de sus lugares toman en materia de accesibilidad, así como futuras mejoras previstas. Destacando una en particular, la cual fue propuesta por este estudio en cada una de las entrevistas y tuvo una grandísima acogida por todos los directivos. La inclusión de un apartado específico de accesibilidad en sus páginas webs oficiales, dónde detallaran en profundidad todos los recursos que ofrecen para distintas discapacidades, así como una descripción realista de los diferentes recorridos que existen en sus instalaciones para personas que padecen de una discapacidad física o sensorial, ya que no podemos olvidar que una persona con estas características, necesita planear su viaje con mucho más tiempo de antelación que el resto de personas, y por lo general, requieren de más información, la cual debe ser certera y ajustada al 100% a la realidad de sus instalaciones.

3.2. Encuestas

Tras las entrevistas realizadas en ambos campos, se destacó una problemática común en la que todos coincidieron: el grado de concienciación y sensibilización en materia de accesibilidad en la población de Antequera es muy bajo. Siendo estas unas de las principales razones por las que la ciudad no avanza. Para corroborar estas afirmaciones se realizó una encuesta dónde participaron un total de 555 personas, un 1.2% de la población, a los cuales se les formularon un total de 14 preguntas que quedaron estructuradas de la siguiente manera:

1. Primer bloque. Constituido por cuatro preguntas, sexo, edad, nivel de estudios y situación laboral, elaboradas para saber el tipo de población que se estudiaba, así como la influencia que tenían estos factores en las demás preguntas.

2. Segundo bloque. Tres preguntas introductorias para conocer la información que los ciudadanos de Antequera poseen sobre accesibilidad. ¿Qué significa ser una ciudad accesible? ¿Quiénes considera los principales beneficiarios de una ciudad accesible? ¿Cómo de importante ve que una ciudad ofrezca un turismo accesible?

3. Tercer bloque. Formado por cinco preguntas y dirigidas para influir en la conciencia de las personas, haciéndoles ver la importancia que tiene trabajar en ello y luchar por una ciudad turística accesible. Aquí se han englobado tres diferentes barreras que la gran mayoría de personas discapacitadas pueden encontrar, barreras sensoriales, físicas y psíquicas. Las cuales quedan reflejadas en: si se vendase los ojos, ¿Cree que le sería fácil visitar la ciudad?; Imagínese que va en silla de ruedas, ¿Podría acceder a todos los lugares turísticos?; ¿Con qué frecuencia utiliza usted las rampas adaptadas en edificios?; En caso afirmativo, ¿Cuál ha sido el motivo?; Desde su punto de vista, ¿Están los monumentos de nuestra ciudad preparados para recibir turistas con discapacidad psíquica?

4. Cuarto Bloque. Por último, se realizaron dos preguntas para saber la aceptación que tendría una app móvil con toda la información turística sobre accesibilidad, así como su opinión acerca del futuro que tendría nuestra ciudad en dicha materia. Éstas fueron:

¿Cómo de útil le sería una app en el móvil con toda la información sobre monumentos, eventos turísticos, así como su correspondiente accesibilidad?; ¿Piensa que Antequera ofrecerá algún día un turismo igualitario para todos?

Para su divulgación se utilizaron dos diferentes métodos. El primero y más efectivo, las redes sociales, donde gracias a whatsapp y facebook, en menos de 24 horas ya se consiguió la participación de 250 personas. Seguidamente se realizó la encuesta a pie de calle, visitando diferentes puntos de la ciudad como

calles comerciales, biblioteca, mercado de abastos y bares, para conseguir la mayor variedad de opiniones posibles en función de la edad, además de un feedback directo.

3.3. Salidas de campo

Finalmente, tras estudiar la perspectiva de ambos, se realizó una salida de campo para conocer de primera mano las principales barreras y facilidades que todos aquellos turistas se encuentran cuando se acercan a visitar la ciudad de Antequera.

Empezando por una escasa señalización en la mayoría de ellos, lo que dificulta que el turista disfrute de una información accesible; la gran barrera arquitectónica que imposibilita la entrada a El Castillo y La Colegiata de Santa María; y terminando con la comprobación del recorrido "adaptado" para personas con discapacidad física en el Conjunto Arqueológico Los Dólmenes.

Además, se mostrarán los grandísimos escalones que la mayoría de restaurantes y bares que conforman el sector servicios de Antequera, tienen a la entrada de sus locales.

4. Resultados

4.1. Resultados entrevistas

La implicación y participación de las asociaciones y entidades especialistas en el sector ha sido clave para conocer los problemas principales con los que cuenta la ciudad de Antequera. No obstante, es importante resaltar que cada persona requiere de atenciones diferentes en función de sus condiciones físicas y/o psíquicas, pero si lo enfocamos únicamente a los espacios turísticos todos coinciden en tres factores:

1. Falta de concienciación. Los ciudadanos no son conscientes de qué es la accesibilidad, y mucho menos de la importancia que tiene ser una ciudad accesible. Todos coinciden en que la mayoría de las personas relacionan el tener una rampa con ser accesible, olvidando que una persona que tenga

una discapacidad física no sólo tiene derecho a acceder a un lugar, sino a transitar libremente por el mismo y a poder contar con un aseo adaptado. Dejando de lado la gran variedad de discapacidades que existe, además de simplemente obviar el hecho de que las mejoras en accesibilidad beneficiarían a todas las personas.

