



**UNIVERSIDAD DE MURCIA**  
**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA Y**  
**TRABAJO SOCIAL**

El Turismo Social Accesible:  
Un análisis sociológico  
en la Región de Murcia

**D. Juan Antonio Clemente Soler**  
2015



# Índice

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>AGRADECIMIENTOS.....</b>                                                                                                 | <b>1</b>  |
| <b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>                                                                                        | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO 2. ESTADO DE LA CUESTIÓN. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....</b>                                                        | <b>13</b> |
| I. Estado de la cuestión.....                                                                                               | 13        |
| II. Objetivos.....                                                                                                          | 19        |
| III. Hipótesis.....                                                                                                         | 20        |
| IV. Estructura de la Tesis.....                                                                                             | 21        |
| <b>CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO.....</b>                                                                                       | <b>31</b> |
| <b>I. EL TURISMO SOCIAL.....</b>                                                                                            | <b>31</b> |
| 1. Antecedentes históricos del Turismo Social.....                                                                          | 31        |
| 1.1 Antecedentes del Turismo Social en el marco Internacional. Organizaciones Internacionales y Política Internacional..... | 31        |
| 1.2. Antecedentes del Turismo Social en España. Políticas públicas y entidades de desarrollo de Turismo Social.....         | 38        |
| 1.2.1. Antecedentes Pre-Constitucionales.....                                                                               | 38        |
| 1.2.2. La Transición Democrática. Antecedentes Post-Constitucionales.....                                                   | 42        |

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. El concepto de Turismo Social.....                                                     | 47        |
| <b>II. EL TURISMO ACCESIBLE.....</b>                                                      | <b>50</b> |
| 1. Orígenes del Turismo Accesible. Regulación Internacional, Europea y Nacional.....      | 51        |
| 2. La Discapacidad.....                                                                   | 60        |
| 2.1. Evolución del Concepto de Discapacidad.....                                          | 60        |
| 2.1.1. Introducción.....                                                                  | 60        |
| 2.1.2. El Movimiento de Vida Independiente (1960).....                                    | 64        |
| 2.1.3. Las Clasificaciones realizadas por la OMS: La CIDDM (1980) y la CIF (2001).....    | 68        |
| 2.1.4. El Marco Nacional de la Discapacidad.....                                          | 76        |
| 2.2. Diversidad Funcional, Diseño Universal y Autonomía Personal.....                     | 86        |
| 3. El Envejecimiento de la Población.....                                                 | 95        |
| <b>III. EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE PARA TODOS.....</b>                                   | <b>99</b> |
| 1. Concepto y Efectos del Turismo Social Accesible.....                                   | 99        |
| 1.1. El concepto de Turismo Social Accesible.....                                         | 99        |
| 1.2. Los Efectos del desarrollo del Turismo Social Accesible.....                         | 104       |
| 2. El Turismo Inclusivo: Efectos de la inaccesibilidad al turismo y exclusión social..... | 109       |

|                                                                                                                                     |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>IV. EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE EN LA REGIÓN DE MURCIA....</b>                                                                   | <b>113</b> |
| 1. Normativa de aplicación en la Región de Murcia.....                                                                              | 115        |
| 2. Planes de Desarrollo en materia de accesibilidad turística.....                                                                  | 119        |
| 2.1. Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004.....                                                 | 119        |
| 2.2. Plan Regional de Accesibilidad a Playas 2004-2006.....                                                                         | 122        |
| 2.3. Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia.....                                                                         | 125        |
| 3. Conclusiones. El panorama actual del Turismo Social Accesible en la Región de Murcia.....                                        | 129        |
| <b>CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA.....</b>                                                                                                 | <b>135</b> |
| I. La muestra.....                                                                                                                  | 135        |
| II. Diseño del cuestionario.....                                                                                                    | 138        |
| III. Recogida de la información.....                                                                                                | 142        |
| IV. Análisis estadístico.....                                                                                                       | 142        |
| <b>CAPÍTULO 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>                                                                     | <b>145</b> |
| I. Introducción.....                                                                                                                | 145        |
| II. Análisis descriptivo de las actitudes y comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos encuestados..... | 146        |

|                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Características generales de la muestra.....                                                                                          | 146 |
| 2. Análisis de las actitudes de los responsables de los establecimientos turísticos.....                                                 | 151 |
| 2.1. Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible.....                                                                          | 151 |
| 2.2. Grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.....                               | 152 |
| 2.3. Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos turísticos.....                                                         | 159 |
| 3. Análisis de los comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos ante el Turismo Social Accesible.....          | 165 |
| 3.1. Nivel de accesibilidad web de los establecimientos turísticos...                                                                    | 165 |
| 3.2. Adaptación de las infraestructuras de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad.....             | 170 |
| 3.3. Formación sobre Turismo Social Accesible.....                                                                                       | 173 |
| 3.4. Demanda de establecimientos turísticos por personas con problemas de accesibilidad.....                                             | 179 |
| III. Análisis de las actitudes y comportamientos de los responsables distinguiendo entre establecimientos hoteleros y casas rurales..... | 184 |
| 1. Análisis de las actitudes de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad.....            | 189 |

|                                                                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.1. Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible por los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales.....      | 190        |
| 1.2. Grado de percepción de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad turística.....         | 192        |
| 1.3. Programas de políticas públicas dirigidas a establecimientos hoteleros y casas rurales.....                                            | 201        |
| 2. Análisis de los comportamientos de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales.....                               | 206        |
| 2.1. Nivel de accesibilidad web de los establecimientos hoteleros y casas rurales.....                                                      | 207        |
| 2.2. Adaptación de las infraestructuras de los establecimientos hoteleros y casas rurales para personas con problemas de accesibilidad..... | 212        |
| 2.3. Formación sobre Turismo Social Accesible.....                                                                                          | 215        |
| 2.4. Demanda de establecimientos hoteleros y casas rurales por personas con problemas de accesibilidad.....                                 | 221        |
| <b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....</b>                                                                                                        | <b>227</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                                                                                                                    | <b>237</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                                                                                          | <b>255</b> |
| <b>Anexo 1. Cuestionario.....</b>                                                                                                           | <b>255</b> |
| <b>Anexo 2. Tablas de Frecuencia.....</b>                                                                                                   | <b>261</b> |

## LISTADO DE FIGURAS

|                                                                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 3.1.</b> Adaptación de los conceptos publicados por la CIDDM.....                                                               | 69  |
| <b>Figura 3.2.</b> Adaptación de las estrategias de intervención de la LIONDAU.....                                                       | 80  |
| <b>Figura 3.3.</b> Adaptación de las estrategias de intervención de la LIONDAU.....                                                       | 81  |
| <b>Figura 3.4.</b> Adaptación de los motivos de justificación expresados por la Ley de Dependencia.....                                   | 83  |
| <b>Figura 3.5.</b> El impacto agregado de la accesibilidad.....                                                                           | 91  |
| <b>Figura 3.6.</b> La autonomía personal.....                                                                                             | 92  |
| <b>Figura 3.7.</b> El Turismo Social Accesible: adaptación del concepto del Instituto de Polibienestar de la Universidad de Valencia..... | 100 |
| <b>Figura 3.8.</b> El turismo y desarrollo económico y social.....                                                                        | 106 |
| <b>Figura 3.9.</b> Adaptación del catálogo de beneficios del turismo social accesible realizado por Ferri (2013).....                     | 108 |
| <b>Figura 3.10.</b> Puestos de trabajo computados en hoteles.....                                                                         | 131 |

## LISTADO DE TABLAS

|                                                                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 3.1.</b> Adaptación de las medidas adoptadas por el Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad de 1982.....                 | 71  |
| <b>Tabla 3.2.</b> Visión de conjunto de la CIF. Partes y componentes del nuevo modelo biopsicosocial.....                                           | 74  |
| <b>Tabla 3.3.</b> Población con alguna discapacidad o limitación por edad y sexo.....                                                               | 84  |
| <b>Tabla 3.4.</b> Tabla de resultados y proyecciones del Documento El Mercado Potencial del Turismo Accesible para el sector turístico español.     | 97  |
| <b>Tabla 3.5.</b> Resumen de los objetivos, principios y estrategias del Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004. | 120 |



|                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 3.6.</b> Medidas en área de tiempo libre, ocio, cultura, deporte y turismo del Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004.....                                                          | 121 |
| <b>Tabla 3.7.</b> Adaptación de catálogo de Hoteles accesibles según Guía de Hoteles accesibles de la Región de Murcia.....                                                                                                     | 128 |
| <b>Tabla 3.8.</b> Número total de plazas ocupadas en los diferentes destinos...                                                                                                                                                 | 130 |
| <b>Tabla 3.9.</b> Distribución por CC.AA. de las plazas concertadas y porcentajes.....                                                                                                                                          | 132 |
| <b>Tabla 4.1.</b> Tamaño de la muestra.....                                                                                                                                                                                     | 135 |
| <b>Tabla 4.2.</b> Situación geográfica de los establecimientos encuestados.....                                                                                                                                                 | 136 |
| <b>Tabla 5.1</b> Muestra de la Investigación.....                                                                                                                                                                               | 146 |
| <b>Tabla 5.2.</b> Edad de los entrevistados.....                                                                                                                                                                                | 147 |
| <b>Tabla 5.3.</b> Antigüedad por tipo de establecimiento.....                                                                                                                                                                   | 186 |
| <b>Tabla 5.4.</b> Actitud general hacia la accesibilidad.....                                                                                                                                                                   | 191 |
| <b>Tabla 5.5.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad.....                                                          | 192 |
| <b>Tabla 5.6.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad .....                                                  | 194 |
| <b>Tabla 5.7.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio turístico con personas con problemas de accesibilidad.....                                 | 195 |
| <b>Tabla 5.8.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: El establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad..... | 196 |
| <b>Tabla 5.9.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado.....                                           | 197 |

|                                                                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 5.10.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios..... | 199 |
| <b>Tabla 5.11.</b> Actitud general hacia la accesibilidad en función de la edad del responsable, número de plazas del establecimiento y la antigüedad...                                                    | 201 |
| <b>Tabla 5.12.</b> Accesibilidad web en función de distintas variables.....                                                                                                                                 | 211 |
| <b>Tabla 5.13.</b> Actuaciones en materia de adaptabilidad del establecimiento en función de distintas variables.....                                                                                       | 214 |
| <b>Tabla 5.14.</b> Formación de los responsables en función de distintas variables.....                                                                                                                     | 220 |

.

