

EVOLUCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO EUROPEO: RETOS Y DESAFÍOS. CHALLENGES OF THE EVOLUTION OF ACCESSIBILITY IN EUROPEAN TOURISM

JUAN ANTONIO CLEMENTE-SOLER^{1*}

Universidad de Murcia

DAVID RODRÍGUEZ GUILLÉN²

Parlamento Europeo.

ANTONIO LUIS MARTÍNEZ- MARTÍNEZ³

Universidad de Murcia

RESUMEN

A lo largo de las últimas décadas, el desarrollo de un marco internacional y europeo ha permitido una importante evolución de la accesibilidad en el turismo a nivel europeo. Este artículo pretende identificar los retos y desafíos del turismo accesible en Europa. Para ello se llevará a cabo un análisis del marco teórico en el área, así como en el marco normativo del turismo a nivel internacional y de la Unión Europea para, posteriormente, realizar un análisis de las acciones y las mejoras llevadas a cabo a lo largo de estas décadas, así como las posibles recomendaciones de mejora en un futuro para afrontar los retos y desafíos del sector.

Palabras clave: Discapacidad, turismo, Unión Europea, normativa, accesibilidad.

ABSTRACT.

Over the last decades, the development of an international and European framework has allowed an important evolution of accessibility in tourism at the European level. This article aims to identify the challenges and challenges of accessible tourism in Europe. To do this, an analysis of the theoretical framework in the area will be carried out, as well as in the regulatory framework of tourism at an international level and in the European Union, to subsequently carry out an analysis of the actions and improvements carried out throughout of these decades, as well as the possible

Fecha de Recepción: 13 de octubre de 2020 Fecha de Aceptación: 18 de mayo de 2021

¹ Facultad de Economía y Empresa. Departamento de Sociología. Universidad de Murcia. juanantonio.clemente@um.es. *Persona de contacto

² Parlamento Europeo. Bruselas, Bélgica.

³ Facultad de Economía y Empresa. Departamento de Sociología. Universidad de Murcia. amm19000@um.es

recommendations for improvement in the future to face the challenges and challenges of the sector

Key words: Disability, tourism, European union, regulations, accessibility.

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de discapacidad ha experimentado una larga evolución a lo largo de nuestra historia. Es principalmente en el siglo XX cuando se empieza a percibir la discapacidad desde un punto de vista asistencial y el estado empieza a adoptar una posición de protección hacia los discapacitados (Gil Romero, 2020). A mediados del siglo XX se incrementan las asociaciones que empiezan a situar el concepto en la agenda política y en España se aprueba en 1982 la Ley de Integración Social del Minusválido, hoy llamada Ley General de la Discapacidad, que reconoce los derechos de las personas con discapacidad y establece la obligatoriedad de incorporar un mínimo de un 2% de trabajadores con discapacidad en las empresas de más de 50 trabajadores (Gil, 2020). Sin embargo, no es hasta el año 2001 que la Organización Mundial de la Salud establece una definición: “discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (OMS, 2016). Con esta definición se reconoce por primera vez el contexto social como factor determinante en la discapacidad de una persona, lo cual supone un paso adelante muy importante.

El concepto de accesibilidad también ha evolucionado a lo largo del tiempo. En la actualidad hablamos de accesibilidad universal como la condición que deben cumplir “los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” (Accesibilidad, 2020), pero este concepto ha evolucionado desde una accesibilidad inicial centrada en las barreras más físicas a una accesibilidad universal que se amplía a día de hoy a todos los ámbitos, incluido el digital (Incluyeme, 2020).

La discapacidad influye en el modo de vivir de las personas en diversos aspectos tales como la movilidad, el acceso a edificios, el mercado laboral o los contactos sociales

de las personas; según la Organización Mundial de la Salud, unos mil millones de personas viven en el mundo con algún tipo de discapacidad. Hablamos del 15% del total de la población mundial (Organización Mundial de la Salud, 2018); en la Unión Europea, una de cada seis personas, unos 80 millones de ciudadanos, tienen alguna discapacidad que no les permite participar de un modo pleno en la sociedad de la que forman parte (European Commission, 2015).

En este contexto, el sector de la discapacidad ha experimentado una notable evolución a lo largo de las últimas décadas, potenciado por la actividad de las asociaciones de discapacitados y las organizaciones públicas y privadas que han propiciado que, a nivel político, la discapacidad haya sido abordada de un modo horizontal en todos los sectores, incluyendo el del turismo accesible (Clemente Soler et al., 2019, p. 110).

Al mismo tiempo, el incremento de la esperanza de vida está originando un incremento del número de personas que sufren alguna discapacidad (Perez Ortiz, 2006) y produciendo que el turismo, que es una actividad básica y un motor económico, cobre también importancia en el segmento de las personas discapacitadas.

Una de las facetas que ayudan a mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad es la accesibilidad. La accesibilidad universal actual ayuda a mejorar dichas condiciones de vida. Y en este marco el turismo accesible es un elemento importante para facilitar la accesibilidad y la movilidad a las personas con discapacidad. La progresiva adaptación del turismo hacia el turismo accesible a lo largo de los últimos años también ha ayudado económicamente como un elemento desestacionalizador, ya que se ha conseguido impulsar zonas turísticas en épocas de temporada baja, lo que ha tenido una fuerte repercusión en la economía de las zonas turísticas (Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas la Calidad de los Servicios, 2011).

Como bien señala la fundación Adecco, la accesibilidad puede recuperar sólo en España a 3.342.226 turistas que dejan de viajar por ausencia de servicios accesibles y, asimismo, reducir la estacionalidad, puesto que el colectivo de jubilados representa un colectivo que valora altamente la accesibilidad y que, al mismo tiempo, suele viajar fuera de temporada. Es por ello por lo que una mejora de la accesibilidad incrementaría el número de personas de este colectivo, que podría viajar fuera de temporada alta, contribuyendo a la reducción de la estacionalidad (Gil, 2020).

Podemos observar cómo, desde que se reconociera a nivel internacional el derecho al ejercicio del turismo desde la igualdad en la declaración de manila, gracias a la labor de asociaciones de personas discapacitadas y al impulso de varios actores se ha producido un importante desarrollo del marco

normativo en este área a nivel internacional y europeo, lo que ha hecho que el turismo se haya forjado como un verdadero derecho fundamental indispensable para el pleno desarrollo de la dignidad humana (Clemente Soler et al., 2018).

Dentro de esta evolución, este artículo tiene como objetivo identificar los retos y desafíos de mejora del turismo accesible en Europa. Para ello se efectuará un análisis del marco teórico en el área, así como en el marco normativo del turismo a nivel internacional y de la Unión Europea para, posteriormente, realizar un análisis de las acciones y las mejoras llevadas a cabo a lo largo de estas décadas, así como las posibles recomendaciones de mejora en un futuro para afrontar los retos y desafíos del sector.

2. Marco teórico y legal de la accesibilidad y del turismo.

2.1. Marco teórico.

Son múltiples los expertos que han analizado a lo largo de las últimas décadas la accesibilidad del turismo desde varios ángulos. Unos se centran en como las deficiencias pueden provocar una discriminación en sus derechos, incluido el turismo. Es el caso de Barton, que opina que la gente con discapacidad, ya por el mero hecho de tener una discapacidad, se encuentra en una situación discriminatoria a la hora de poder ejercer la totalidad de sus derechos políticos, sociales y económicos (Clemente Soler et al., 2019), o el caso de Palacios y Romañach, quienes opinan que la deficiencia se vuelve una discapacidad cuando supone una discriminación en el medio social (Palacios & Romañach, 2006).