2. Falta de sensibilización. Una de las principales causas de la falta de concienciación es la ausencia de sensibilización que se tiene con este colectivo. La mayoría de las personas no se ponen en el lugar de todas aquellas que sufren diariamente las barreras, es por eso que ni siquiera piensan en la importancia que tendría la mejora de esta.

3. Falta de información accesible. Por último, también alegan no solo la escasa información con la que cuentan a la hora de organizar un viaje, sino la falta de veracidad en la misma. Todos coinciden en que la mayoría de establecimientos venden sus servicios como accesibles cuando en realidad no lo son, debido principalmente a la falta de cualificación y enseñanza que hay en la materia.

Según el "Estudio y Guía de Accesibilidad de Destinos Turísticos en Andalucía" realizado por ILUNION en el 2017, las principales barreras que el sector privado manifiesta para implementar la accesibilidad y que corroboran en gran parte el estudio realizado en Antequera, son:

1. La falta de concienciación sobre la necesidad y los beneficios que supone.
2. El desconocimiento de lo que se debe implementar en materia de accesibilidad.
3. Los recursos económicos.

Añadiendo además que "la labor de mejora del destino no debe recaer únicamente en el sector privado, pues la colaboración entre los agentes debe facilitar medios y recursos para superar esas dificultades a través de campañas de sensibilización e información y

convocatoria de ayudas en materia de accesibilidad". Factores que corroboran la problemática detectada en el estudio realizado a través de las asociaciones de diversas discapacidades en Antequera.

Según Jesús Hernández, Fundación ONCE, "La clave del éxito en la accesibilidad en ciudades históricas es la participación y el trabajo en equipo de todos los interesados, incluyendo los municipios como gerentes y líderes de las ciudades, el sector privado y las organizaciones representativas de las personas con discapacidad. Esta implicación se refleja en un compromiso de continuidad, lo que hace evolucionar la accesibilidad de manera eficiente a través de los años".

Fue por esto, que además de analizar las principales barreras que las distintas asociaciones tenían en común, se estudió también de manera individualizada las barreras que cada una de las distintas discapacidades en su mayoría se encuentran cada vez que desean realizar turismo en la ciudad de Antequera.

Desde la Fundación ONCE, y en representación de las personas con una discapacidad visual, nos indicaban que los principales problemas con los que se encuentran en dicha ciudad son:

- Falta de servicio de megafonía en autobuses urbanos y trenes turísticos para el aviso de las paradas. Debiendo estar cerca de alguien para ser informado del recorrido.
- Audioguías en todos los museos.
- Tecnología Beepcon en los principales espacios turísticos de la ciudad, de forma que puedan realizar turismo independientemente sin la ayuda de nadie, más que de su teléfono previamente adaptado.
- Hacer accesible La Alcazaba de Antequera, ya que en la actualidad es literalmente imposible el acceso y el recorrido para personas que tengan movilidad reducida y/o una deficiencia visual.

Desde SINGILIA BARBA, Asociación de discapacitados físicos de Antequera, en representación de las personas con movilidad reducida afirman que las principales dificultades con las que se encuentran son:

- Elevado número de barreras arquitectónicas. Tanto en monumentos como en sus entornos, teniendo un alto nivel de dificultad no solo el acceder a los mismos, sino el llegar a ellos.
- Escasa adaptabilidad para disminuidos físicos. Desde esta asociación afirman entender las barreras arquitectónicas que la ciudad conlleva debido a su gran patrimonio histórico, como el casco histórico, donde existen calles tan sumamente estrechas que la posibilidad de crear aceras es prácticamente inexistente, pero lo que sí reclaman es la adaptabilidad exigible, posible e inexistente que los comercios, sector servicios y monumentos de la ciudad tienen para personas con movilidad reducida.
- Hoteles no adaptados. En la actualidad, la ciudad de Antequera con 42.400 habitantes (Ayuntamiento de Antequera) solo cuenta con un hotel 100% adaptado para personas con discapacidad física, localizado además en la periferia.

Para ADIPA, Asociación de Disminuidos Psíquicos de Antequera y Comarca, aseguran que el mayor problema con el que se encuentran asiduamente cada vez que desean realizar actividades culturales en Antequera es que no están adaptadas para personas con discapacidad píquica.

Reclamando así, actividades más versátiles y adaptadas a personas con un grado de comprensión más lento, ya que al estar todas ellas creadas y dirigidas a un público con una edad o requisitos específicos, cada vez que acuden personas con unas características no mejores ni peores, sino diferentes, se sienten inferiores o simplemente desplazadas del resto del grupo.