## LISTADO DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico 5.1.</b> Género entrevistado.....                                                                                                                                                                                       | 147 |
| <b>Gráfico 5.2.</b> Antigüedad del establecimiento turístico.....                                                                                                                                                                  | 148 |
| <b>Gráfico 5.3.</b> Cargo persona entrevistada.....                                                                                                                                                                                | 148 |
| <b>Gráfico 5.4.</b> Número de plazas turísticas.....                                                                                                                                                                               | 149 |
| <b>Gráfico 5.5.</b> Municipios.....                                                                                                                                                                                                | 150 |
| <b>Gráfico 5.6.</b> ¿Conoce Ud. el término turismo social accesible?.....                                                                                                                                                          | 151 |
| <b>Gráfico 5.7.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad.....                                                           | 153 |
| <b>Gráfico 5.8.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad.....                                                    | 153 |
| <b>Gráfico 5.9.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio con personas con problemas de accesibilidad.....                                            | 154 |
| <b>Gráfico 5.10.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: el establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad..... | 155 |

|                                                                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico 5.11.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado para mi presupuesto.....  | 155 |
| <b>Gráfico 5.12.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios..... | 156 |
| <b>Gráfico 5.13.</b> Cree Ud. que las Administraciones Públicas apoyan lo suficiente el turismo social accesible.....                                                                                         | 159 |
| <b>Gráfico 5.14.</b> ¿Conoce Ud. algún plan/programa que la Comunidad autónoma de la Región de Murcia haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos?..... | 160 |
| <b>Gráfico 5.15.</b> Tipo de plan/es programa/s de las AA.PP que conocen los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                            | 161 |
| <b>Gráfico 5.16.</b> ¿Ha solicitado Ud. alguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad?.....                                                         | 162 |
| <b>Gráfico 5.17.</b> Tipo de subvenciones solicitadas por los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                                           | 163 |
| <b>Gráfico 5.18.</b> Motivo de la no solicitud de subvención por parte de los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                           | 164 |
| <b>Gráfico 5.19.</b> La página web de su establecimiento dispone de herramientas de accesibilidad.....                                                                                                        | 166 |
| <b>Gráfico 5.20.</b> Motivos de no proveerse con una versión accesible por parte de los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                 | 166 |
| <b>Gráfico 5.21.</b> ¿Ha comprobado Ud. el nivel de accesibilidad de su página web?.....                                                                                                                      | 167 |
| <b>Gráfico 5.22.</b> ¿Qué nivel de accesibilidad posee su página web?.....                                                                                                                                    | 167 |
| <b>Gráfico 5.23.</b> Motivos de la no comprobación de la accesibilidad de la página web por parte de los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                | 168 |
| <b>Gráfico 5.24.</b> ¿Ha tomado Ud. medidas para adaptar su establecimiento a personas con problemas de accesibilidad?.....                                                                                   | 170 |
| <b>Gráfico 5.25.</b> Tipo de medidas adoptadas por los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                                                  | 171 |

|                                                                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico 5.26.</b> Motivos de la no adaptabilidad por parte de los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                            | 171 |
| <b>Gráfico 5.27.</b> ¿Ha asistido Ud. a cursos de formación sobre esta cuestión?.....                                                                                                                 | 174 |
| <b>Gráfico 5.28.</b> ¿Por qué no ha asistido a cursos de formación sobre esta cuestión?.....                                                                                                          | 175 |
| <b>Gráfico 5.29.</b> ¿Estaría interesado en asistir a algún curso de formación relacionado con la materia?.....                                                                                       | 175 |
| <b>Gráfico 5.30.</b> Tipo de formación recibida por parte de los responsables de los establecimientos encuestados.....                                                                                | 176 |
| <b>Gráfico 5.31.</b> Duración de los cursos.....                                                                                                                                                      | 177 |
| <b>Gráfico 5.32.</b> ¿Fomenta entre sus trabajadores la asistencia a cursos de formación sobre turismo social accesible?.....                                                                         | 177 |
| <b>Gráfico 5.33.</b> En los últimos doce meses, ¿han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad?.....                                                                      | 179 |
| <b>Gráfico 5.34.</b> ¿Por qué no?.....                                                                                                                                                                | 180 |
| <b>Gráfico 5.35.</b> Aproximadamente, ¿Qué número de personas han asistido a su establecimiento con problemas de accesibilidad?.....                                                                  | 181 |
| <b>Gráfico 5.36.</b> Tipo de problema de accesibilidad.....                                                                                                                                           | 181 |
| <b>Gráfico 5.37.</b> ¿Manifestaron los asistentes algún problema relacionado con la accesibilidad?.....                                                                                               | 182 |
| <b>Gráfico 5.38.</b> Género por tipo de establecimiento.....                                                                                                                                          | 184 |
| <b>Gráfico 5.39.</b> Edad responsables por tipo de establecimiento.....                                                                                                                               | 185 |
| <b>Gráfico 5.40.</b> Antigüedad por tipo de establecimiento.....                                                                                                                                      | 186 |
| <b>Gráfico 5.41.</b> Número de plazas por tipo de establecimiento.....                                                                                                                                | 187 |
| <b>Gráfico 5.42.</b> Cargo persona entrevistada por tipo de establecimiento.....                                                                                                                      | 188 |
| <b>Gráfico 5.43.</b> Tipo de establecimiento turístico por municipio.....                                                                                                                             | 189 |
| <b>Gráfico 5.44.</b> Conocimiento del turismo social accesible por tipo de establecimiento.....                                                                                                       | 190 |
| <b>Gráfico 5.45.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad por tipo de establecimiento..... | 193 |

|                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico 5.46.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad.....                                                   | 194 |
| <b>Gráfico 5.47.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio con personas con problemas de accesibilidad.....                                           | 195 |
| <b>Gráfico 5.48.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: el establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad..... | 196 |
| <b>Gráfico 5.49.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado para mi presupuesto.....                       | 198 |
| <b>Gráfico 5.50.</b> Grado de acuerdo o desacuerdo con: La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios.....                      | 199 |
| <b>Gráfico 5.51.</b> Actitud responsables establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad.....                                                                                                                    | 200 |
| <b>Gráfico 5.52.</b> Cree Ud. que las Administraciones Públicas apoyan lo suficiente el turismo social accesible.....                                                                                                              | 202 |
| <b>Gráfico 5.53.</b> ¿Conoce Ud. algún plan/programa que la comunidad Autónoma de la Región de Murcia haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos?.....                      | 203 |
| <b>Gráfico 5.54.</b> ¿Qué plan/es o programa/s conoce?.....                                                                                                                                                                        | 203 |
| <b>Gráfico 5.55.</b> ¿Ha solicitado Ud. alguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad?.....                                                                              | 204 |
| <b>Gráfico 5.56.</b> ¿Por qué motivo?.....                                                                                                                                                                                         | 205 |
| <b>Gráfico 5.57.</b> ¿La página web de su establecimiento dispone de herramientas de accesibilidad?.....                                                                                                                           | 208 |
| <b>Gráfico 5.58.</b> ¿Por qué no se provee con una versión accesible de la página web?.....                                                                                                                                        | 209 |
| <b>Gráfico 5.59.</b> ¿Ha comprobado Ud. el nivel de accesibilidad de su página web?.....                                                                                                                                           | 209 |

|                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gráfico 5.60.</b> ¿Qué nivel de accesibilidad posee su página web?.....                                                          | 210 |
| <b>Gráfico 5.61.</b> ¿Por qué no?.....                                                                                              | 211 |
| <b>Gráfico 5.62.</b> ¿Ha tomado Ud. medidas para adaptar su establecimiento a personas con problemas de accesibilidad?.....         | 212 |
| <b>Gráfico 5.63.</b> ¿Qué tipo de medidas?.....                                                                                     | 213 |
| <b>Gráfico 5.64.</b> ¿Por qué motivo?.....                                                                                          | 215 |
| <b>Gráfico 5.65.</b> ¿Ha asistido Ud. a cursos de formación sobre esta cuestión?.....                                               | 216 |
| <b>Gráfico 5.66.</b> ¿Por qué no?.....                                                                                              | 217 |
| <b>Gráfico 5.67.</b> ¿Estaría interesado en asistir a algún curso de formación relacionado con la materia?.....                     | 217 |
| <b>Gráfico 5.68.</b> ¿De qué tipo?.....                                                                                             | 218 |
| <b>Gráfico 5.69.</b> Duración de los cursos.....                                                                                    | 219 |
| <b>Gráfico 5.70.</b> ¿Fomenta entre sus trabajado la asistencia a cursos sobre accesibilidad turística?.....                        | 220 |
| <b>Gráfico 5.71.</b> En los últimos doce meses ¿Han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad?.....     | 221 |
| <b>Gráfico 5.72.</b> ¿Por qué no han asistido?.....                                                                                 | 222 |
| <b>Gráfico 5.73.</b> Aproximadamente ¿Qué número de personas han asistido a su establecimiento con problemas de accesibilidad?..... | 223 |
| <b>Gráfico 5.74.</b> ¿Qué tipo de problema de accesibilidad?.....                                                                   | 224 |
| <b>Gráfico 5.75.</b> Manifestaron algún problema relacionado con la accesibilidad.....                                              | 225 |

# Agradecimientos

Realizar una tesis doctoral no es sencillo, en muchas ocasiones resulta ser un trabajo largo y costoso, pero a la vez emocionante, en el que la ilusión por concluirlo y verlo finalizado hace superar cualquier bache encontrado en el camino.