Otros autores analizan como el turismo puede constituirse en una práctica que ayude a la integración social, también para aquellos que sufran discapacidades. Es el caso de Brinkmann y Wildgren, quienes piensan que el turismo es, por encima de todo, una práctica social colectiva que integra diferentes mecanismos de relaciones, por lo que el turismo no solo genera una actividad económica como otras actividades como el deporte, sino que ayuda a la integración social y a la inclusión de las personas con discapacidad al permitir integrarse con la comunidad (Brinckmann & Wildgen Sidnei, 2003). En esta misma línea, autores como García Sánchez opinan que el turismo es un bien social que debería estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido independientemente de sus circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole (Marcos Pérez & González Velasco, 2004). Para otros, el turismo es un bien social de primera necesidad que tiene que ser accesible para todos los individuos, sin exclusión de nadie e independientemente de sus circunstancias sociales o económicas (Marcos Pérez & González Velasco, 2004). Y en

este contexto, autores como Marsin, Ariffin y Shahminan destacan la importancia de la accesibilidad en el patrimonio histórico cultural ya que, según ellos, el patrimonio histórico cultural ha de ser accesible a todos los ciudadanos, puesto que ciertas ciudades o monumentos constituyen un símbolo nacional que refleja aspectos no solo turísticos o arquitectónicos, sino que van más allá, puesto que representan una nación o una identidad. (Marsin et al., 2014).

Es por ello por lo que debemos encontrar el equilibrio entre la accesibilidad y la preservación del patrimonio histórico, ya que es asimismo de vital importancia que las modificaciones arquitectónicas permitan la accesibilidad al mismo tiempo que eviten dañar estructuras de alto valor socio-cultural, como señalan varios autores en relación a la adaptación de las estructuras (Douglas, 2006), el acceso a lugares que constituyen un patrimonio histórico (Yeoman, 2001) o el mismo acceso a lugares históricos (Foster, 1997).

2.2. Marco legal internacional.

Amén de muchos otros autores que han ido dando forma al marco teórico del turismo accesible, el marco legal internacional ha sido clave para la evolución en esta área; en este sentido, podemos situar el punto de partida en la declaración de manila de 1980, tras la cual las organizaciones internacionales dedicaron tiempo al desarrollo de un marco normativo que en la actualidad está compuesto por numerosas regulaciones y acciones.

A nivel internacional, la Declaración de Manila establece en su artículo 11 al turismo como un factor de equilibrio social que aumenta la capacidad de trabajo de las colectividades humanas, así como el bienestar individual y colectivo. Del mismo modo, considera en su artículo 12 al turismo como un factor creador de un número considerable de nuevas actividades (UNWTO, 1980).

Posteriormente, la declaración de Montreal definió en sus artículos 5 y 6 el hecho de que el turismo debe repartir sus beneficios entre toda la comunidad al ser dichos beneficios necesarios para contribuir al desarrollo social y económico de las regiones y poblaciones en su conjunto (Declaración de Montreal (1996) Por Una Visión Humanista y Social Del Turismo, n.d.).

Además de Manila y Monreal, y pensando en lograr una sociedad más justa con respecto a aquellas personas que sufren discapacidad, las Naciones Unidas desarrollaron la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad en la que se produjo un documento de vital importancia que encuadra este asunto a nivel global, el convenio sobre los derechos de las personas con discapacidad; dicho convenio obliga, en su artículo cuarto, a que “los Estados parte se comprometan a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos

humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad” (Convención de Los Derechos de Las Personas Con Discapacidad, n.d.).

Asimismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT), desarrolló en el año 1999 el código ético mundial para el turismo (Código Ético Mundial Para El Turismo, 2017), que ha servido como una guía para el desarrollo ético del turismo a lo largo de estos años y que incluye acciones necesarias para apoyar el turismo para aquellas personas que sufren problemas de accesibilidad y discriminación.

En el año 2005 y en 2016, la OMT publicó una resolución en la que contenía una serie de recomendaciones para el sector relativas al turismo accesible para todos (Organización Mundial del Comercio, 2016). Posteriormente, la OMT designó el año 2017 como el año internacional del turismo sostenible para el desarrollo.

2.3. Marco normativo de la Unión Europea en accesibilidad.

Dentro de este marco internacional, la Unión Europea ha intentado avanzar en este campo a lo largo de las últimas décadas. Para ello se llevó a cabo la ratificación del convenio de Naciones Unidas por parte de todos sus Estados miembros. La UE y el Consejo de Europa reconocen respectivamente el derecho de todas las personas a la igualdad ante la ley y a la protección contra la discriminación, tanto en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea como en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (Millán Escriche, 2010). Para lograr los principales objetivos establecidos en dicho convenio, la Unión Europea lleva desarrollando y ha de seguir desarrollando una política horizontal que abarque a todos los sectores de la sociedad. Solo así se podrá lograr la accesibilidad integral de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la sociedad.

Para lograr dicho objetivo, la Comisión Europea adoptó una directiva en el año 2015 con el objetivo de lograr una mayor armonización a nivel europeo y para aproximar las regulaciones y disposiciones administrativas relativas a la accesibilidad de los requisitos para productos y servicios. Esta directiva se conoce como el Acta Europea de Accesibilidad (Comisión Europea, n.d.-b; Acta Europea de Accesibilidad COM (2015) 615, 2015).

El principal objetivo de dicha legislación no es otro que el de mejorar el mercado único europeo para facilitar su acceso a las personas con discapacidad y garantizar el respeto y el acceso pleno a los servicios a estos ciudadanos en todos los ámbitos, previendo la accesibilidad en ciertos servicios como los móviles, las tabletas, los ordenadores, las máquinas de

entradas y de facturación, las televisiones, los programas de televisión, los bancos, los cajeros, los libros electrónicos, las páginas web y las aplicaciones móviles (Bekiaris et al., 2018, p. 41).

Junto al Acta Europea de Accesibilidad, es muy importante mencionar el tratado de Marrakech, que fue ratificado por la Unión Europea el 28 de febrero del año 2018, que facilita el acceso a documentos escritos adaptados para personas discapacitadas (ONCE, 2018); esta ratificación se consolidó mediante la Directiva 2017/1564 (Directiva (UE) 2017/1564 Del Parlamento Europeo y Del Consejo Sobre Ciertos Usos Permitidos de Determinadas Obras y Otras Prestaciones Protegidas Por Derechos de Autor y Derechos Afines En Favor de Personas Ciegas, Con Discapacidad Visual o Con Otras Difi, 2017) que dejó a los Estados miembros hasta el 11 de octubre de 2018 para su transposición y que entró en vigor a partir del 12 de octubre de 2018. Tras su transposición e inserción en el ordenamiento jurídico, la Unión Europea pasó a formar parte del tratado desde el 1 de enero de 2019 (European Commission, 2018).

Mediante la firma de este Tratado y su transposición se dio un importante paso adelante para favorecer el turismo accesible a personas con discapacidad, que deberán tener una mayor facilidad de acceso a documentos escritos adaptados a ellos durante la realización de sus visitas turísticas.