Por último, desde CASIAC, Coordinadora

de Asociaciones por la Integración de Antequera y Comarca afirman que el principal problema está en que "las personas no entienden que las cosas deben ser utilizados por todos, independientemente de las circunstancias físicas o psíquicas que cada uno posea, y para ello se necesita de diferentes mecanismos que no todos están dispuestos a incorporar", es lo que ocurre según esta asociación en los hoteles y monumentos de la ciudad. Además puntualizan otras barreras:

- Transporte. Inexistencia de autobuses interurbanos y taxis adaptados en toda la ciudad y alrededores, lo que hace imposible que una persona que nos visite en silla de ruedas pueda desplazarse desde la estación de trenes de alta velocidad Antequera-Santa Ana al centro de la ciudad, ya que existen 20 km de distancia.
- Falta de cualificación. Razón por la que los espacios turísticos no apuestan por mejorar sus instalaciones, ni conozcan siquiera lo que necesitan para ser accesibles.

No obstante, y aunque estas sean las principales barreras con las que se encuentran las diversas asociaciones de disminuidos físicos, psíquicos y/o sensoriales de Antequera, no podemos olvidar los aspectos comunes que todos los recursos turísticos deben cumplir para ser utilizados por todas las personas sin distinción alguna.

Según el estudio realizado por ILUNION, "existen varias áreas de los recursos turísticos que son utilizadas por las personas usuarias de manera estándar. Estas áreas son comunes a todos los recursos y constituyen las áreas principales en relación a la accesibilidad":

1. Entorno próximo: No solo es importante estudiar la accesibilidad del establecimiento, sino del entorno que le rodea. Ya que si no son accesibles, difícilmente podrán llegar al destino con autonomía propia. Para ello debe existir un recorrido

claramente identificado, accesible y seguro, incluyendo la posibilidad de acceder a él a través de medios de transporte públicos y privados, además de facilitar y minimizar las distancias a la plaza de aparcamiento reservada para personas con discapacidad -con su correspondiente señal- en el caso de que el establecimiento contase con aparcamiento propio.

2. Entrada: La entrada del edificio es el elemento crucial de presentación y acceso, por lo que debe estar debidamente localizable e identificada, además de contar con toda la información esencial del establecimiento. Es recomendable que los puntos de atención al turista se localicen en la planta baja sin desniveles en el acceso y en el caso de que los tuviera, sería necesario contar al menos con un acceso alternativo.

Además, las puertas deben de tener una anchura suficiente para asegurar la entrada a todo tipo de usuarios, junto a los espacios anteriores y posteriores a las mismas, ya que estos deben permitir el giro completo a las personas de silla de ruedas.

De igual forma, para facilitar la comunicación visual hacia el interior, es recomendable el empleo de materiales transparentes, pero sin olvidarnos nunca de las personas con deficiencia visual, para los cuales utilizaremos una señalización contrastada y suficiente situada a la altura de los ojos.

3. Vestíbulo. Es importante destacar una zona dónde ofrecer todo tipo de información sobre el establecimiento, de manera acústica y visual, para que los usuarios establezcan una conexión visual y física, inmediata y sin obstáculos, que permita localizar los espacios y dirigirse de una forma autónoma.

4. Itinerarios interiores: "Establecer un itinerario accesible es la única condición para garantizar el acceso a los diferentes ámbitos y elementos del recurso turístico a todas las personas",

para ello es importante que el pavimento sea firme, estable, sin piezas sueltas y continuo, sin cejas ni resaltes y que no provoque deslumbramientos. Es fundamental contar con un ancho de paso libre suficiente, así como de altura libre, siendo imprescindible la señalización de todos aquellos objetos que se encuentren en una proyección horizontal.

5. Estancias de descanso: En la gran mayoría de los recursos turísticos es fundamental contar con lugares habilitados para el descanso, como salas de espera o zonas de recepción.

6. Aseos: Deben ser accesibles para todo tipo de turistas, por ello es necesario una buena señalización que ayude a localizarlos y por supuesto, deberán contar con una cabina totalmente adaptada para personas con discapacidad el cual podrá ser unisex. Este deberá contar con puertas correderas o con apertura al exterior para facilitar la maniobra, las cuales deberán tener un sistema que permita desbloquear las cerraduras desde fuera en caso de emergencia, así como la dotación de tiradores y accesorios ergonómicos.

La barras de apoyo deben situarse de forma que las personas mayores o usuarios de sillas de ruedas puedan apoyarse sin perder el equilibrio. Sin olvidar, que esta debe ser abatible para facilitar la transferencia lateral de personas que lo necesiten. Contando con un espacio libre al lado del lavabo para dejar la silla y poder ejecutar el mismo.

Por último, será importante adecuar la iluminación al uso del baño y dotarlo de un sistema de llamada de auxilio a la cabina adaptada.

7. Circulación vertical: “Es recomendable que el núcleo de circulación vertical se encuentre lo más próximo posible y que las escaleras cuenten con medios alternativos como rampas o ascensores y utilizando materiales podotáctiles y señalización direccional para facilitar su ubicación”. Así como asegurar un ancho

suficiente libre de obstáculos.

Las escaleras y rampas que no se encuentran junto a los muros de la pared, deberán contar con barreras de protección a ambos lados, además de pasamanos de diseño ergonómico y continuo en el tramo y la meseta.

Sobre los escalones, es importante que sean regulares, contrastados en color y que la parte vertical y horizontal sean continuas para evitar tropiezos y accidentes.