En la realización de este trabajo de investigación han contribuido en mayor o menor medida diferentes personas e instituciones que me han facilitado con su comprensión, dedicación y sabiduría transmitida, el resultado final. Finalmente, con esfuerzo, dedicación y con ilusión, esto ha llegado a convertirse en la tesis que se pretendía, esto es, un trabajo de análisis de un tema tan relevante para nuestra sociedad actual como es el Turismo Social Accesible, y su entronque en la Región de Murcia, que es mi casa y mi hogar.

Por ello, es imprescindible agradecer con toda sinceridad el apoyo a todos aquellos que forman parte de este trabajo final y que han contribuido al resultado que se presenta en capítulos posteriores.

En primer lugar, es necesario hacer mención al Proyecto “15377/ Investigación Fundamental sobre Turismo Social Accesible en la Región de Murcia” financiado por la Fundación Séneca de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través del cual, se pudo realizar el cuestionario y conseguir la obtención de los datos que posteriormente serían objeto del correspondiente análisis estadístico. Ya que sin ellos, y su apoyo institucional, no habría sido posible la obtención de los mismos, los cuales son el centro de esta investigación doctoral.

Igualmente, nada hubiera sido posible sin la confianza y entrega mostrada por los Directores de esta tesis, el Catedrático en Sociología, Dr. D. Pedro Sánchez Vera y al Profesor en Sociología Dr. D. Marcos Alonso Bote Díaz, ya que sus directrices, orientaciones y consejos han contribuido y moldeado este trabajo de investigación. Gracias sinceramente a los dos por darme esta oportunidad de

iniciarme en la actividad académica-investigadora, por vuestro apoyo incondicional y por vuestra gran generosidad, poniendo a mi disposición vuestros conocimientos.

Así mismo, debo realizar un especial agradecimiento por su apoyo y confianza en este proyecto, al Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad de Murcia del que formo parte, y en particular a su Director Dr. D. Juan Ortín García y al Secretario del Departamento, Dr. D. Juan Carlos Solano Lucas, así como al personal administrativo del mismo, Dña. Inmaculada Clares, a todos ellos, gracias, por soportar estoicamente mis preocupaciones en la última recta de la elaboración de esta tesis.

También he de recordar y agradecer al Instituto de Polibienestar de la Universidad de Valencia, el cual, como referente europeo en temas de Turismo Social Accesible, me ha resultado de gran ayuda en todo momento a la hora de obtener información, quiero resaltar así, mi más profunda admiración por los responsables de esta Institución.

Por otro lado, me gustaría agradecer a los responsables de asociaciones de discapacidad y a los responsables de los establecimientos encuestados que han participado en los grupos de discusión previos, y que han sido base imprescindible para la consecución del resultado final.

Como he dicho y he señalado, son muchas las personas e instituciones que han contribuido a la ardua elaboración de esta tesis. No obstante, y llegados a este tramo final, y olvidando ya las complicaciones surgidas durante su elaboración y los obstáculos encontrados, la emoción de poder redactar estos agradecimientos habiendo concluido la misma, hacen que valga la pena el trabajo dedicado y los ya olvidados quebraderos de cabeza. Gracias a todos los que de uno u otro modo, habéis formado parte de este proyecto y que habéis contribuido a que el mismo se haga realidad.

A mis padres, Juan y María José, y a mis queridos hermanos, Francisco y José Pablo, por su apoyo incontestable en todo momento, ellos son los grandes



referentes en mi vida, me han transmitido que el trabajo y el esfuerzo son fundamentales para conseguir los objetivos que te propones. Igualmente, no puedo olvidar a Damián y a Mariví, por el apoyo tan importante que me han brindado.

Finalmente, a mi mujer Mayvi, mi guía y soporte vital, ha sufrido como suya la elaboración de esta tesis, sin ella esto no hubiera sido posible, mi agradecimiento es y será eterno.



# Capítulo 1. Introducción

La presente tesis doctoral pretende ofrecer un estudio sobre el Turismo Social Accesible en la Región de Murcia, para lo cual en primer lugar, se expone el estado de la cuestión, planteando así los objetivos e hipótesis correspondientes, en segundo lugar, se plantea el marco teórico del objeto de estudio, esto es, el Turismo Social Accesible y finalmente, se procede al análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario adjuntado en el anexo 1.

Se ha planteado entonces esta tesis, en aras de ofrecer el análisis referido, pues se adolecía de un estudio del Turismo Social Accesible en la Región de Murcia y del análisis concreto de las actitudes y comportamientos ante este modelo turístico por parte de los responsables de establecimientos hoteleros y casas rurales.

Por ello, se ha estructurado la tesis partiendo del estudio del estado de la cuestión y ello debido a los fenómenos sociológicos acaecidos en las últimas décadas y que han propiciado que cada vez más, se abogue por un turismo accesible para todos, esto es, por un turismo inclusivo, en el que cualquier individuo, con independencia de sus capacidades, pueda acceder en condiciones de igualdad al disfrute de actividades turísticas y de ocio.

En opinión de un especialista, (Álvarez Sousa, 2004: 23), el turismo viene a representar el espacio de ocio por excelencia, es el escape de la sociedad y entrada a un mundo donde las personas se pueden olvidar de esa conciencia colectiva para encontrarse consigo mismo al margen del sistema. Por ello, se considera que el disfrute de actividades turísticas por todos los miembros de la sociedad, se configura como un derecho inalienable a la persona en el pleno desarrollo de su dignidad y de su personalidad, y que *por ende*, la privación del disfrute de actividades de ocio a determinados segmentos de población conlleva la exclusión social de los mismos al no poder acceder en condiciones de igualdad al disfrute de dichas actividades.

Se ha ofrecido una definición de la Sociología del Turismo (Amat y Ramón 2004, en Gómez Encinas, 2012: 59) por la cual se considera como aquella disciplina científica que tiene por objeto el estudio del comportamiento humano en relación con su conducta durante el tiempo libre, encaminada a satisfacer las necesidades relacionadas con los viajes, estancias y actividades turísticas, así como la elección, la contratación y la prestación de los servicios turísticos correspondientes. Esta visión sociológica de la actividad turística y el objeto predefinido de la misma, nos facilita el estudio del fenómeno del aumento de la demanda de actividades turísticas por personas discapacitadas o mayores de 65 años, al igual que concreta todas las circunstancias que concurren en la visión sociológica del turismo.

Así mismo, en opinión de Álvarez Sousa (2004), entender las tendencias del turismo, tanto en la oferta como en la demanda, pasa por entender los cambios en la estructura de la sociedad que está condicionando el turismo. El sistema de vida produce y reproduce los sistemas económico, político-ideológico, sociocultural, tecnológico y ecológico (op. cit., 15-16).

Por ello, se analiza en esta tesis y en el marco del Turismo Social Accesible, los cambios sociales acaecidos en las últimas décadas del S.XX y comienzos del S.XXI, como fenómenos que han incidido directamente en el disfrute de las actividades turísticas y su demanda por determinados segmentos de población. Si a comienzos del S.XX se reclamaba el básico disfrute de unos días de ocio por parte de la clase obrera (Turismo Social), a mediados del mismo siglo, y una vez consolidado, en la estructura política y social europea y nacional el derecho a las vacaciones remuneradas, se comenzó a hacer hincapié en un modelo turístico accesible para cualquier individuo con independencia de sus funcionalidades (Turismo Accesible), instaurándose nuevos conceptos como el turismo inclusivo, la accesibilidad, el diseño universal o la autonomía personal, que finalmente llevarían a lo que hoy se ha venido a denominar Turismo Social Accesible o Turismo para Todos, como el conjunto de iniciativas dirigidas a facilitar la participación activa en el turismo de personas con necesidades especiales (principalmente, financieras y de accesibilidad), al mismo tiempo que de ello se

derivan beneficios sociales para sus usuarios/as y beneficios económicos para la sociedad y el mercado (Garcés y Ferri, 2012).

Inicialmente, como hemos adelantado, fueron los movimientos sindicales obreros, los que lucharon por el reconocimiento del derecho a las vacaciones remuneradas, siendo posteriormente reconocido este derecho en el Convenio sobre las vacaciones anuales pagadas de Ginebra en 1936, por ello, se ha venido a fijar el origen del Turismo Social en este reconocimiento llevado a cabo en Ginebra. Sin duda, el derecho al disfrute del tiempo libre por la clase obrera y la clase más desfavorecida, vino determinado por los logros obtenidos por los movimientos sociales de principios del S.XX. Como se explica más adelante en capítulos posteriores, España no se mantuvo al margen del Turismo Social, y ello a través del desarrollo de políticas encaminadas a proporcionar a las clases más desfavorecidas la oportunidad de disfrutar de actividades turísticas. No obstante, el desarrollo de las mismas vendría condicionado por el momento político correspondiente.

Posteriormente, se analizan otros fenómenos sociales que determinaron la inclusión de otros conceptos en el marco del desarrollo de actividades turísticas. Nos referimos aquí a la accesibilidad, concepto analizado en el marco teórico, para lo que se analizan igualmente los movimientos sociales acaecidos (Movimiento de Vida Independiente, la CIDDM y la CIF, etc.), y el desarrollo conceptual sociológico en torno a la discapacidad. En este ámbito de la discapacidad, fueron igualmente relevantes los logros obtenidos por las asociaciones de discapacitados y los movimientos surgidos en torno a la discapacidad en todo el mundo. De dichos logros se obtuvieron grandes cambios conceptuales en la configuración social de la discapacidad y una consecuente mayor sensibilización y concienciación social a fin de facilitar a todo individuo el desarrollo pleno de su condición de ciudadanía con independencia de sus funcionalidades.