Además del Acta Europea de Accesibilidad y del Tratado de Marrakech, las siguientes directivas de ámbito general legislan esta área:

La Directiva 95/16/CE sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los ascensores, que incluye requisitos para las personas discapacitadas (Directiva 95/16/CE Del Parlamento Europeo y Del Consejo, de 29 de Junio de 1995, Sobre La Aproximación de Las Legislaciones de Los Estados Miembros Relativas a Los Ascensores, 1995).

La Directiva 2001/85/CE relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor, por las que se incluyen requisitos adaptados a las personas con discapacidad (Directiva 2001/85/CE Del Parlamento Europeo y Del Consejo, de 20 de Noviembre de 2001, Relativa a Las Disposiciones Especiales Aplicables a Los Vehículos Utilizados Para El Transporte de Viajeros Con Más de Ocho Plazas Además Del Asiento Del Conductor, Y, 2001).

La Directiva 2016/2102 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público en la que se incluyen requisitos adaptados a las personas con discapacidad para el uso de dichos sitios web (Directiva (UE) 2016/2102 Del Parlamento

Europeo y Del Consejo de 26 de Octubre de 2016 Sobre La Accesibilidad de Los Sitios Web y Aplicaciones Para Dispositivos Móviles de Los Organismos Del Sector Público, 2016).

La Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020) que indicaba la hoja de ruta que la Unión Europea tenía que seguir para implementar el convenio sobre los derechos de las personas con discapacidad (Estrategia Europea Sobre Discapacidad (2010-2020) COM (2010)636 Final, 2010).

Tabla 1. Normativa Unión Europea en Accesibilidad

Año	Legislación	Contenido
1995	Directiva 95/16/CE	Aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a ascensores.
2001	Directiva 2001/85/CE	Disposiciones aplicables a vehículos para transporte de más de ocho plazas adaptados a personas con discapacidad.
2010	Estrategia Europea sobre Discapacidad	Hoja de ruta para implementar convenio de derechos de personas con discapacidad
2015	Acta Europea de Accesibilidad	Mejora mercado único para facilitar acceso personas discapacitadas
2016	Directiva 2016/2102/CE	Accesibilidad sitios web adaptada a personas discapacitadas
2018	Tratado de Marrakech	Acceso a documentos escritos para personas discapacitadas

Fuente: Elaboración propia

2.4. El marco del turismo a nivel europeo y a nivel de los Estados miembros.

A nivel comunitario, el artículo 195 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que “la Unión complementará la acción de los Estados miembros en el sector turístico, en particular promoviendo la competitividad de las empresas de la Unión en este sector” (Versiones Consolidadas Del Tratado de La Unión Europea y Del Tratado de Funcionamiento de La Unión Europea 2012/C 326/01, 2012). De este modo la Unión Europea tiene una competencia de apoyo a las políticas de los Estados miembros, pero sin tener la potestad para armonizar el turismo a nivel europeo, aunque esta competencia subsidiaria permite a la Unión Europea llevar a cabo acciones con un alto valor añadido europeo que puede reforzar el turismo a nivel europeo.

En 2010, la Comisión Europea publicó la comunicación sobre Europa, primer destino turístico mundial, en el que destacaba la configuración de la agenda turística para los próximos 10 años y las acciones a llevar a cabo. Sin embargo, no había una referencia específica a las personas con movilidad reducida o dificultades en cuanto a la accesibilidad si bien se mencionaba aunque solo de un modo general la importancia de que el turismo debía facilitar a ciertos colectivos como los jóvenes, los de mayor edad, los de movilidad reducida o los de

bajos ingresos, a poder llevar a cabo el turismo (Comunicación de La Comisión Al Parlamento Europeo, Al Consejo, Al Comité Económico y Social Europeo y Al Comité de Las Regiones - Europa, Primer Destino Turístico Del Mundo: Un Nuevo Marco Político Para El Turismo Europeo COM (2010) 0352 Final, 2010).

No obstante, esta mención dio pie a llevar a cabo el desarrollo de una plataforma digital para el desarrollo del turismo social que, si bien no ha tenido un gran éxito, sigue disponible en la página web Calypso (Comisión Europea, n.d.-c).

En el año 2012, la Comisión Europea, con el apoyo del Parlamento Europeo, lanzó la acción preparatoria denominada “turismo para todos” (Comisión Europea, n.d.-g), que venía acompañada de tres convocatorias para proyectos. Estas convocatorias pudieron financiar 19 proyectos que pretendían mejorar la accesibilidad del turismo (Bekiaris et al., 2018, p. 61) y pudieron otorgar a varios proyectos el premio europeo de la excelencia al turismo accesible (European Network for Accessible Tourism, 2012).

Sin embargo, la Comisión Europea y el Parlamento Europeo no han consolidado esta acción preparatoria en un proyecto continuado en el tiempo, por lo que no se ha dotado de continuidad a este tipo de acción y desde estas convocatorias no han existido más al respecto. Lo que si se ha llevado a cabo son otro tipo de acciones con nombres distintos; en 2014 y 2015, la Comisión Europea lanzó bajo el programa COSME una convocatoria para incrementar el turismo en temporada baja en la población más joven y con mayor edad y que incluía la necesidad de incorporar medidas para facilitar la accesibilidad y la movilidad de las personas de mayor edad. Bajo esta convocatoria se financiaron 15 proyectos al respecto (Comisión Europea, 2015a).

Desde el año 2010, la Comisión Europea ha venido promoviendo el premio a la ciudad europea accesible (Comisión Europea, n.d.-a), un premio entre las ciudades de más de 50.000 habitantes. Asimismo, desde el año 2018, la Comisión Europea ha lanzado la iniciativa de la capital europea del turismo inteligente (Comisión Europea, n.d.-e), en el cual también se incluye la necesidad de disponer de herramientas que favorezcan la accesibilidad para todo tipo de turistas.

Además de estas acciones, la Comisión Europea ha desarrollado a lo largo de estos años varios mandatos de estandarización que han ayudado a promover la accesibilidad, como el mandato M/420, que define los requisitos funcionales para utilizarse en las licitaciones públicas relativas a edificios y que incorpora criterios de accesibilidad al respecto (Comisión Europea, n.d.-f).

Siguiendo la línea comunitaria, cada Estado miembro desarrolla su propia política de turismo, acorde con sus peculiaridades y singularidades. Del mismo modo desarrollan una política de accesibilidad diferente que ha de adaptarse a la realidad del turismo de cada Estado miembro (Bekiaris et al., 2018, p. 77).

La Comisión Europea realizó en el año 2015 un estudio sobre la accesibilidad del sector turístico en los Estados miembros, en el que observó que todos los Estados miembros han puesto en práctica legislación para reforzar la accesibilidad, tanto en el ámbito de los edificios como en algunos casos con específicas referencias a la accesibilidad en la regulación sobre el sector turístico (Comisión Europea, 2015b).