La pendiente de la rampa debe ajustarse a la longitud, teniendo siempre en cuenta los grados de la misma para facilitar el uso de la misma a personas en silla de ruedas sin necesidad de la ayuda de nadie, tanto para entrar como para salir.

8. Puntos de información: “El punto de información es la parte central de un recurso turístico”. Para que el servicio sea eficaz y adaptado a todo tipo de usuarios que visiten el lugar, el personal debe contar con una formación adecuada para la atención a todo tipo de usuarios con diferentes perfiles, incluidas las personas con discapacidad.

Para ello, sería necesario que la Lengua de Signos Española y el Sistema de Signos Internacional estuviese reconocida como idiomas para atender a todas aquellas personas que lo necesiten de una forma igualitaria al resto de usuarios.

También se debería tener en cuenta, que el mostrador debe de contar con una zona rebajada para poder atender de una forma horizontal a las personas usuarias de silla de ruedas.

Asimismo, si la utilización del recurso turístico implica hacer un recorrido, es aconsejable que el establecimiento este dotado de una partida de sillas de ruedas para todas aquellas personas que lo necesiten.

Además, la instalación de bucles magnéticos en los puntos de información

puede facilitar la comunicación con personas que tengan una discapacidad auditiva y necesiten de un audífono. Si el establecimiento cuenta con esta instalación, deberá estar perfectamente señalizada.

Por último, y como parte del sistema de calidad del recurso turístico, este deberá contar con formularios de sugerencias o satisfacción del turista en el que se pueda añadir información sobre el estado de accesibilidad.

9. Documentación para el turista: la documentación ofrecida al usuario debe contar con materiales en distintos formatos adecuados a distintos perfiles, entre ellos: planos y guías táctiles, documentos en macrocaracteres (Fuente tamaño 14 como mínimo), documentos digitales accesibles y documentación en lectura fácil. En toda la propaganda del establecimiento debe contar también con una información detallada sobre la accesibilidad del lugar.

Con respecto a las entrevistas realizadas a los tres espacios turísticos más visitados de la ciudad se pudo comprobar en dos de ellos, precisamente los nombrados Patrimonio de la Humanidad, los tres principales problemas que afirman las asociaciones: falta de sensibilización, concienciación e información/ cualificación.

Durante la visita a los mismos y en la entrevista personal, se confirmó no solo que no son accesibles, sino que tampoco saben con certeza lo que es.

Desde el Conjunto Arqueológico los Dólmenes afirman que tanto el Dolmen de Menga como el de Viera son accesibles ya que cuentan con una rampa de acceso al lado de los escalones.

Esto demuestra la problemática anteriormente comentada, ya que dicha rampa es prácticamente inaccesible para una persona que utilice una silla de ruedas, y no solo por su suelo irregular, sino por su gran inclinación, falta de agarraderas, y su forma en zigzag,

factores que se mostraran más adelante en la salida a campo.

Algo parecido ocurre en el Torcal de Antequera, donde aseguran disponer de dos senderos accesibles para personas con movilidad reducida y las condiciones del terreno son muy similares a la de Los Dólmenes.

Aquí cabe destacar que además de ser paisajes naturales e históricos, los cuales son bastantes complicados a la hora de hacer mejoras, se hace notar lo que la asociación CASIAC puntualizaba sobre la falta de cualificación. Y no solo porque vendan algo como accesible cuando no lo es, que también, sino porque no saben verdaderamente que acciones llevar a cabo para su mejora. Siendo muy importante señalar, que no solo es responsabilidad directa de los que dirigen dichos espacios, sino de la enseñanza que recibimos a lo largo de nuestra vida, siendo inexistente la educación que tenemos sobre esta materia en colegios y universidades.

Además estos dos entornos cuentan con una escasez en:

- Señalización. Las señales que indican el camino alternativo para personas usuarias de sillas de ruedas son en algunos casos inexistentes, o muy difíciles de reconocer debido a su forma de indicación. (Véase ejemplo en la salida de campo).
- Diversidad de idiomas. No solo cuentan con poca variedad de idiomas en el personal de atención al cliente, sino que los folletos informativos quedan restringidos a la población visitante procedente de países de habla inglesa y alemana.
- Guías para personas con discapacidad cognitiva. En este campo se están haciendo grandes avances gracias a la asociación de personas con autismo, donde poco a poco están consiguiendo implementar guías adaptadas para este colectivo.
- Áreas de descanso para todos, pero

sobre todo para personas mayores.

- Tecnología Beepcon.
- Páginas webs e información accesibles.

Para el estudio realizado por ILUNION, "Los espacios naturales en los que se desarrollen actividades recreativas, educativas o culturales, u otras análogas, destinados al uso público son uno de los recursos turísticos más demandados y su visita debe establecerse en igualdad de condiciones y ser compatibles con la preservación de los ecosistemas naturales y del paisaje".