Fue en la Declaración de Manila de 1980 cuando se reconoció internacionalmente el derecho al turismo en condiciones de igualdad sin atender a discriminación alguna. A partir de este reconocimiento se sucedió la publicación

de una profusa normativa y planes de desarrollo para dotar de contenido al nuevo modelo de turismo inclusivo.

Se analizan así dos fenómenos sociológicos que han llevado a la instauración de este nuevo modelo de Turismo Social y Accesible, tales como la discapacidad y el progresivo envejecimiento de la población.

Según datos de 2011 de la Organización Mundial de la Salud (OMS), existían en todo el mundo más de mil millones de personas que padecían algún tipo de discapacidad.

En nuestro país, la Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia de 2008 (EDAD 2008) realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), cifró a las personas discapacitadas en España en algo más de tres millones ochocientas mil personas. Posteriormente, la Base de datos Estatal de personas con Discapacidad realizada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales en 2013 (IMSERSO 2013), publicó que las personas en que concurrían las condiciones establecidas por el 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 (art. 4) y, por tanto, que tienen la consideración de personas con discapacidad, ascendía a 2.564.893, de las cuales 1.263.879 eran hombres y 1.301.014 eran mujeres en toda España. De estas cifras ofrecidas por el IMSERSO en 2013, sólo en la Región de Murcia, y existiendo una población de 1.472.049 personas, existían 158.666 personas que tenían reconocido un grado de discapacidad  $\geq 33\%$ , lo que supone un 10,78% de la población total de la Región.

Según los datos existentes, el panorama actual de la discapacidad no es una cuestión que deba ser obviada por los responsables políticos y por los distintos segmentos de población, ya que el segmento de las personas discapacitadas o aquellas que tienen funcionalidades diferentes, ha adquirido en las últimas décadas un gran protagonismo para diferentes sectores económicos y culturales, siendo el disfrute de actividades turísticas y de ocio uno de los sectores en los que se han interesado tanto asociaciones de personas discapacitadas

como instituciones públicas y privadas para el desarrollo de las mismas. Junto a esto, el protagonismo adquirido por las asociaciones de personas discapacitadas resulta indudable ante los logros obtenidos por las mismas a través de su prolija labor en la lucha, reivindicación y consecuente intervención en el desarrollo de políticas públicas a fin de participar en la primera línea del desarrollo de las mismas, informando de los intereses y necesidades propias a las entidades de derecho público.

Junto a la discapacidad, se analiza igualmente en esta tesis el fenómeno del envejecimiento de la población. Según el Informe sobre la competitividad elaborado por el Foro Económico Mundial, España se sitúa en el séptimo lugar de los países a nivel global más longevos (82,4 años), lo que se atribuye fundamentalmente a los beneficios de la dieta mediterránea como principales responsables de la larga vida de los españoles. El país más longevo del mundo, según este informe, es Hong Kong (83,4 años) lo que justifica el Informe por la práctica del Tai Chi que ayuda a las personas mayores a mantenerse activas y saludables.

Se ha venido produciendo en los últimos años, un envejecimiento de la población a nivel mundial, derivado de diferentes factores, tales como el descenso de la tasa de natalidad, el aumento de la longevidad y ello, fundamentalmente, por la supervivencia a enfermedades degenerativas o congénitas, el aumento de accidentes de tráfico, etc.

Las Naciones Unidas (ONU) realizó unas previsiones sobre este fenómeno en la II Asamblea sobre el Envejecimiento celebrada en el 2002 en Madrid, concluyendo que para el año 2050, un 21% de la población mundial tendría más de 60 años, lo que equivaldrá a una cifra de 2.000 millones de personas.

No obstante, este fenómeno global no es ajeno a nuestro país, ya que en el año 2000 la población existente en España de personas mayores de 65 años ascendía a un 16,7%, previéndose que para 2050 esa cifra ascienda al 34,1%. En cuanto a las personas mayores de 80 años, en el año 2000 se situaban en un 3,5% mientras que para 2050 la proyección alcanzaría el 12,3% (Ministerio de

Industria, Turismo y Comercio, 2008). Este aumento del segmento de población mayor de 65 años junto al segmento de personas que presentan alguna discapacidad, hacen que se configuren como una verdadera fuerza económica para los países.

Así mismo, según el Informe sobre las Personas Mayores en España realizado por el IMSERSO en 2012, las proyecciones de población apuntan a que, en las próximas décadas, la población de 65 años y más seguirá aumentando. En el año 2050 habrá algo más de 15 millones de mayores, casi el doble que en la actualidad y representarán más de un tercio del total de la población española (36,4%) (IMSERSO, 2012).

Es importante señalar la relevancia que en materia de envejecimiento han tenido los acontecimientos políticos, sociales y económicos acaecidos en España durante la Transición Democrática. Ha señalado un especialista (Miret, 2007: 426-433) que hasta el momento la vejez española se caracterizaba por su pobreza y por el aumento y mejora de las plazas residenciales, no obstante, inmediatamente aparecen novedades ante este panorama: el cambio demográfico (a partir de 1975 desciende la natalidad); el cambio económico y político (el gasto social en vejez a través del sistema de pensiones). Así, señala este autor, que la primera huelga general de la democracia (Diciembre 1988) se debe en parte a los propósitos de reforma del sistema de pensiones, y que el tránsito hacia los pactos de Toledo en 1995 estará plagado de investigación socio-económica, que sistemáticamente concluían prediciendo el colapso de la seguridad social.

Junto a lo ya señalado, se han planteado los beneficios económicos generados por el acceso y desarrollo de actividades turísticas por estos segmentos de población (discapacitados y mayores de 65 años). Uno de los efectos que más han sido destacados, es el Turismo Accesible como fenómeno desestacionalizador, consiguiendo impulsar zonas turísticas en épocas de baja afluencia. La dimensión de la oferta y la estacionalidad del negocio turístico, tan importante para la economía de nuestro país, hacen que el sector deje de generar empleo durante la temporada baja, con un notable impacto social y una fuerte repercusión sobre la economía de las zonas turísticas (IMSERSO, 1997: 76).



No obstante, son muchas aún las barreras existentes (no sólo las físicas), sino también las barreras provocadas por la inaccesibilidad a la información y por la defectuosa formación en materia de Turismo Social Accesible de los responsables de los destinos turísticos. No se trata ya de eliminar los obstáculos físicos, sino también los formativos e informativos. En muchas ocasiones, se presentan barreras al acceder a la información que hacen que esta no sea fiable o pueda llevar a decepciones no deseadas por los consumidores de estos servicios turísticos. Es por tanto necesario, el desarrollo efectivo y el control del mismo, de las políticas de accesibilidad en el turismo, a fin de facilitar a todo individuo el ejercicio del derecho a acceder a actividades turísticas o de ocio.

En este sentido, España es uno de los líderes mundiales en el sector turístico, ya sea por nuestro clima, historia o gastronomía. Y dentro del conjunto nacional, la Región de Murcia con un enclave estratégico en el Mediterráneo debe abogar por impulsar igualmente el Turismo Social Accesible como medida económica por un lado (fenómeno desestacionalizador), sino también como medida de desarrollo social y humano, dando cabida turística a los segmentos de población que presentan funcionalidades diferentes.

Por lo expuesto, se ha planteado esta tesis con el objetivo de analizar el fenómeno del Turismo Social Accesible en la Región de Murcia, y ello analizando los resultados obtenidos de la encuesta llevada a cabo a los responsables de los establecimientos hoteleros y las casas rurales, a fin de obtener resultados sobre las actitudes y comportamientos de los mismos ante el Turismo Social Accesible. Para ello, se ha considerado acotar el estudio a hoteles y casas rurales y no incluir a los apartamentos turísticos, al no existir una base de datos definitiva que incluya a los mismos. Así mismo, se acota geográficamente el estudio a los establecimientos referidos de la Región de Murcia, al no existir un estudio previo en materia de Turismo Social Accesible en los términos planteados en esta tesis.



# Capítulo 2. Estado de la cuestión, Objetivos e Hipótesis

## I. ESTADO DE LA CUESTIÓN.

El envejecimiento de la población o la mejora en la esperanza de vida entre otras causas, están originando el aumento del número de personas que sufren una discapacidad y/o algún tipo de dependencia (Pérez Ortiz, 2006: 97-98) tanto a nivel internacional, como europeo y por supuesto, también en nuestro país.

Junto a este fenómeno sociológico, la globalización de los mercados turísticos ha favorecido la diversificación de destinos y de los segmentos de consumidores, entre ellos, el llamado turismo *senior*. Esto convierte al turismo en una actividad de gran importancia para el sector económico y la riqueza de los países, para el intercambio cultural, así como en una actividad de gran trascendencia sociológica por lo que conlleva.

En 2011 la OMS publicó que más de mil millones de personas en todo el mundo padecían algún tipo de discapacidad. En nuestro país, la Encuesta EDAD 2008 lo cifró en algo más de tres millones ochocientas mil personas. Así mismo, según la Base de datos Estatal de personas con discapacidad (IMSERSO, 2013: 7-12) las personas en que concurren las condiciones establecidas por el 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 (art. 4)<sup>1</sup> y, por tanto, que tienen la consideración de personas con discapacidad ascienden a 2.564.893, de las cuales 1.263.879 son hombres y 1.301.014 son mujeres en toda España.

---

<sup>1</sup> El art. 4 del RD- Legislativo 1/2013, de 29 de Noviembre viene a prever que: 1. Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. 2. Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.

De estas cifras, sólo en la Región de Murcia, y existiendo una población de 1.472.049 personas, aquellas que tienen reconocido un grado de discapacidad  $\geq$  33% ascendería a 158.666, lo que supone un 10,78% de la población de la Región.

Por otro lado, según el Informe del IMSERSO de 2012 sobre las Personas Mayores en España, las proyecciones de población apuntan a que, en las próximas décadas, la población de 65 años y más seguirá aumentando. En el año 2050 habrá algo más de 15 millones de mayores, casi el doble que en la actualidad y representarán más de un tercio del total de la población española (36,4%) (IMSERSO, 2012: 25).