Además, la red europea de turismo accesible clasificó en 2015 a los países europeos en tres tipos de categorías (Bekiaris et al., 2018, p. 78):

- *Avanzados*. En esta clasificación se encontrarían los que han llevado a cabo mayores esfuerzos en lo referente a la accesibilidad y siguen promoviéndolo con cierto éxito, pero sin haber llegado a la excelencia. Hablamos de Austria, Chipre, Finlandia, Dinamarca, España, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Portugal y el Reino Unido.
- *En estado de mejora*. Hablamos de aquellos Estados miembros que han realizado avances muy importantes en ciertos sectores pero que necesitan avanzar en otros aspectos. Alemania, Eslovenia, Grecia, Holanda, Letonia, Lituania, República Checa y Suecia.
- *Principiantes, rezagados o con malos resultados*. Hablamos de aquellos que todavía necesitan una mejora muy relevante en el área. Bélgica, Bulgaria, Croacia, Eslovaquia, Estonia, Hungría, Italia y Rumanía.

Hay que tener en cuenta que, desde 2015, se han realizado importantes avances en países y regiones debido en cierta parte al creciente interés que ha venido surgiendo en torno al turismo sostenible (Ibid. P-80), lo que se ha traducido en la publicación de libros de gran relevancia en el tema como “accesibilidad: un objetivo clave para el turismo” (Eichorn, 2008), “turismo accesible: conceptos y temas” (Buhalis & Darcy, 2011) y “mejores prácticas en el turismo accesible” (Buhalis et al., 2012) así como con el impulso y la realización de la conferencia mundial “destinos para todos”, celebrada en primer lugar en Monreal en 2014 (Monreal 2014 Destinations for All, 2014), posteriormente en Bruselas en 2018 (Brussels 2018 Destinations for All, 2018) y próximamente en Miami en 2021 (Miami 2021 - Destinations for All, 2021), lo cual ha ayudado a dotar de una mayor visibilidad en la agenda a la accesibilidad en el turismo.

No obstante, los estudios llevados a cabo por la Agencia Europea de los Derechos Fundamentales (FRA) revelan que las personas con discapacidad sufren discriminación y ciertas barreras a la hora de ejercer sus derechos con respecto al resto de ciudadanos, como así se constata en el informe sobre derechos humanos del año 2019 de la agencia, donde se señala la necesidad de que ciertos Estados miembros han de avanzar para cumplir con los objetivos de la convención de las Naciones Unidas en este ámbito (FRA, 2019).

Y, en este contexto, el turismo no deja de ser un sector donde la accesibilidad ha de ser mejorada. Compuesto por unos 2.3 millones de empresas, principalmente PYMES, y empleando a 12.3 millones de personas, el turismo representa un sector de gran importancia en el tejido económico de la Unión Europea. En el año 2018, el sector de viajes y turismo representó el 3.9% del PIB europeo y el 5.1% de la fuerza laboral de la UE (Coito & Klaus Wilhelm Blaser, 2020).

La Comisión Europea ha constatado en un estudio al respecto que la falta de accesibilidad en el turismo europeo representa una pérdida de 142.000 millones de euros anuales al impedir el acceso de las personas con discapacidad debido a deficientes infraestructuras, servicios o una actitud negativa ante este tipo de viajeros y que solo un 9% de servicios otorga una oferta “accesible”, lo cual deja una gran ventana de oportunidad para mejorar en este sector (Bekiaris et al., 2018).

Tabla 2: Normativa Unión Europea en Turismo

Año	Legislación	Contenido
2010	Europa, Primer Destino Turístico del Mundo	Configuración de la agenda turística para 10 años y acciones a llevar a cabo.
Desde 2010	Promoción premio a la ciudad Europea Accesible	Premio entre las ciudades de más de 50.000 habitantes que demuestren accesibilidad.
2012	Acción preparatoria: “turismo para todos”	Acción acompañada de tres convocatorias para financiar 19 proyectos que pretendían mejorar la accesibilidad del turismo.
2014 y 2015	Programa COSME	Acción para incrementar turismo de temporada baja para población más joven y mayor edad y para mejorar la accesibilidad y la movilidad.
2015	Estudio sobre la accesibilidad del sector turístico en los Estados miembros	Confirmó la puesta en práctica de la legislación por parte de los Estados miembros en accesibilidad, incluido el turismo y las necesidades de mejora en ciertos sectores.
2015	Red Europea de Turismo Accesible	Clasificó a los países europeos en tres categorías: avanzados, en estado de mejora, principiantes.
Desde 2018	Capital europea del turismo inteligente	Premio que también tiene en cuenta la accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia

Por todo ello podemos decir que, si bien por una parte la evolución del turismo en relación a la accesibilidad ha sido bastante positivo, también encontramos aspectos negativos y de mejora. En este sentido, un estudio del Parlamento Europeo nos ha revelado las evoluciones y pasos a seguir en el ámbito del turismo accesible por temas sectoriales de interés. El próximo punto de este artículo se centrarán en este análisis.

3. Los avances en el turismo y la accesibilidad en Europa.

3.1. Derecho de los pasajeros y supervisión por las autoridades nacionales.

De acuerdo a la regulación sobre el derecho de los pasajeros, cada Estado miembro está obligado a nominar o a crear una autoridad nacional responsable para el respeto de los derechos de los pasajeros. De acuerdo a un estudio llevado a cabo por el Parlamento Europeo en 2018 a las autoridades nacionales responsables de 17 países europeos (Bélgica, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Francia, Grecia, Islandia, Noruega, Polonia, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia), se pudo observar que dichas autoridades recibieron de media anual 736 quejas de transporte aéreo, 26 de transporte marítimo, 421 de transporte ferroviario y 201 de transporte por carretera (Bekiaris et al., 2018, p. 83). De todas estas quejas, solo un 1% procedía de personas con dificultades de acceso o de movilidad reducida. Además, la mayoría de encuestados desconocía quien era la autoridad responsable ante la cual reclamar sus derechos. Asimismo, el 85% de los encuestados no consideraba necesario dotar de mayor poder a las autoridades responsables de sus derechos para mejorar la situación o imponer sanciones (Ibid.).

Sin embargo, cuando se analiza el transporte aéreo observamos como autoridades como las del Reino Unido o las de Italia, que gozan de una página web más accesible en términos de información también para las personas con dificultades de accesibilidad reciben un mayor número de quejas que otras autoridades como las francesas o españolas.

Esto nos muestra la necesidad de mejorar la accesibilidad de las páginas ya que solamente en las páginas más accesibles los usuarios han expresado sus quejas con facilidad mientras que en el resto la falta de accesibilidad ha podido ser la causa de una cifra tan pequeña, especialmente, en el sector de las personas con movilidad reducida.

3.2. Necesidades de los usuarios, asesoramiento y recomendaciones.

Si bien el objetivo final es lograr una total independencia de los viajeros con dificultades de accesibilidad, hoy en día la accesibilidad y los servicios de asistencia son

claves para poder mejorar las condiciones del turismo accesible. En este sentido, hemos de ser conscientes que la evolución de las tecnologías ha tenido un gran impacto en el turismo y ello ha ayudado a ampliar las posibilidades de movimiento también para aquellos con dificultades con accesibilidad, pero todavía queda mucho camino por hacer.

En el caso del transporte público, en la mayoría de los países europeos, las áreas urbanas gozan de mejor accesibilidad que las áreas rurales o los extrarradios de las ciudades y ello afecta más a las personas con dificultades en accesibilidad (Bekiaris et al., 2018, p. 90). De acuerdo a una encuesta llevada a personas con discapacidad por parte de un estudio del Parlamento Europeo (Ibid. P.91), podemos observar que la mayoría de los encuestados consideran que la accesibilidad de su transporte nacional no es satisfactoria. Ello a pesar de que el 62.5% confirma la existencia de legislación en su país para garantizar los derechos de movilidad de las personas con movilidad reducida.