Para ellos los entornos naturales deben contar con:

- Un recorrido accesible que conecte la entrada accesible con los equipamientos e infraestructuras, edificios, instalaciones y servicios de uso público.
- En dichos recorridos, el pavimento debe ser duro, no deslizante y sin resaltes y debe permitir, siempre que sea posible, realizar un recorrido interior por los espacios naturales a todas aquellas personas con problemas de movilidad reducida.
- Señalización adecuada para favorecer la orientación y seguridad.
- Diseñar itinerarios alternativos accesibles a todos aquellos entornos naturales que por su geografía abrupta no pueda ser utilizable por todas las personas y/o su modificación supusiera un daño al hábitat. Aunque siempre que sea posible, deberán aplicarse parámetros de accesibilidad para que los senderos se puedan recorrer de forma autónoma por la mayor parte de los turistas.

Por último, cabe analizar la visita realizada al Museo Municipal de Antequera, el cual tiene la suerte de contar con uno de los directores más involucrados en la lucha por un turismo accesible en la ciudad.

Muestra de ello son las instalaciones del museo que dirige, las cuales están

prácticamente adaptadas en su totalidad para personas con movilidad reducida, incluyendo además, una sala inversiva donde todas aquellas personas que por su condiciones físicas no puedan acceder a conocer El Torcal o las famosas "Vegas" de la Semana Santa de Antequera, las puedan visitar aquí a través de la proyección en su sala inversiva de 360°. Un proyecto muy bonito a la par que innovador.

Además confirmó los diferentes proyectos que el Museo tiene en marcha para personas con diferentes discapacidades:

- Pictogramas para personas con autismo.
- Una app móvil totalmente gratuita para que los síndromes down tengan una visita guiada 100% adaptada para ellos.
- Mejora de la página web, donde al igual que los anteriores entrevistados, incluirán el apartado de accesibilidad detallando con exactitud la accesibilidad de sus instalaciones.
- Proyecto futuro para personas invidentes incluyendo placas táctiles.
- Proyecto futuro para ofrecer visitas guiadas con lenguaje de signos.

En definitiva, desde este museo opinan que la mejora en materia de accesibilidad turística debería dirigirse en el mismo camino en la que la vida avanza, la tecnología. Creen que repercutiría un gran avance a nuestra ciudad, además de un recurso mucho más económico a la "eliminación de barreras arquitectónicas".

Para el estudio realizado por ILUNION, creen que además de las recomendaciones anteriormente comentadas para los espacios comunes en edificios, se deberán tener en cuenta los siguientes criterios para los museos y/o salas expositivas:

- La ubicación de los stands de información y exposición deben contar con un pavimento contrastado en textura y color. Además, es posible implementar sistemas de localización acústica de las mismas con mandos a

distancia o aplicaciones móviles, lo que permitiría que fuesen localizadas por personas con discapacidad visual.

- En el caso de que haya dispositivos digitales para ofrecer información, estos deberán complementarse de manera visual a través de subtítulos y audio.
- Contar con dispositivos de manejo ergonómico para facilitar la manipulación a todos los turistas incluidos aquellos con movilidad reducida.
- Las maquetas y reproducciones táctiles resultan muy útiles para el reconocimiento táctil y comprensión general de la organización y estructura de un espacio, debiendo ir acompañadas de información adicional, en braille o en audio, con explicaciones sobre su contenido y que facilite el guiado cuando sean exploradas con el tacto.

4.2. Resultados encuestas

Tras analizar los testimonios dados por las principales asociaciones y monumentos sobre los problemas que tiene la ciudad de Antequera en materia de accesibilidad turística, se sacaron en común tres factores que afectan a que la ciudad pueda avanzar en este campo.

Como comentábamos anteriormente, estos son: falta de sensibilización, concienciación e información en los ciudadanos. Lo que llevó a este estudio a realizar una encuesta a los mismos para conocer de primera mano la certeza de estas afirmaciones.

En el resultado de la misma, se pudo comprobar que el grado de concienciación que las personas tienen en materia de accesibilidad va directamente relacionado con la edad de los mismos. Siendo los más involucrados las personas con el rango de edad de entre 51 a 70 años, decayendo progresivamente hasta 0 a 18 años. Cuestión que se pudo comprobar cuando se realizó la encuesta a pie de calle, donde confirmaron su preocupación por el tema tras su experiencia personal a medida que cumplían años y se encontraban con barreras que nunca antes se habían

percatado o experiencias de familiares cercanos.

Lo contrario ocurrió con el factor estudios, ya que el nivel del mismo no influía en absoluto en el grado de concienciación y/o información que el ciudadano tiene sobre accesibilidad, lo que determina que el conocimiento que tenemos no es por la educación recibida, sino por la experiencia que adquirimos con el paso de los años.

Sobre la información que tenemos, se decidió formular varias preguntas para conocer expresamente que entendían los ciudadanos por una ciudad accesible y fundamentalmente, quienes serían los principales beneficiarios de la misma, factores muy importantes que servirían como base para continuar con el resto del estudio.

En este apartado se decidió jugar con las palabras de las preguntas formuladas, así como de las respuestas, de modo que nos diese el resultado de lo que verdaderamente opinaban los ciudadanos sobre la accesibilidad.