Es indudable que el segmento de las personas discapacitadas o aquellas que tienen funcionalidades diferentes, ha adquirido en las últimas décadas un gran protagonismo para diferentes sectores económicos y culturales, siendo el disfrute de actividades turísticas y de ocio uno de los sectores en los que se han interesado tanto asociaciones de personas discapacitadas como instituciones públicas y privadas para el desarrollo de las mismas. El protagonismo de las asociaciones de personas discapacitadas junto al crecimiento de la sensibilidad social hacia los mismos y la dinamicidad del turismo (cada vez más segmentado), han incrementado el protagonismo del Turismo Social Accesible.

Desde que se reconociera a nivel internacional el derecho al ejercicio del turismo desde la igualdad, la mejora de la calidad de vida y la creación de mejores condiciones en la Declaración de Manila de 1980, se han sucedido tanto en el marco internacional, europeo y nacional, numerosas normativas y planes de actuación encaminados a dotar de contenido a la accesibilidad en el turismo.

En opinión de un especialista, el turismo es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes (García Sánchez, 2003: 10).

Por ello, el turismo se ha ido forjando hasta convertirse en un verdadero derecho fundamental, indispensable para el pleno desarrollo de la dignidad humana. No podríamos entender actualmente el turismo sin considerar el factor accesibilidad y el tratamiento igualitario hacia todos los segmentos poblacionales sin atender a discriminación alguna por raza, edad, sexo o discapacidad.

El panorama actual de la accesibilidad, si bien ha ido adaptándose y modernizándose conforme lo han hecho las normativas publicadas, puede seguir en ocasiones, justificándose en la visión más médica y en ocasiones, *paternalista*, de la discapacidad.

Debemos tener en cuenta, que el segmento poblacional de las personas que sufren algún tipo de discapacidad ha adquirido preeminencia en el panorama político-social, y ha ido incorporándose a la intervención en la decisión y elaboración de las normas y directrices por las que se verán directamente afectados. En este sentido, la importancia económica que para el turismo representa este segmento de la población ya no es discutida, sino todo lo contrario, es unánime la idea de los beneficios económicos generados por el acceso y desarrollo de actividades turísticas por personas con funcionalidades diferentes. Uno de los efectos más notables y que más han sido destacados, es el Turismo Accesible como fenómeno *desestacionalizador*, consiguiendo impulsar zonas turísticas en épocas de baja afluencia. La dimensión de la oferta y la estacionalidad del negocio turístico, tan importante para la economía de nuestro país, hacen que el sector deje de generar empleo durante la temporada baja, con un notable impacto social y una fuerte repercusión sobre la economía de las zonas turísticas (IMSERSO, 1997: 76).

Así por ejemplo, el Programa de Vacaciones para la Tercera Edad del IMSERSO (1997) tiene entre sus objetivos el crear o mantener empleo en el sector turístico, especialmente en hostelería, durante la temporada de invierno, potenciando especialmente aquellos hoteles que permanecerían cerrados en dicho periodo si el Programa no existiera (op. cit.: 32).

Igualmente y en este mismo sentido, es notable la importancia que el turismo *senior* tiene como potencial económico. Nuestro país se ha convertido en destino de retiro para los mayores europeos por diferentes motivos. Tal y como señalan distintos especialistas, el litoral mediterráneo es el lugar del mundo donde reside el mayor porcentaje de ancianos en relación a la población total, por razones climatológicas, geográficas, indiosincrásicas y económicas, las personas que se jubilan en Europa eligen con frecuencia afincarse en España, y esta tendencia puede mantenerse (Ribera, Majos y Reig, 1993: 15).

Pero no sólo implica beneficios de carácter económico para el conjunto de la economía y principalmente para el sector de la industria turística como hoteles, restaurantes, comercios, etc., sino que el impulso de actividades turísticas y su apoyo por parte de las instituciones, conlleva sin duda, y como han demostrado estudios en la materia, una reducción del coste social para las administraciones públicas, por los que las mismas recuperan la totalidad de la suma invertida en la financiación parcial de los Programas del IMSERSO (1997), a través de impuestos (IRPF, IVA, Sociedades), cuotas de la Seguridad Social, ahorro en prestaciones y subsidios por desempleo, etc. (op.cit.: 86-87).

La situación actual en principio parece clara, cada vez hay más personas discapacitadas y con funcionalidades diferentes, y hay que proporcionar un nivel de accesibilidad adecuado para que puedan desarrollar su condición de ciudadanía con igualdad de oportunidades. No obstante, esta situación aparentemente clara y aceptada por el *sentir común*, no siempre conlleva el desarrollo efectivo y fiable de políticas desarrolladas e integradas para promover la accesibilidad al turismo.

Ante este panorama político-social, surge una demanda cada vez mayor de personas con funcionalidades diferentes que reclaman el ejercicio de su derecho al turismo en las mismas condiciones que el resto de la población. Son varios los motivos por los que ha aumentado la demanda de acceso a actividades turísticas por parte de este segmento de la población, bien por su mayor visibilidad, por la dinamicidad del colectivo, bien por el deseo de viajar y el deseo de movilidad, o

bien por la existencia de ayudas encaminadas a favorecer esta actividad económica-cultural.

En este sector se sitúa la encomiable labor del IMSERSO en las últimas décadas, el cuál es uno de los grandes impulsores de las políticas de turismo social accesible en nuestro país y un punto de referencia internacional. Desde que se creara este Instituto en 1978 perteneciente al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales<sup>2</sup>, su trabajo ha ido encaminado a facilitar el acceso a actividades recreativas y culturales a aquellos grupos poblaciones en situación de desigualdad por cuestión de accesibilidad.

No obstante, y como señalábamos anteriormente, no sólo se ven afectadas las personas con discapacidad por la falta de accesibilidad al desarrollo de actividades turísticas, sino que el segmento de las personas mayores es uno de los más relevantes y cada vez más numerosos en nuestra sociedad actual. De igual manera, ha ido cobrando fuerza el concepto de “accesibilidad para todos”, lo cual ha favorecido la eliminación de barreras arquitectónicas en todos los ámbitos, especialmente públicos y privados, situación que a la postre facilita la accesibilidad para toda la población, incluidos los discapacitados o los no discapacitados.

El fenómeno del progresivo y cada vez mayor envejecimiento de la población es conocido y reconocido por nuestras instituciones. De ahí, la importancia que para nuestras sociedades ha de tener desarrollar políticas encaminadas a obtener un envejecimiento activo y saludable como ha venido a definirse. En opinión de un especialista, el intervalo de edad de las personas de 65 años o más años es el que más investigación está generando en la sociología española por varios motivos como su crecimiento demográfico, su centralidad política, económica y sanitaria, pero también el rápido cambio de sus características y comportamientos, así como la emergencia de una <<cuarta

---

<sup>2</sup> El IMSERSO tal y como lo conocemos hoy, nació con el nombre de INSERSO (Instituto Nacional de Servicios Sociales) a través del RD-Ley 36/1978. Posteriormente, pasó a denominarse Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (RD-Ley 140/1997). Finalmente, será a través del RD-Ley 1600/2004, cuando adquiera el nombre actual de Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

edad>>, lo que supone en sí mismo, una novedad social (Miret y Pérez, 2007: 426-427). Cuando se habla de la tercera edad, se está intentando transmitir la imagen o la sensación de una vejez activa, frente a la vejez enferma que se ha venido en llamar recientemente cuarta edad (Sánchez Vera, 1992: 105).

Pero ante estos fenómenos de aumento de las personas con discapacidad o de envejecimiento poblacional, es fundamental desarrollar programas de actuación y que los mismos se lleven a cabo de forma efectiva. Todavía son muchas las barreras que impiden a estos segmentos de población acceder al disfrute de actividades turísticas. Junto a las popularmente conocidas barreras arquitectónicas, debemos atender especialmente a la mejora de la formación de los operadores turísticos en materia de Turismo Social Accesible, así como a desarrollar una verdadera accesibilidad en las rutas turísticas urbanas y a la mejora de la información turística a los demandantes de este tipo de actividades. Sólo así, conseguiremos no sólo eliminar las barreras arquitectónicas, sino también las sociales y culturales. El objetivo pasa por el llamado Diseño Universal, que conlleve el desarrollo de cualquier actividad de ocio, turística o cultural en condiciones de igualdad, independientemente de las funcionalidades de cada individuo.

España como líder mundial en el sector turístico, debe prestar una mayor atención al Turismo Social Accesible y en este sentido, los trabajos realizados por el Instituto de Polibienestar van en esta dirección. Por todo ello, y encontrándose en este punto el estado de la cuestión, este trabajo pretende abordar la situación actual de los establecimientos turísticos (hoteles y casas rurales) en la Región de Murcia, atendiendo para ello a diferentes parámetros, tales como la información ofrecida por los establecimientos turísticos, la formación de los centros de destino turístico, la accesibilidad transmitida a través de las páginas web, la adaptación de infraestructuras, la existencia de demanda de establecimientos turísticos por parte de personas con problemas de accesibilidad o la existencia de políticas públicas dirigidas a facilitar el desarrollo de políticas de Turismo Social Accesible por parte de estos establecimientos.



Y para ello se ha procedido a analizar la situación referida en los hoteles y casas rurales de la Región de Murcia, y poder ofrecer así, resultados empíricamente comprobables acerca del estado del turismo social accesible en esta Región.

## II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En la realización de esta tesis doctoral se plantea como *objetivo general* de la investigación **“conocer las actitudes y comportamientos de los directores/gerentes y responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible”**.