Este mismo estudio constata un poco uso de los transportes públicos (Ibid. P.93). Un 83.3% no usa el ferry, un 80.6% no usa autocares, un 75% no usa el metro, un 69.4% no usa el tranvía, un 66.7% no utiliza el tren y un 26% no utiliza los autobuses; del mismo modo, el 41.7% utiliza el coche privado entre 3 y 5 veces a la semana, el 41.7% nunca usa el taxi, el 55.6% nunca usa el autobús, el 66.7% nunca usa el tren, el 69.4% nunca usa el tranvía y el 83.3% nunca usa el ferry.

En el estudio, los participantes aluden principalmente a problemas de accesibilidad como el principal motivo para no usar tranvía, tren y metro. Asimismo, el 75% de los participantes afirmaron haber tenido al menos un problema de accesibilidad en alguno de sus viajes en transporte público, especialmente en lo relativo a autobuses y trenes. Sin embargo, el 88.9% de aquellos que sufrieron esta situación no pusieron una queja posteriormente (Ibid. P.94). Todo ello nos muestra la necesidad de mejorar la accesibilidad de nuestro transporte urbano.

Del mismo modo, para el 47.2% de los encuestados la situación de accesibilidad del transporte de larga distancia no es satisfactorio y el 41.7% ha experimentado al menos un incidente en transportes de larga distancia; asimismo, el 60% de los pasajeros que respondieron a este estudio sufrieron incidentes de denegación de embarque, principalmente por motivos de seguridad para el pasaje (Ibid. P. 99).

De acuerdo al estudio los principales puntos de dificultades a la accesibilidad por tipo de transporte son los siguientes (Ibid. P. 100):

- Para el transporte en autobús: escaleras sin rampas, un bajo número de vehículos accesibles.

- Para el transporte por ferrocarril: no accesibilidad de todas las estaciones, no buena asistencia del personal para la accesibilidad, dificultades ante situaciones excepcionales (incertidumbre si el personal estará disponible o si los ascensores van a funcionar).
- Para el transporte en ferry. Dificultad de acceso al área exterior.
- Para el transporte aéreo. Problemas en la cola, dificultades en el traslado y las transferencias en la silla de ruedas.
- Daños al equipamiento.

Asimismo, observamos que la accesibilidad, seguido de la asistencia, son los principales obstáculos para los pasajeros. Se observa una mejora en las tecnologías y los servicios de las aplicaciones que ayudan a la accesibilidad, aunque existe una gran diferencia entre los planes y la realización.

Todo ello nos puede llevar a pensar que, si bien las autoridades han hecho un gran esfuerzo para poder cumplir la legislación en este ámbito, siguen existiendo barreras en los medios de transporte que impiden que los viajeros con dificultades de accesibilidad usen con la regularidad que ellos querrían dicho transporte público.

3.3. Formación.

Un 60% de los encuestados en el estudio establecen que la formación debería mejorarse (Ibid. P. 101). La formación es un asunto vital. Queda reconocida en el artículo 14 del reglamento 1177/2010 sobre el derecho de los pasajeros (Reglamento (UE) No 1177/2010 Del Parlamento Europeo y Del Consejo de 24 de Noviembre de 2010 Sobre Los Derechos de Los Pasajeros Que Viajan Por Mar y Por Vías Navegables y Por El Que Se Modifica El Reglamento (CE) No 2006/2004, 2010) y es un elemento esencial para facilitar que el personal pueda asistir de un modo eficaz a las personas con dificultad a la accesibilidad. Ello hace que sea indispensable que la formación se dé a todos los empleados y voluntarios, ya estén a tiempo total o parcial e independientemente de la índole de sus contratos, incluyendo también a los altos cargos de gestión de compañías que den servicios de transporte y al personal que de una prestación de bienes y servicios a los clientes de estas compañías. Esta formación debería de llevarse a cabo desde el instante en el que la persona empieza su relación contractual con la empresa.

Esta formación debería incluir aspectos básicos como el de la necesidad de preguntar si necesitan ayuda antes de darla, de no tocar ningún tipo de equipamiento de personas con dificultad en la movilidad sin preguntar previamente o de siempre pensar adelante e intentar eliminar obstáculos que puedan dificultar el acceso de dichas personas (Bekiaris et al., 2018, p. 104).

Este aspecto es esencial ya que las personas que presentan dificultades de accesibilidad insisten en la necesidad de que los empleados tengan una mayor formación al respecto. El trato correcto es un asunto esencial para evitar el sentimiento de discriminación y para ello la formación del personal es clave.

3.4. Acceso silla de ruedas.

El anexo I de la directiva europea 93/42/CEE relativa a los productos sanitarios (Unión Europea, 1993) es la que se encarga de regular las sillas de rueda y las Scooter. Para estos vehículos no es necesario disponer de licencia de conducir y, aunque se recomienda asegurarlas, no es necesario.

La falta de armonización del mercado, unido a la falta de una legislación más concreta en el ámbito de la accesibilidad de estos productos a los medios de transporte, genera situaciones en las que los accesos de sillas de ruedas a aviones o trenes se ven en muchas ocasiones dificultadas. Por ello, un estudio de mercado basado en los datos de movilidad, los productos accesibles y la situación actual podría ayudar a tomar medidas encaminadas a solucionar este problema (Bekiaris et al., 2018, p. 105).

Resulta paradójico que un sector como este siga sin tener una armonización a nivel europeo que mejore los estándares y simplifique los procedimientos, reduciendo potenciales gastos de producción en estos productos y mejorando por lo tanto la movilidad a nivel comunitario.

3.5. Uso de las TICs y carta europea de discapacidad.

Otro asunto importante para paliar las dificultades de accesibilidad es el relativo al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). En este sentido Amadeus publicó un estudio (Amadeus, 2017) en el que la mayoría de personas con dificultades de accesibilidad preferiría reservar en línea tanto el transporte como el alojamiento, lo cual demuestra la importancia de las TICs para ellos.

De acuerdo a dicho estudio, el 62.5% de los encuestados confirmaron una mejora en los servicios de reserva de transporte, si bien también señalaron la necesidad de realizar mejoras en dichos sistemas para facilitar más la accesibilidad como, por ejemplo, reducir los pasos e incrementar la armonización de aplicaciones en esta área (Ibid.).

De acuerdo a la información desprendida por los encuestados del estudio, las aplicaciones en esta área deberían incluir las siguientes características (Bekiaris et al., 2018, p. 108):

- Información clara, legible y fácil de entender, con frases cortas.

- Información en tiempo concisa y directa, con uso de símbolos estándar y pictogramas que faciliten a los pasajeros identificar las facilidades de viaje.

El desarrollo de una carta europea de discapacidad, que ya ha empezado mediante un proyecto piloto (Comisión Europea, n.d.-d) en el que participan 8 Estados miembros (Bélgica, Chipre, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Italia, Malta y Rumanía), podría ayudar a armonizar un acceso igualitario a diferentes tipos de servicios en Europa.

La accesibilidad universal cubre todos los aspectos de la vida de las personas. Hoy en día, la revolución digital que estamos sufriendo hace si cabe más importante la evolución de las TICs hacia una accesibilidad total. Del mismo modo, el desarrollo de una carta de discapacidad europea se antoja una herramienta muy positiva que podría ayudar a armonizar al alza el uso de servicios en este sector en toda Europa.