En primer lugar se les preguntó qué significaba ser una ciudad accesible para ellos, a lo que un gran porcentaje de la muestra eligió la opción que incluía solo a las personas con discapacidad "Una ciudad sin barreras para todas aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad", mientras que sólo el 29% de la población encuestada elegía la correcta que embarcaba a todos los públicos "Vivir y disfrutar de la ciudad en igualdad de condiciones independientemente de las condiciones personales".

Sin embargo, acto seguido, se les preguntó por los principales beneficiarios de la misma, incluyendo estas mismas respuestas pero de forma que los ciudadanos se viesen directamente involucrados con un "Todos los públicos".

Y efectivamente, un 85% de la población afirmó ser uno de los beneficiarios de una ciudad accesible. Lo que demuestra realmente que no conocen con certeza lo que de verdad significa.

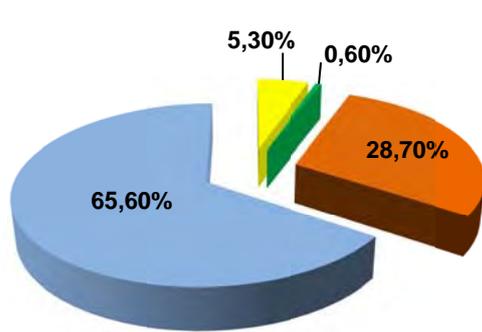


Figura 1. Para usted, ¿Qué significa ser una ciudad accesible?/ Elaboración propia.

- Tener información sobre actividades y eventos que den lugar en Antequera
- Ofrecer una amplia variedad de idiomas en los principales puntos turísticos
- Vivir y disfrutar de la ciudad en igualdad de condiciones independientemente de las necesidades personales.
- Una ciudad sin barreras para todas aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad.

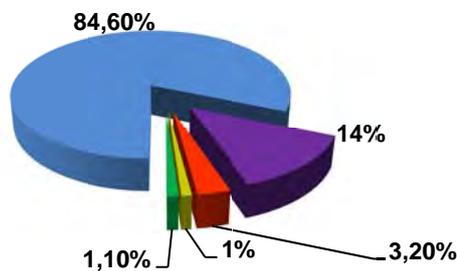


Figura 2. Principales beneficiarios de una ciudad accesible./ Elaboración propia.

- Personas con discapacidad
- Repartidores
- Madres y padres con carrito de un bebé
- Personas mayores
- Todos los públicos

Con respecto a la sensibilización de los ciudadanos, se decidió optar por preguntas que los pusieran en situación como si ellos mismos tuviesen la discapacidad especificada e intentasen hacer turismo en la ciudad de Antequera.

Lo más destacable en este apartado fue sin lugar a duda el elevado porcentaje de la muestra, un 79% y 84% respectivamente, contestó rotundamente que No a las preguntas de:

"Si se vendase los ojos, ¿Cree que le sería fácil visitar la ciudad?"

"Imagínese que va en silla de ruedas, ¿podría acceder a todos los lugares turísticos?"

Se pudo comprobar cuando se realizó en persona esta encuesta, que la mayoría de los encuestados reaccionaban durante varios segundos bastante sorprendidos, afirmando que nunca antes habían pensado en dichas situaciones y confirmando así uno de los objetivos de esta encuesta, las personas no se

sensibilizan con las personas que sufren estas barreras en su día a día.

Además, se quiso comprobar según un requerimiento expreso de las asociaciones que padecen de una discapacidad física, si las rampas que se adaptan en edificios para estas personas, son utilizadas por todos o no y el motivo que les lleva a hacerlo, ya que como ellos mismos afirmaban, la mayoría de personas se niegan por lo general a hacer una reforma para incluir las rampas y mejoras para ayudarnos a cumplir un derecho fundamental que tenemos, el acceso por nosotros mismos a los lugares, pero luego cuando la obra se ha conseguido y ha concluido, termina siendo un bien utilizado por todos los públicos, a lo que un 68% afirmó que si las utilizaba, siendo la principal razón porque "es más cómodo".

En cuanto a la discapacidad psíquica, un 60% de los encuestados dijeron que los espacios turísticos de la ciudad no estaban preparados para este tipo de población,

destacando el 31% que no tenía constancia de si estaban o no.

Por último, y para cumplir con nuestro tercer objetivo, conocer el grado de concienciación que los ciudadanos tenían en materia de accesibilidad, se les preguntó sobre la importancia de ofrecer un turismo accesible, así como el futuro del mismo en la ciudad de Antequera, a lo que un 85% de la muestra afirmó ser "muy importante" ofrecer un turismo accesible, y 13,40% dijo ser "importante".

En esta pregunta se pudo comprobar en persona como hubo un gran cambio en los encuestados desde que se les formuló las preguntas de sensibilización, todos ellos sin excepción, quedaron pensativos y apostaron por darle una gran importancia al ofrecer un turismo accesible en la ciudad; dato que confirma sin lugar a duda que si a lo largo de nuestra vida incluyesen el tema de accesibilidad en nuestra educación, todas las barreras que hoy en día existen serían mucho menores o prácticamente ni hablaríamos de ellas.