A partir del objetivo general se plantean los siguientes *objetivos específicos*:

- Establecer un marco teórico apropiado que permita abordar el estudio del Turismo Social, Turismo Accesible y Turismo Social Accesible, desde su evolución conceptual al marco actual del mismo, su marco normativo y parámetros definidores.
- Definir una metodología que nos permita la investigación del Turismo Social Accesible, su conocimiento y efectivo desarrollo del mismo en establecimientos turísticos en la Región de Murcia.
- Obtener resultados científicamente comprobables que nos permitan conocer las actitudes y comportamientos de los directores/gerentes y responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia.
- Obtener conclusiones y propuestas de investigación futuras, que permitan avanzar en el estudio del desarrollo de políticas de accesibilidad turística.

### III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

En la presente tesis se pretende contrastar las siguientes *Hipótesis Generales*:

**Hg1** Existe una actitud favorable por parte de los responsables de los establecimientos turísticos ante el turismo social accesible.

**Hg2** Los responsables de los establecimientos turísticos en la Región de Murcia perciben que sus establecimientos se encuentran suficientemente adaptados para personas con problemas de accesibilidad.

Y las siguientes *Subhipótesis*:

**Sh1.** Existe un desconocimiento general del fenómeno del turismo social accesible.

**Sh2.** El grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante la accesibilidad es negativo.

**Sh3.** Los responsables de los establecimientos turísticos perciben que las Administraciones Públicas no apoyan lo suficiente a los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible.

**Sh4.** Las páginas web de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia poseen un nivel bajo de accesibilidad web.

**Sh5.** Los establecimientos turísticos de la Región de Murcia se encuentran poco adaptados para personas con problemas de accesibilidad.

**Sh6.** Los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia no están formados en turismo social accesible.

**Sh7.** Existe una demanda importante de establecimientos turísticos por parte de personas con problemas de accesibilidad.

#### **IV. ESTRUCTURA DE LA TESIS.**

Tras llevar a cabo un análisis general del estado de la cuestión y para alcanzar los objetivos planteados se hace necesario estructurar la tesis de la forma que se expone a continuación. Este trabajo de investigación parte de una estructura bien delimitada a fin de determinar en primer lugar y de forma conceptual el llamado turismo social accesible para posteriormente poder realizar un análisis exhaustivo de la cuestión en la Región de Murcia.

Parte el trabajo de investigación en su **CAPÍTULO 1** sobre la **INTRODUCCIÓN**, realizando una aproximación al fenómeno del turismo y en concreto, al fenómeno del turismo social accesible. Se ofrecen datos actuales que dan muestra del estado de este tema actualmente, datos obtenidos a través de las encuestas realizadas por el INE o por el IMSERSO principalmente. Así mismo, se realiza una aproximación a los movimientos sociales en materia de discapacidad y accesibilidad que han favorecido la visión actual de la discapacidad a nivel internacional y en nuestro país. Finalmente, se razona la justificación del objeto de estudio de la presente tesis y la necesidad de conocer el estado de esta cuestión en la Región de Murcia, a través del cuestionario realizado a los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales.

A continuación, en el **CAPÍTULO 2** sobre el **ESTADO DE LA CUESTIÓN, OBJETIVOS E HIPÓTESIS**, se pretende plasmar el estado actual de la cuestión objeto de estudio en este trabajo, para posteriormente establecer los objetivos de la investigación y las hipótesis formuladas. Finalmente, se presenta brevemente la estructura seguida en la elaboración de la tesis.

El **CAPÍTULO 3** sobre el **MARCO TEÓRICO** se estructura en cuatro partes diferenciadas, en primer lugar se analiza el llamado Turismo Social (Parte I), en segundo lugar, el llamado Turismo Accesible (Parte II), y en tercer lugar, y fruto del análisis de los dos conceptos anteriores se estudia el llamado Turismo Social

Accesible (Parte III) como unión de los dos modelos turísticos estudiados con anterioridad. Finalmente, se muestra y analiza la situación del Turismo Social Accesible en la Región de Murcia (Parte IV).

**PARTE I. EL TURISMO SOCIAL.** En esta primera parte, se pretende el análisis del surgimiento histórico de este modelo turístico y su evolución. Para ello, realizamos un repaso histórico, normativo y sociológico del turismo social (**Apdo. 1** Antecedentes Históricos), partiendo de los antecedentes del mismo en el marco internacional (**Apdo. 1.1**), que vienen marcados en su inicio por el reconocimiento en Ginebra en 1936 del derecho a las vacaciones remuneradas. Sin duda, la evolución del turismo social viene unida a los éxitos conseguidos por los movimientos sindicales obreros europeos. Si bien, al principio, este modelo turístico tenía determinadas connotaciones políticas (Alemania, Italia o Rusia), tras la II Guerra Mundial, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos se plasmó en su art. 24, el reconocimiento expreso del derecho al descanso en 1948. Posteriormente, con la creación de la BITS en 1963 se desarrolló profundamente el modelo de turismo social. La labor de la BITS se vio plasmada en La Carta de Viena de 1972, en la Declaración de Manila de 1980, en la Declaración de Montreal de 1996 o en el Código Ético Mundial para el Turismo de 2001, entre otros.

Tras el repaso internacional, hacemos un análisis de la evolución del turismo social en nuestro país (**Apdo. 1.2**). Para ello, se ha considerado diferenciar dos etapas, esto es, la etapa Pre-Constitucional (**Apdo. 1.2.1**) y la etapa Post-Constitucional (**Apdo. 1.2.2**), a fin de poder analizar el desarrollo del turismo social en cada una de ellas. Y ello porque la evolución social y política habida en España durante el S.XX, tras la Guerra Civil, la Dictadura y la Transición, ha sido determinante para la formación del concepto de turismo social que entendemos actualmente.

Inicialmente, el desarrollo de políticas en materia de turismo accesible en España venían referidas fundamentalmente a la juventud y la infancia, con el desarrollo de las llamadas colonias juveniles, cuyo objeto era proporcionar días de recreo a jóvenes y niños de clases más desfavorecidas. Así mismo, se vino

desarrollando un modelo de turismo social destinado a la clase obrera (Ley del Contrato del Trabajo de 1931; Ley del Contrato del Trabajo de 1944; La Obra Sindical de Educación y Descanso). Se analiza también en este apartado el I Plan de Desarrollo Económico y Social y las políticas llevadas a cabo en los años 60 y 70 en materia de turismo social (creación del Instituto de Estudios Turísticos y la Escuela Oficial de Turismo; la I Asamblea Nacional de Turismo o el II Plan de Desarrollo). Tras la Transición Española y la promulgación de la Constitución Española de 1978, se asientan las bases normativas y de políticas públicas en materia de turismo social desarrolladas en el apartado **1.2.2.** (creación del INJUVE; Instituto Social de Tiempo Libre; Estatuto de los Trabajadores; Instituto de la Mujer; IMSERSO).

Esta PARTE I del marco teórico, concluye con una referencia conceptual al Turismo Social (**Apdo. 2**) en la que se ofrece una aproximación al concepto de este modelo turístico, entendido como aquel destinado a los colectivos más desfavorecidos por motivos económicos y sociales, y fijando los criterios identificativos y los factores determinantes del mismo.

**PARTE II. EL TURISMO ACCESIBLE.** En esta parte del marco teórico pretendemos analizar el segundo de los conceptos objetos de estudio, esto es, el turismo accesible. Y a tal fin, se ha estructurado esta parte en tres apartados que consideramos imprescindibles.

El **Apdo. 1** viene a desarrollar los orígenes de este concepto y su regulación internacional, comunitaria y nacional. Entre las normas internacionales tenidas en cuenta, se encuentran entre otras, la Declaración de Manila de 1980, el Programa de Acción Mundial para personas con discapacidad de 1982, el Programa para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los años 90, las llamadas Normas Uniformes de 1993 o la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006, entre otras. A continuación, y en el marco comunitario, se analizan diferentes acciones europeas destinadas al desarrollo y promoción de la accesibilidad en el turismo como la Carta Europea de Derechos Fundamentales, el Convenio Europeo de Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, o la Estrategia Europea sobre

Discapacidad 2010-2020. Finalmente, en el marco nacional, partimos de nuestra Carta Magna, para posteriormente analizar otras normas relevantes en la materia, como la Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración social de los minusválidos, la Ley 5/2003, de Igualdad de Oportunidades, o el desarrollo llevado a cabo por el IMSERSO.

A continuación, el **Apdo. 2** de esta segunda parte entra a plantear y analizar la Discapacidad, en tanto en cuanto, será el colectivo afectado por algún tipo de discapacidad o funcionalidad diferente, el destinatario de los programas de desarrollo de turismo accesible. Para poder adentrarnos en este concepto, partimos de los movimientos sociales pioneros en el reclamo de la igualdad de derechos para cualquier persona con independencia de sus capacidades (El Movimiento de Vida Independiente o el Modelo Social de la Discapacidad). El surgimiento de estos movimientos viene a plantear el cambio paradigmático, en tanto en cuanto pasamos del modelo médico-rehabilitador al modelo de la vida independiente. Posteriormente, en el Apdo. 2.1.3. se analizan las clasificaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), esto es, la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) y la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Se ha considerado el análisis de estas clasificaciones de la OMS en tanto se constituyen como referente conceptual y práctico en el estudio de la discapacidad y su análisis sociológico. Mientras la CIDDM estableció tres conceptos diferenciados, deficiencia, discapacidad y minusvalía, tras años de aplicación de la misma y las críticas recibidas por sus referencias terminológicas, la CIF introdujo tres nuevas ideas, esto es, funcionamiento, discapacidad y salud, proclamando así el llamado modelo biopsicosocial. El análisis de estas clasificaciones es por lo tanto necesario para entender la discapacidad actual y su marco normativo y de desarrollo.