3.6. Movilidad.

En términos de movilidad, el avance de los vehículos inteligentes representa una evolución prometedora que podría beneficiar la reducción de la accesibilidad. Sin embargo, la evolución de dichos vehículos depende de la evolución tecnológica y ello es difícil de predecir; del mismo modo, el desarrollo de herramientas de movilidad en una economía más colaborativa está haciendo emerger nuevos negocios como los vehículos compartidos en los que se deberá desarrollar una legislación adecuada para asegurar la accesibilidad de las personas con difícil accesibilidad.

En el año 2015, ENAT llevó a cabo un estudio sobre las actuaciones de los servicios de turismo accesible en Europa. Este estudio se llevó a cabo en los 28 Estados miembros y se centró en todos los aspectos horizontales que cubren el turismo y la accesibilidad. En dicho estudio se mostró lo siguiente (Comisión Europea, 2015b).

En 15 casos sobre destinos europeos se mostró que la accesibilidad y disponer de lugares “libres de barreras” eran factores importantes para incrementar la calidad del turismo para todos. Asimismo, el estudio identificó 313.286 proveedores de turismo accesible en los estados miembros. No obstante, estamos hablando de cifras oficiales y, dado que no hay necesidad de registrarse a nivel europeo para tener accesibilidad, es muy probable que este número sea mucho mayor.

En todo caso, podemos establecer en base a estos datos la siguiente clasificación (Bekiaris et al., 2018, p. 120):

- Países con más de 100.000 proveedores de turismo accesible (España, Francia, Italia, Reino Unido).
- Países con entre 5.000 y 9.999 proveedores de turismo accesible (Alemania, Holanda, Polonia, Portugal).

- Países con menos de 499 proveedores de turismo accesible (Bulgaria, Eslovenia, Hungría, Letonia, Lituania, República Checa).

Asimismo, del estudio se desprende que los tres servicios más disponibles a este efecto son la estancia, la salud y los accesos a salas de conferencia y estos servicios están orientados principalmente a personas con movilidad reducida, personas de baja o alta estatura y gente con problemas auditivos o visuales.

El estudio destaca tres barreras clave para conseguir que el turismo sea mucho más accesible (Bekiaris et al., 2018, p. 121): la infraestructura y las barreras físicas, algo en lo que los Estados miembros han avanzado con la legislación sobre edificios pero que puede mejorarse, las barreras financieras, principalmente derivadas de la falta de estudios realizados en esta área, lo cual impide ver a los empresarios el potencial económico de la accesibilidad para el sector ya que todos los pocos estudios llevados a cabo en este sentido hacen ver que las personas con discapacidad tienden a tener una estancia más larga y gastar más dinero que la media y las barreras de conocimiento e información, que impiden un mayor conocimiento de este ámbito y le impiden desarrollarse aún más como nicho de mercado.

El estudio también destaca que las autoridades nacionales son las encargadas normalmente de difundir los mapas de información sobre la accesibilidad pero que esto se lleva a cabo principalmente hacia ONGs y asociaciones que tratan la accesibilidad y no van más allá, encontrándonos con la necesidad de que una acción más comercial debería de llevarse a cabo para incrementar la visibilidad de estas medidas y de aquellos servicios que presentan facilidades a aquellos que precisan accesibilidad (Ibid. P. 122).

En general, los usuarios se encuentran poco satisfechos (entre el 28 y el 42% en todos los sectores) o neutros (entre el 42 y el 46% en todos los sectores) y encuentran las principales barreras en la accesibilidad de los servicios (66%) y en la falta de disponibilidad de servicios (50%). El 89% de los encuestados desearían viajar más tanto fuera como dentro de su país y creen que queda mucho por hacer para que hoteles y actividades de ocio sean muy accesibles, ya que solo el 9% de los encuestados encontraron estas actividades muy accesibles frente a un 40% que las consideró medianamente accesible, un 40% que no las considero muy accesibles y un 11% que las consideró nada accesibles (Ibid).

Para mejorar la accesibilidad, los encuestados consideraron primordial mejorar los accesos en lugares (baños, rampas, señalización de rutas accesibles), dar más formación al personal, desarrollar una legislación más ambiciosa con mayores sanciones, mejorar la comunicación sobre los problemas reales que sufren las personas con movilidad y no

denegar la entrada de perros guía (Ibid. P. 123-124); para las personas con dificultades de accesibilidad, la facilidad de accesos, seguida de la seguridad y la asistencia son los principales puntos a la hora de realizar una reserva vacacional, seguido en cuarto lugar del costo (Ibid.). Todo ello se antoja muy importante no solo por las posibilidades de desarrollo económico que estas medidas brindan a empresas y al sector privado, sino por la necesidad de facilitar a las personas con discapacidad su derecho al ocio y al acceso a experiencias turísticas, que es un derecho del que han de gozar como cualquier persona que no sufra discapacidad (Gorbeña et al., 1997).

Por otro lado, la ONCE publicó un informe sobre turismo accesible en España en el que se entrevistaron a 592 turistas con o sin discapacidades, 194 entrevistas a personas con discapacidad que vivían en 57 lugares distintos, 7 grupos de discusión con 39 turistas con discapacidad y 8 entrevistas con expertos. De dicho estudio se pudieron extraer las siguientes conclusiones (ONCE, 2017):

- La gente con discapacidad viaja con la misma periodicidad que aquella sin discapacidad. Según los datos observamos que no hay gran diferencia con respecto al número de viajes que el resto de personas sin discapacidad en la encuesta realizada, si bien es preciso destacar que dentro de las personas con discapacidad hay un 15% de personas que han viajado más de 10 veces en los últimos dos años, siendo lo normal que se haya viajado entre 1 y 5 veces en los últimos dos años para el 51% de los encuestados.
- La gente con necesidades de especial acceso gasta de media un 28% más que la que no tiene discapacidad. En este sentido es necesario precisar que la media de gasto de los turistas con discapacidad (813,65 Euros) es significativamente superior al gasto medio realizado por los turistas sin necesidades especiales (637,60 Euros). Y dentro de los turistas con discapacidad vemos que hay diferencias puesto que 3 de cada 10 reconocen no haber gastado más de 300 euros en el viaje por persona, mientras que 5 de cada 10 dicen haber gastado entre 300 y 1000 euros por persona y 2 de cada 10 más de 1000 euros por persona. Ello nos indica que las diferencias de gasto dependerán del mayor o menor grado de discapacidad y adaptabilidad a dicha discapacidad. Del mismo modo, los turistas con discapacidad atribuyen este incremento del gasto al hecho de hacer uso de alojamientos o servicios turísticos accesibles, lo que les implica un incremento del gasto.
- Si bien la satisfacción de los viajeros es alta (más de 5 sobre 10 y en algunos casos incluso 8 sobre 10) solo el

9% de los proveedores de turismo europeo dispone de ofertas accesibles.