Finalmente, acerca de la continuidad del mismo, un 63% de la población encuestada afirmó que Antequera sí ofrecerá un turismo accesible en el futuro, frente a un 16% que creen que nunca ocurrirá.

4.3. Resultados salida de campo

Tras comentar las distintas dificultades que existen hoy en día para las diferentes discapacidades, personas mayores y demás beneficiarios, así como sus posibles mejoras, se mostrará a continuación una muestra de las diferentes barreras arquitectónicas, así como algunas mejoras que existen en la actualidad en la ciudad de Antequera.

En primer lugar nos desplazamos al Conjunto Arqueológico Los Dólmenes, recientemente nombrado como Patrimonio Mundial por la UNESCO, ya que desde aquí afirmaban contar con unas instalaciones accesibles, a lo que diferentes asociaciones dijeron no estar del todo de acuerdo.

Para comprobarlo, se realizó una salida de campo dónde se pudo confirmar que efectivamente, dicho espacio natural no es accesible, ya que además de contar con una escasa señalización para indicar a todos los turistas la localización insitu de los diferentes dólmenes, solo cuentan con una pintura en el suelo para señalar el "camino adaptado" para personas usuarias de silla de ruedas.

Sin olvidar, la "rampa adaptada" junto a los escalones para "facilitar" el acceso a este colectivo, donde no solo tiene un gran porcentaje de pendiente, suelo irregular y falta de agarraderas, sino que además cuenta con una distribución en zigzag, lo que dificulta que una persona con movilidad reducida pueda girar con plena autonomía.

Véase en las siguientes imágenes.



Imagen 1. Rampa "adaptada" para personas con movilidad reducida. | Elaboración propia.



Imagen 2. Señalización para usuarios en silla de ruedas. | Elaboración propia.

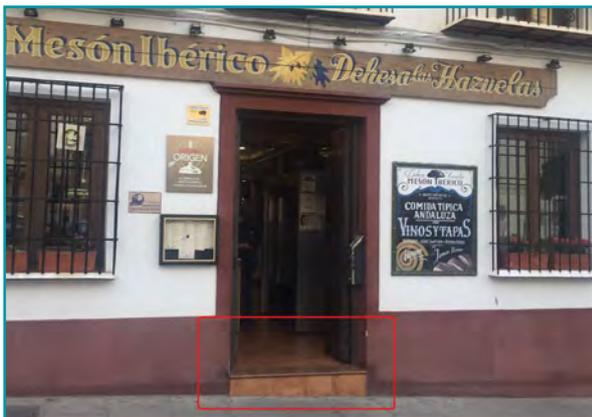


Imagen 4. Entrada principal a un restaurante./
Elaboración propia.

Sector servicios.

En las diferentes entrevistas a personas con movilidad reducida afirmaron que es prácticamente imposible disfrutar del sector servicios en Antequera, ya que casi ningún restaurante, bar o cafetería ofrece adaptación ni para entrar, ni para poder ir al aseo.

A continuación se muestra solo un ejemplo de lo que se encuentran todos los turistas cada vez que visitan un establecimiento del sector servicios, elevados escalones que para personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida resultan imposibles de sobrepasar sin la ayuda de varias personas.



Imagen 2. Señalización para usuarios en silla de ruedas./
Elaboración propia.

Este hecho parece cambiará en un futuro próximo gracias al nuevo Real Decreto Legislativo 1/2013, del 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto

Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y se garantiza la libre y autónoma entrada de todos los usuarios a todo tipo de establecimientos públicos y privados que a partir de la fecha decidan realizar reformas en los mismos.

Recinto La Colegiata de Santa María y La Alcazaba.

Este es otro de los espacios turísticos más visitados de la ciudad, donde es literalmente imposible acceder si se posee de una movilidad reducida o una discapacidad visual.

Como comentábamos anteriormente, actualmente se está trabajando en un plan de mejora arquitectónica para permitir el acceso a La Alcazaba-El Castillo, aunque aún no se saben detalles al respecto.



Imagen 5. Entrada al recinto de La Real Colegiata de Santa María y La Alcazaba./
Elaboración propia.



Imagen 6. Acceso a La Real Colegiata y a La Alcazaba./
Elaboración propia.

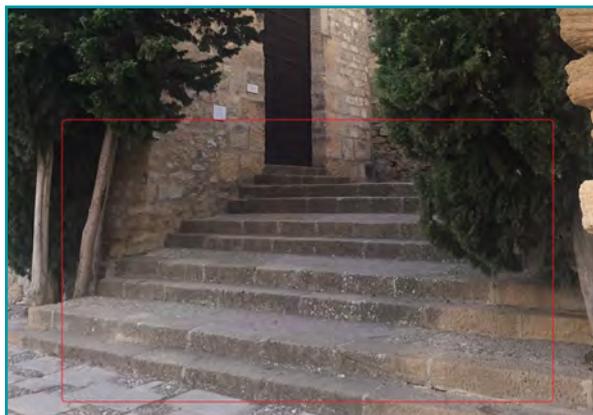


Imagen 7. Acceso a La Real Colegiata y a La Alcazaba. / Elaboración propia.



Imagen 10. Placa situada en la entrada del museo y principales espacios de la ciudad para personas con autismo. / Elaboración propia.