Tras el estudio de lo anteriormente referido, viene a tratarse en el **Apdo. 2.1.4** el Marco Nacional de la Discapacidad, a fin de situar a la discapacidad en nuestro país y para ello se analiza la evolución del tratamiento de la misma en relación a la entrada en vigor de la Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), en segundo lugar, con referencia a la Ley

51/2003, de 2 de Diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad y en tercer lugar, haciendo referencia a la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Tras el análisis referido, se finaliza el apartado dedicado a la discapacidad con el estudio de tres conceptos bien definidos, la Diversidad Funcional, el Diseño Universal y la Autonomía Personal. Estos conceptos se constituyen como parte indispensable del estudio de la discapacidad desde el paradigma de la autonomía personal. Es decir, si planteamos en primer lugar la diversidad funcional como la validez de todas las funcionalidades y en segundo lugar, a la diversidad funcional o diseño para todos como aquel necesario para que cualquier funcionalidad pueda realizarse cómodamente en el entorno, obtendríamos como resultado la denominada autonomía personal, esto es, aquella situación en la que cualquier persona, sea cual sea su capacidad, puede realizarse sin ayuda de otros al existir un diseño universal que propicia tal función.

Finalmente en el **Apdo. 3**, y para concluir esta segunda parte, se ha considerado la necesidad de hacer una breve mención, pero no por ello menos necesaria, del fenómeno del envejecimiento de la población. Y ello, considerando que la accesibilidad al desarrollo de actividades turísticas y de ocio constituye un reclamo para todas aquellas personas que presentan funcionalidades diferentes o problemas de accesibilidad, y en este segmento de la población, no podemos dejar de lado el considerar a la población de 65 y más años y a la ingente actividad turística llevada a cabo por este colectivo en nuestro país, fundamentalmente a través de los programas vacacionales del IMSERSO.

**PARTE III. EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE PARA TODOS.** En esta parte se pretende abordar el llamado turismo social accesible, entendido como unión de los dos modelos analizados en las dos partes anteriores y que constituye el objeto de análisis de este trabajo. Esta tercera parte se ha estructurado en dos apartados, por un lado, el concepto y efectos del llamado turismo social accesible, y por otro lado, el turismo inclusivo y los efectos de la inaccesibilidad al turismo y exclusión social.

El **Apdo. 1** relativo al concepto y efectos de este modelo turístico, pretende delimitar al turismo social accesible como aquel dirigido a facilitar y promover la participación en el turismo por personas que tengan necesidades especiales (principalmente financieras y de accesibilidad). Es por lo tanto resultado de la unión de la esencia subyacente en los modelos anteriores, por un lado, lo social y por otro lado, lo accesible. Existe compromiso en asegurar el disfrute del turismo a cualquier ciudadano, encuadrando la actividad turística en el marco de la igualdad, sostenibilidad y modernidad, facilitando el acceso al turismo a cualquier funcionalidad. Se analizan también en este apartado los efectos del Turismo Social Accesible, en tanto en cuanto, es un fenómeno derivado de una demanda y resultado de una voluntad. Y ello, en tanto el turismo supone igualmente una actividad potenciadora de la economía, del desarrollo social y de la igualdad. Igualmente, se hace referencia al turismo social accesible como estrategia de política social para la promoción de un envejecimiento activo y saludable tal y como han estudiado y promovido Garcés y Ferri, no obstante, no se pretende entrar en el análisis de esta cuestión, en tanto ha sido ya desarrollado anteriormente por los especialistas referidos.

Finaliza esta parte tercera en su **Apdo. 2**, con la idea inclusiva del turismo, ya que puede conllevar a *sensu contrario*, la exclusión de los segmentos de población referidos por la inaccesibilidad al disfrute de actividades turísticas y de ocio. Y para ello, han sido considerados el *Informe Olivenza sobre la Discapacidad en España llevado a cabo por el Observatorio Estatal de la Discapacidad* de 2014 y el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos, Alianzas Público-Privadas y Buenas Prácticas* llevado a cabo por la OMT y la Fundación ACS en el mismo año. Esta referencia a la exclusión provocada por la inaccesibilidad al turismo, viene justificada por la idea de que la persona discapacitada o con funcionalidades diferentes, por el mero hecho de serlo, se encuentra en una situación “natural” de discriminación para acceder al pleno ejercicio de sus derechos, entre los que se encuentra por supuesto, el derecho al disfrute de actividades turísticas.

A continuación, el **CAPÍTULO 4** sobre **LA METODOLOGÍA** se estructura en las siguientes partes: 1. La Muestra; 2. Diseño del cuestionario; 3. Recogida de la



información y 4. Análisis estadístico. En cada una de estas partes se va analizando el método de investigación utilizado en el presente trabajo:

**En el Apdo. 1 sobre la muestra**, se establece la población objeto de estudio, que se fija en los responsables de los establecimientos hoteleros y de las casas rurales de la Región de Murcia.

**En el Apdo. 2 sobre el diseño del cuestionario**, se viene a fijar la forma de elaboración del cuestionario, en primer lugar, con la celebración de reuniones previas con grupos de discusión y en segundo lugar, elaborando el cuestionario final.

**En el Apdo. 3 sobre la recogida de la información**, se establece el periodo de recogida de la misma, esto es, entre Mayo y Junio de 2014, así como la forma de realización de la encuesta, que se realizó a través de llamadas telefónicas a los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales.

**Finalmente, en el Apdo. 4 sobre el análisis estadístico**, se fija la forma de realización del mismo, estableciéndose dos partes fundamentales, la primera parte iría encaminada a conocer las características de los establecimientos hoteleros y casas rurales estudiadas, y la segunda parte, a dar respuesta a las hipótesis y objetivos formulados en la presente tesis.

Tras establecer la Metodología que se ha utilizado para el posterior análisis de los resultados, el **CAPÍTULO 5** sobre **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS** se estructura en tres partes: 1. Introducción; 2. Análisis descriptivos de las actitudes y comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia y 3. Análisis de las actitudes y comportamientos de los responsables distinguiendo entre establecimientos hoteleros y casas rurales.

Tras el **Apdo. 1** de Introducción, en el **Apdo. 2** se realiza un análisis descriptivo de las actitudes de los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible. Para ello, este apdo. 2 se

subdivide en los siguientes epígrafes: **2.1.** Características generales de la muestra; **2.2.** Análisis de las actitudes de los responsables de los establecimientos turísticos; **2.2.1.** Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible; **2.2.2.** Grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad; **2.2.3.** Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos turísticos; **2.3.** Análisis de los comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos ante el Turismo Social Accesible; **2.3.1.** Nivel de accesibilidad web de los establecimientos turísticos; **2.3.2.** Adaptación de las infraestructuras de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad; **2.3.3.** Formación sobre Turismo Social Accesible; **2.3.4.** Demanda de establecimientos turísticos por personas con problemas de accesibilidad.

En el **Apdo. 3** de este Capítulo 5 se viene a realizar un análisis de las actitudes y comportamientos de los responsables pero diferenciando entre los establecimientos hoteleros y las casas rurales. Al igual que ocurre en el apdo. 2, este apdo. también se subdivide en diferentes epígrafes a fin de poder realizar el análisis referido: **3.1.** Introducción; **3.2.** Análisis de las actitudes de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales; **3.2.1.** Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible por los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales; **3.2.2.** Grado de percepción de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad turística; **3.2.3.** Programas de políticas públicas dirigidas a establecimientos hoteleros y casas rurales; **3.3.** Análisis de los comportamientos de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales; **3.3.1.** Nivel de accesibilidad web de los establecimientos hoteleros y casas rurales; **3.3.2.** Adaptación de las infraestructuras de los establecimientos hoteleros y casas rurales para personas con problemas de accesibilidad; **3.3.3.** Formación sobre Turismo Social Accesible; **3.3.4.** Demanda de establecimientos hoteleros y casas rurales para personas con problemas de accesibilidad.

En la realización del análisis de resultados referido, se ha calculado mediante el software específico SPSS 19, a través del cual se han obtenido las distribuciones de frecuencias y los principales estadísticos descriptivos.

Se han utilizado tablas de contingencia para las variables categóricas y se ha calculado los estadísticos descriptivos para las variables numéricas obteniendo los niveles mínimos, máximos, las medias y las desviaciones típicas para todas estas variables.

Así mismo, para conocer el grado de relación existente entre dos variables categóricas, además de aplicar las tablas de contingencia, haremos uso del estadístico chi-cuadrado de Pearson.

Tanto las tablas de contingencia como el estadístico chi-cuadrado de Pearson lo aplicaremos a fin de conocer la relación entre las actitudes y comportamientos de los responsables de los establecimientos encuestados.

Tras los capítulos estructurados, se presenta el **CAPÍTULO 6** sobre las **CONCLUSIONES**, en el cuál se pretende realizar un resumen global de todas las cuestiones analizadas y tratadas en el presente trabajo de investigación.

Para ello, se parte en este capítulo del análisis teórico realizado en el capítulo 3, análisis considerado fundamental para poder conocer el concepto objeto de estudio en la tesis, esto es, el llamado turismo social accesible, se pretende por lo tanto, establecer la base teórica, histórica, normativa y sociológica que ha llevado al fenómeno del turismo social y accesible, como turismo inclusivo para todos. Posteriormente, se concluye en este capítulo sobre el análisis de los resultados obtenidos a partir de la realización de la encuesta a los responsables de los establecimientos hoteleros y de las casas rurales de la Región de Murcia, y su grado de conocimiento, actitudes y comportamientos ante el turismo social accesible.

Finalmente, se expone en este trabajo la **BIBLIOGRAFÍA** analizada para la realización del estudio del turismo social accesible y su concreción en el marco de la Región de Murcia y de los establecimientos hoteleros y casas rurales.

Por último, se añade como **ANEXO** el cuestionario utilizado para la obtención de los resultados objeto de nuestro análisis a los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales encuestadas.

# Capítulo 3. Marco Teórico

## I. EL TURISMO SOCIAL

### 1. Antecedentes históricos del Turismo Social.

El concepto de Turismo Social viene relacionado históricamente con la promoción del desarrollo de actividades turísticas y de ocio para los sectores más desfavorecidos de la sociedad. Y derivado de ese carácter social del turismo, se ha venido considerando que el concepto de turismo social ha evolucionado paralelamente a los cambios sociales, económicos y políticos sufridos por las sociedades. Su consolidación es prueba de los avances que se han ido realizando en el Estado del Bienestar Social, al tiempo que manifiesta una mayor sensibilidad y solidaridad hacia las personas que por sus escasos recursos económicos se ven excluidas del acceso al ocio turístico (Muñiz, 2001: 141).