- El 45% de las compañías dicen tener espacios reservados para personas con movilidad reducida.
- El 83% asegura un acceso sin problemas.
- El 67% dispone de baños adaptados y el 72% dispone de habitaciones adaptadas.
- El 52% dispone de señalización adaptada.
- El 53% dispone de webs accesibles para discapacitados.
- No obstante, en relación a estos porcentajes, observamos en el informe que algunos encuestados señalan que en ocasiones solo una parte de las instalaciones es accesible y hay otras partes que no contemplan una accesibilidad total. También que hay mucho engaño en ciertas publicidades e incluso que en muchas ocasiones tienes que reservar en hoteles de 4 o más estrellas, puesto que en hostales y otros hoteles de menor rango es muy difícil que la accesibilidad esté garantizada. Asimismo, observamos quejas de los discapacitados visuales a la hora de acceder a los hoteles rurales o a las páginas webs.
- 3 de cada 10 tienen empleados con formación específica para servir clientes con necesidades especiales.
- 2 de cada 10 tienen productos especiales para clientes, especialmente sillas de ruedas.

Por todo ello el informe de la ONCE establece que muchos aspectos de la accesibilidad son desconocidos por parte de los gestores de los hoteles, lo cual nos muestra como en un país como España, que es uno de los países donde la accesibilidad está ampliamente reconocida, todavía queda mucho por hacer en esta área para que la accesibilidad al ocio y al turismo sea posible para todos los ciudadanos sin ningún tipo de discriminación (Bekiaris et al., 2018, pp. 126–127; Gorbeña et al., 1997).

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tanto el concepto de discapacidad como el de accesibilidad han sufrido grandes evoluciones a lo largo de las últimas décadas. El incremento de la esperanza de vida y el envejecimiento han provocado un mayor incremento de personas que presentan dificultades de accesibilidad derivado de la movilidad reducida o de ciertas discapacidades.

La Unión Europea ha llevado a cabo una importante labor regulatoria en el ámbito de la discapacidad y del turismo, lo que ha mejorado sustancialmente el turismo accesible a lo largo de las últimas décadas. Sin embargo, los propios estudios europeos y de otras organizaciones no gubernamentales nos señalan que quedan muchos retos y desafíos para lograr una

total accesibilidad en el turismo y en todas las facetas de la vida social.

Para ello es necesario que se lleven a cabo múltiples acciones como la realización de análisis más exhaustivos sobre el potencial económico o el impacto económico que se puede derivar de la mejora de la accesibilidad en sectores como el turismo, la cultura, la hostelería, el ocio o el transporte. Dichos análisis nos podrán ayudar a tomar decisiones que nos permitan hacer que todas las personas, independientemente de su condición, puedan acceder a su derecho al ocio. Asimismo, una utilización y difusión de las buenas prácticas en todos estos sectores se antoja clave para la mejora de las condiciones en todos los niveles de la sociedad.

En este contexto, la creación de un comité de accesibilidad europeo o la creación de una agencia europea a tal efecto se presumen herramientas que podrían ser de gran utilidad para el desarrollo de legislación o estándares de accesibilidad que nos puedan ayudar a la mejora del sector. Esta legislación podría ayudarnos a obtener una mayor estandarización europea en la accesibilidad en todos sus ámbitos y, asimismo, impulsar modelos innovadores que mejoren los estándares ya existentes, así como estandarizar la accesibilidad local en todos los Estados miembros.

Del mismo modo, la recopilación de datos hoy en día se antoja clave. Es por ello por lo que autoridades locales, regionales y nacionales han de trabajar conjuntamente para una optimización en la recolección y el tratamiento de los datos junto con Eurostat, incidiendo en aspectos clave como el turismo accesible, para la mejora continua de la accesibilidad.

Por otro lado, se antoja importante incidir en la necesidad de la mejora de la formación de todo el personal que trata con personas con dificultades de accesibilidad puesto que el trato adecuado es un elemento esencial a la hora de evitar el trato discriminatorio.

En particular, el transporte tanto de larga como de corta distancia han de intentar mejorarse y desarrollar una mejor accesibilidad, así como incorporar la evolución de las tecnologías. Para ello es importante que las autoridades desarrollen investigaciones para la evolución del vehículo autónomo, la integración de vehículos accesibles en los vehículos autónomos y los sistemas electrónicos de reserva y de pago acordes con una mayor accesibilidad.

Por último, y no menos importante, las autoridades deberían de reforzar los derechos de los pasajeros en todos los medios de transporte para evitar que las operadoras no puedan excluir del viaje a pasajeros con dificultades de accesibilidad por razones de seguridad y trabajar en una propuesta de derechos de pasajeros multimodal que incluya la accesibilidad en los terminales de transporte.

Todas estas recomendaciones, si bien no serían del todo suficiente, ayudarían a las autoridades a responder a los retos y desafíos derivados de la accesibilidad y el turismo del presente y del futuro.

5. BIBLIOGRAFÍA.

- ACCESIBILIDAD, O. DE LA. (2020): "Definiciones básicas" – *Observatorio de la Accesibilidad*.
<https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/3104>
- AMADEUS. (2017): "Voyage of discover". *Working towards inclusive and accessible travel for all*.
<https://amadeus.com/en/insights/research-report/voyage-of-discovery-working-towards-inclusive-and-accessible-travel-for-all>
- BEKIARIS, E., LOUKEA, M., & SPANIDIS, P. (2018): "Transport and tourism for persons with disabilities and persons with reduced mobility".
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOL_STU\(2018\)617465_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/617465/IPOL_STU(2018)617465_EN.pdf)
- BRINCKMANN, W., & WILDGEN SIDNEI, J. (2003): "Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible". *Cuadernos de Turismo*.
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>
- BRUSSELS (2018): Destinations for All. (2018).
<https://www.destinationsforall2018.eu/>
- BUHALIS, D., & DARCY, S. (2011): "Accessible tourism: concepts and issues". *Channel View Publications*.
- BUHALIS, D., DARCY, S., & AMBROSE, I. (2012): "Best practice in accessible tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism". *Channel View Publications*.
- CLEMENTE, J. A., BOTE, M. y SÁNCHEZ, P. (2018): "El desarrollo normativo de la accesibilidad y su impacto en el turismo accesible en la Región de Murcia". *Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas*. (18) 77-97,
- CLEMENTE, J. A., SÁNCHEZ, P., y RODRÍGUEZ, D. (2019): "Manager's knowledge and awareness towards accessible tourism in the region of Murcia". *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 20, 109–126.
- CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO. (2017).
<http://www.tourism4development2017.org/es/conocimiento/codigo-etico-mundial-para-el-turismo/>
- COITO, E., & KLAUS WILHELM BLASER, B. (2020): "Tourism" / *Fact Sheets on the European Union | European Parliament*.
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/126/tourism>
- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-a): "Access city award" - *Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission*. Retrieved May 10, 2020, from
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141>
- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-b): "Acta Europea de Accesibilidad". Retrieved May 7, 2020, from
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=es>

- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-c): "eCalypso turismo para todos". Retrieved May 10, 2020, from <http://www.ecalypso.eu/steep/public/index.jsf>
- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-d): "EU disability card" - *Employment, Social Affairs & Inclusion*. Retrieved May 25, 2020, from <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1139>
- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-e): "European Capital of Smart Tourism." Retrieved May 10, 2020, from <https://smarttourismcapital.eu/>
- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-f): "Mandato M/420". Retrieved May 10, 2020, from <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/mandates/index.cfm?fuseaction=search.detail&id=392>
- COMISIÓN EUROPEA. (n.d.-g): "Tourism for all." Retrieved May 10, 2020, from https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/business-portal/accessibility_es
- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo COM (2010) 0352 final, (2010) (testimony of Comisión Europea). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0352&from=EN>
- Acta Europea de Accesibilidad COM (2015) 615, (2015): (testimony of Comisión Europea). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015PC0615&from=EN>
- COMISIÓN EUROPEA. (2015a): "Increasing tourism flows in low/medium seasons for seniors and youth target groups". Bruselas. <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/portal/screen/opportunities/topic-details/cosme-11-2015>
- COMISIÓN EUROPEA. (2015b): "Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services" - *Growth - Internal Market, Industry, Entrepreneurship And Smes*. <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/vto/content/mapping-and-performance-check-supply-accessible-tourism-services>
- DECLARACIÓN DE MONTREAL (1996): "Por una visión humanista y social del turismo". (n.d.).
- DOUGLAS, J. (2006): "Building Adaptation " (2nd ed.). *Spon Press*. https://books.google.si/books?id=h6kABAAQBAJ&pg=PA606&lpg=PA606&dq=foster+l+1997+access&source=bl&ots=FUHF3kmDZB&sig=ACfU3U00-KuGq-bVYfOdNNqDZuKWqwcxGw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRu_C7i4fuAhXro4sKHbnFBOIQ6AEwDXoECA8QAg#v=onepage&q=foster+l+1997+access&f=false
- EICHORN, V. AND D. B. (2008): "Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry". In *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. (Vol. 4, Issue January, p. pp 46-61).
- ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, A. (2011): *Evaluación de*

los Programas de Vacaciones para Personas Mayores y Termalismo Social.

- EUROPEAN COMMISSION. (2015): "Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services" - *Growth - Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs*. <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/vto/content/mapping-skills-and-training-needs-improve-accessibility-tourism-services>
- EUROPEAN COMMISSION. (2018): "The European Union joins the Marrakesh Treaty". <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/european-union-joins-marrakesh-treaty>
- EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM. (2012): "European Commission Excellence Awards for Accessible Tourism Announced". Bruselas. <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1361>
- DIRECTIVA (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos usos permitidos de determinadas obras y otras prestaciones protegidas por derechos de autor y derechos afines en favor de personas ciegas, con discapacidad visual o con otras difi, (2017) (testimony of European Union). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32017L1564&from=EN>
- FOSTER, L. (1997): "Access to the Historic Environment: Meeting the Needs of Disabled People". *Routledge*. <https://www.goodreads.com/book/show/3110580-access-to-the-historic-environment>
- FRA. (2019): *Putting the UN's Disability Convention into practice*. <https://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/infographics/putting-uns-disability-convention-practice>
- GIL, G. (2020, September 5): "Apostar por la accesibilidad será determinante para recuperar el turismo perdido y dotar de estabilidad al sector". <https://fundacionadecco.org/apostar-la-accesibilidad-sera-determinante-recuperar-turismo-perdido-dotar-estabilidad-al-sector/>
- GIL, I. (2020, April 24): "De la LISMI a la Ley General de Discapacidad (LGD)". *Fundación Adecco*. <https://fundacionadecco.org/azimut/de-la-lismi-a-ley-general-de-discapacidad-igd/>
- Gil, I. (2020): "Qué es la discapacidad Concepto y evolución histórica y cultural". *Fundación Adecco*. <https://fundacionadecco.org/blog/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- GORBEÑA, S., GONZÁLEZ, V. J., & LÁZARO, Y. (1997): "El Derecho al Ocio de las personas con discapacidad"
- INCLUYEME. (2020): "¿Qué es la accesibilidad universal?" / *Incluyeme.com*. <https://www.incluyeme.com/que-es-la-accesibilidad-universal-2/>
- MARCOS, D., y GONZÁLEZ, D. J. (2004): "Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos". www.cermi.es
- MARSIN, J., ARIFIN, S., & SHAHMINAN, R. N. (2014): "Earth and Environmental Science Comparison of legislation concerning people with disability and heritage environment in Malaysia and developed countries". *IOP*, 18. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/18/1/012178>

- MIAMI 2021 - Destinations for All. (2021): <http://destinationsforall.org/the-summits/miami-2021/>
- MILLÁN, M. (2010): "Turismo Accesible/Turismo para todos. Un derecho ante la discapacidad". *Gran Tour: Revista de investigaciones turísticas*, 2, p. 101-126.
- MONREAL 2014 Destinations for All. (2014): <https://www.destinationsforall2014.com/en/index>
- Convención de los derechos de las personas con discapacidad, (testimony of Naciones Unidas). <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconv.pdf>
- OMS. (2016): *OMS | Discapacidades*. WHO; World Health Organization. <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- ONCE. (2017): *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. www.fundaciononce.es www.ilunion.com
- ONCE. (2018, February): "La UE ratifica el tratado de Marrakech y obliga a sus 28 Estados a permitir el libre intercambio de libros entre 30 millones de europeos con discapacidad visual". <https://www.once.es/noticias/la-ue-ratifica-el-tratado-de-marraquech-y-obliga-a-sus-28-estados-a-permitir-el-libre-intercambio-de-libros-entre-80-millones-de-europeos-con-discapacidad>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (2018): "Discapacidad y salud". <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL COMERCIO. (2016): Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. In *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284417926>
- PALACIOS, A., & ROMANACH, J. (2006): "El modelo de la diversidad: la bioética y los derechos humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional". <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/9899>
- PEREZ ORTIZ, L. (2006): "La estructura social de la vejez en España".
- UNIÓN EUROPEA. (1993): "Directiva 93/42/CEE del Consejo, de 14 de junio de 1993, relativa a los productos sanitarios". <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A31993L0042>
- DIRECTIVA 95/16/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 29 de junio de 1995, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los ascensores, Diario Oficial n° L 213 de 07/09/1995 p. 0001 - 0031; (1995).
- DIRECTIVA 2001/85/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 20 de noviembre de 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor, y, Diario Oficial n° L 042 de 13/02/2002 p. 0001 - 0102; (2001).
- ESTRATEGIA EUROPEA SOBRE DISCAPACIDAD (2010-2020) COM (2010)636 final, (2010) (testimony of Unión Europea).

- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:em0047&from=EN>
REGLAMENTO (UE) NO 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004, (2010): (testimony of Unión Europea). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010R1177&from=ES>
- Versiones consolidadas del Tratado de la Unión Europea y del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea 2012/C 326/01, Diario Oficial n° C 326 de 26/10/2012 p. 0001 - 0390; (2012).
- DIRECTIVA (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre de 2016 sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público, (2016): (testimony of Unión Europea). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=ES>
- UNWTO. (1980): "Manila Declaration on World Tourism | Déclaration de Manille sur le tourisme mondial" | Declaración de Manila sobre el turismo mundial. *UNWTO Declarations / Déclarations de l'OMT | Declaraciones de La OMT*, 1(1), 1-34. <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>
- YEOMAN, I. (2001): "Quality Issues in Heritage Visitor Attractions". *Routledge*. https://books.google.si/books?id=l30ABAAAQBAJ&pg=PA120&lpg=PA120&dq=foster+1+1997+access&source=bl&ots=z k7du6UVJw&sig=ACfU3U0iwHDUblw86qM0GM1bAA0PWLZ6Fg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjRu_C7i4fuAhXro4sKHbnFBOIQ6AEwDnoECBEQAg#v=onepage&q=foster+1+1997+access&f=fals