Buenas prácticas de accesibilidad.

El Museo Municipal de Antequera, es considerado como el espacio turístico más adaptado a la discapacidad física y el que más apuesta por la inclusión de un turismo igualitario para todos.



Imagen 8. Sala inversiva 360° desde donde se puede conocer El Torcal y las famosas Vegas de la Semana Santa de Antequera. / Elaboración propia.

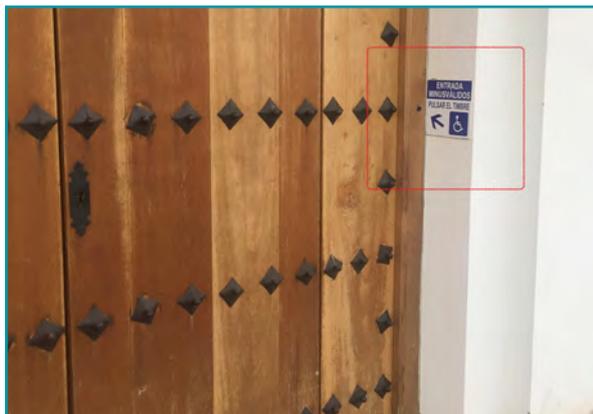


Imagen 9. Puerta adaptada para personas usuarias de silla de ruedas. / Elaboración propia.

5. Conclusión

Después del análisis realizado a diferentes sectores de la ciudad en materia de accesibilidad turística podremos dar respuesta a la pregunta inicial de este artículo:

¿Es Antequera una ciudad turística accesible? Lamentablemente, no.

Ni lo es en la actualidad, ni lo será en un futuro próximo.

Muchos son los factores en los que esta localidad malagueña debe trabajar para conseguir ampliar su oferta turística a personas con necesidades especiales, tales como:

- Crear un apartado de turismo en el Plan Oficial de Accesibilidad de la ciudad, donde regulen la accesibilidad tanto de las instalaciones como del entorno de todos los espacios y/o productos turísticos.
- Realizar yincanas a niños donde puedan comprobar en primera persona las diferentes barreras que existen en la actualidad en Antequera, tanto para personas con discapacidad, como para embarazadas, trabajadores con carretillas, personas mayores... haciéndoles ver que los beneficiarios en las mejoras de accesibilidad, tarde o temprano, somos todos.

Un ejercicio también factible para centros de empresarios, para que vean

la importancia que tiene mejorar las instalaciones de sus comercios.

Trabajando de este modo en la mejora de los tres problemas principales señalados al comienzo de este estudio: la sensibilización, concienciación e información que los ciudadanos reciben sobre esta materia.

- Además, desde la Concejalía de Turismo deben crear rutas turísticas accesibles para todo tipo de usuarios independientemente de sus condiciones, sin olvidar la creación de planes de mejora de la accesibilidad en todos los espacios turísticos de la ciudad.
- Por último, sería conveniente añadir más puntos de información alrededor de la ciudad, así como variedad de idiomas; No debemos olvidar que la información es otro tipo de accesibilidad y que son muchos los turistas que visitan la ciudad de Antequera desde multitud de sitios alrededor del mundo.

En conclusión, muchos son los factores en los que la ciudad de Antequera debería de trabajar para mejorar la accesibilidad turística de su localidad. Sin embargo, es importante destacar que este tipo de mejoras no se consiguen de un día para otro, ni en periodos a corto plazo.

La lucha por la inclusión social de todas las personas por igual es una tarea ardua y que requerirá de tiempo, pero que sin lugar a duda, con trabajo constante y dedicación, algún día se podrá decir que vivimos en una sociedad accesible e igualitaria para todos.

6. Bibliografía

- Ayuntamiento de Antequera (2016). Visitas registradas en Antequera. Fecha de consulta: 23/12/2017. URL: <http://turismo.antequera.es/antequera-aumenta-numero-visitas-registradas-primer-semester-del-ano-114-ciento-respecto-al-periodo-2015-comenzar-la-campana-patrimonio-mundial/>
- Boletín Oficial del Estado. Constitución Española, artículo 148

(1978). Fecha de consulta: 24/12/2017. URL: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1978-31229>

- Boletín Oficial del Estado. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Fecha de consulta: 26/12/2017. URL: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632#ddunica>
- Boletín Oficial del Estado, Legislación Consolidada (2013). Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Fecha de consulta: 26/12/2017 URL: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-876-consolidado.pdf>
- Junta de Andalucía e Ilunion (2017). Guía de Destinos Turísticos en Andalucía. Fecha de consulta: 07/03/2017. URL: http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/destinosturisticosaccesibles/sites/default/files/guia_destinos_turisticos_accesibles_en_andalucia_pdf_accesible_0.pdf
- Naciones Unidas. Declaración Derechos Humanos, artículo 27. Fecha de consulta: 23/12/2017. URL: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- UNWTO (2016). Turismo para todos: Promover la Accesibilidad Universal. Datos personas con discapacidad, OMT. Fecha de consulta: 23/12/2017 URL: <http://ethics.unwto.org/es/content/turismo-accesible>