De ahí la importancia de la evolución histórica del concepto de Turismo Social y de su desarrollo político-legislativo, en tanto en cuanto, tiene su origen directo en los triunfos conseguidos por los movimientos sociales con el reconocimiento de derechos civiles, sociales y políticos.

#### 1.1 Antecedentes del Turismo Social en el marco Internacional. Organizaciones Internacionales y Política Internacional.

Los movimientos migratorios del campo a la ciudad supusieron, entre otros muchos efectos, que los trabajadores de las industrias reclamaran tiempo libre en sus jornadas laborales para poder regresar durante unos días al año a sus poblaciones rurales. Fueron los movimientos sindicalistas de la época los que con su lucha, consiguieran logros sociales a favor de los trabajadores, entre ellos, el reconocimiento del derecho a las vacaciones remuneradas. La presión política creada por el movimiento obrero tanto sindical como de partido, obligará al Estado a regularizar las vacaciones aunque inicialmente será sólo para ciertos colectivos, ya que para mujeres o aprendices será mucho más tarde (Muñiz, 1999: 8).

Fue en 1936 cuando se aprobó el Convenio relativo a las vacaciones anuales pagadas (Ginebra, 24 de Junio de 1936). En dicho Convenio se venía a reconocer en sus artículos 2 y 3 el derecho a la remuneración de las vacaciones en los siguientes términos:

“Artículo 2: 1. Toda persona a la que se aplique el presente Convenio tendrá derecho, después de un año de servicio continuo, a unas vacaciones anuales pagadas de seis días laborables, por lo menos. 2. Las personas menores de dieciséis años, incluidos los aprendices, tendrán derecho, después de un año de servicio continuo, a vacaciones anuales pagadas de doce días laborables, por lo menos. 3. No se computan a los efectos de las vacaciones anuales pagadas: (a) los días feriados oficiales o establecidos por la costumbre; (b) las interrupciones en la asistencia al trabajo debidas a enfermedad. 4. La legislación nacional podrá autorizar, a título excepcional, el fraccionamiento de la parte de las vacaciones anuales que exceda de la duración mínima prevista por el presente artículo. 5. La duración de las vacaciones anuales pagadas deberá aumentar progresivamente con la duración del servicio, en la forma que determine la legislación nacional”.

A continuación, se establecía específicamente la remuneración de las vacaciones: “Artículo 3: Toda persona que tome vacaciones, en virtud del artículo 2 del presente Convenio, deberá percibir durante las mismas: a) su remuneración habitual, calculada en la forma que prescriba la legislación nacional, aumentada con la equivalencia de su remuneración en especie, si la hubiere; o (b) la remuneración fijada por contrato colectivo”.

De este hito social, se considera que los orígenes del Turismo Social están vinculados con la idea surgida en el año 1936 de que los trabajadores deberían recibir una paga anual para vacaciones (Ortega Martínez y Rodríguez Herráez, 2007: 1).

Desde la obtención del reconocimiento a las vacaciones pagadas en 1936 en numerosos países del mundo occidental, y la celebración del primer Congreso Internacional del Turismo Social organizado en Berna en 1956, tanto el Turismo

Social como el entorno en el que evoluciona, han cambiado notablemente (BITS, 1996).

Las organizaciones sindicales consiguieron poco tiempo después que esta idea se transformara en una realidad al adoptar los gobiernos de algunos países las medidas legales al respecto (Haulot, 1981: 210).

Durante la época de entreguerras, se desarrollaron políticas de Turismo Social en diferentes países europeos. Según Muñiz (1999), entre los Estados pioneros destacó Alemania, con el apoyo al servicio social del ferrocarril en primer lugar, y posteriormente emulando el modelo fascista de Mussolini, consistente en la oferta a la clase obrera de unas vacaciones que realmente se convertían en periodos de adoctrinamiento político del régimen (op. cit.: 9-10).

Junto a la Alemania Nazi y la Italia Fascista, Stalin también encontró en este sistema de colonias de vacaciones patrióticas, una interesante vía de aplicación y utilización del Turismo Social unido al adoctrinamiento político.

Pero dichas políticas de Turismo Social no sólo fueron aplicadas con el sesgo político-totalitario por Alemania, Italia o Rusia, sino que en países europeos de carácter democrático, también fueron desarrolladas políticas de Turismo Social. En Francia, Bélgica, Gran Bretaña y Holanda, se regularon los derechos laborales de la clase obrera, reconociendo de forma generalizada el derecho a las vacaciones remuneradas. En España, fue temprano el reconocimiento del derecho a las vacaciones remuneradas (1931), no obstante, este tema será objeto de desarrollo más detallada en el apartado siguiente.

Derivado de las conquistas conseguidas en 1936 y tras la Segunda Guerra Mundial, en 1948 la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó a través de la Resolución 267 A, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual viene a proclamar en su artículo 24 que “toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas” (ONU, 1948).

Este reconocimiento del derecho al disfrute del turismo y a la remuneración de las vacaciones periódicas, viene enmarcado en el catálogo de derechos reconocidos en este texto internacional, tras las barbaries ocurridas en Europa y a nivel mundial años antes, a fin de consolidar la premisa de que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Tras este reconocimiento internacional, crece exponencialmente el desarrollo del ocio y del turismo a través de políticas sociales que daban respuesta y aplicación a la proclamación del turismo como derecho humano.

Así mismo, en 1948 la Unión Oficial Internacional de Organizaciones de Viajes presentó el Informe sobre el Turismo Popular, y años más tarde, en 1963, la Asamblea General de las Naciones Unidas lo dirigió hacia el Informe sobre la evolución del Turismo Social.

En 1963 se creó la Oficina Internacional de Turismo Social (BITS)<sup>3</sup>, que recogió en sus Estatutos la idea de la asociación del Turismo Social a la participación de los estratos sociales con ingresos más modestos en las actividades turísticas. Entre los temas principales en que fundamentó sus objetivos destacaban: la financiación de las vacaciones; el turismo juvenil; turismo y cultura; turismo familiar; turismo y medio ambiente.

En 1972 con motivo de su Asamblea General en Viena, el BITS adoptará la Carta de Viena, en la cual presentaría el turismo como un "hecho social fundamental de nuestro tiempo". Los principios de actuación establecidos en Viena se sintetizan en que: "el turismo debe reflejar la voluntad cumplimiento de la madurez humana y debe seguir siendo una afirmación de la libertad el individuo".

---

<sup>3</sup> *La Bureau International du Tourisme Social* (BITS), es la Oficina Internacional de Turismo Social, creada en 1963. El Bureau International du Tourisme Social es una asociación internacional sin ánimo de lucro cuya misión consiste en promover el acceso al turismo para todos, con una especial atención por los grupos de la población con escasos recursos. Con una red de miembros presentes en varios continentes, el BITS es considerado en la actualidad como la auténtica Organización mundial de turismo social. Entre los miembros del BITS se encuentran asociaciones, sindicatos, cooperativas, organizaciones privadas, así como administraciones públicas a cargo del turismo.



Igualmente, se mencionaría en Viena la necesidad de "continuar con el esfuerzo continuo de educación y la información objetiva a las masas interesadas, sólo es probable retener el Turismo con la vocación humanista que le pertenece". (BITS, 1972).

Esta afirmación del BITS refleja un tiempo donde muchos promotores de Turismo Social exigían para este sector una función socioeducativa e incluso social y política. La animación, inspirada en la definición aplicada en movimientos de educación popular, era una fuerte dimensión activista (Jolin, 2003 :7).

Posteriormente, entre el 27 de Septiembre y el 10 de Octubre de 1980, se celebró en Manila (Filipinas) la Conferencia Mundial del Turismo, en la que se adoptó la llamada Declaración de Manila sobre el Turismo. Son varios y muy clarificadores los acuerdos adoptados en la referida convención, todos ellos dirigidos a esclarecer la naturaleza auténtica del turismo en todos sus aspectos y la función que el turismo está llamado a desempeñar en un mundo dinámico, objeto de cambios profundos, y para examinar también las responsabilidades de los Estados en el desarrollo y la expansión del turismo en las sociedades modernas, en su calidad de actividad que trasciende del dominio puramente económico de las naciones y de los pueblos.

Destaca entre los aspectos convenidos en la Declaración el expresado en su punto 4º: "El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad".

Arthur Haulot<sup>4</sup> (fundador del BITS) proclamó la puesta en práctica de los medios necesarios para facilitar a las familias, a la juventud, a las personas

---

<sup>4</sup> Arthur Haulot, nacido el 15 de Noviembre de 1913 en Bélgica. Poeta, humanista y superviviente de los campos de exterminio nazi en la II Guerra Mundial. Encargado de cubrir los

discapacitadas, a las personas en edad de jubilación del sector de la producción, la posibilidad de acceder a los beneficios del turismo, que hasta ese momento solamente llegaban a los económicamente fuertes.

Sin duda parece, que la evolución del turismo y del desarrollo de las actividades turísticas y de ocio, vienen íntimamente vinculadas al desarrollo y evolución de las sociedades y lo acontecido a nivel económico y social. Para Ortega y Rodríguez (2007) los importantes y profundos cambios experimentados en el ámbito internacional y en las propias sociedades de la mayoría de los países a lo largo de los años 80 y primera parte de los 90, hacen que la idea del Turismo Social experimente también una evolución, tratando de conciliar el desarrollo turístico con la protección del entorno y el respeto por la identidad y los valores culturales de las poblaciones locales en las que el turismo tiene lugar (op. cit.: 2).

El turismo internacional constituye un nuevo desafío en el proceso de transformación de las sociedades contemporáneas hacia lo que algunos llaman "un nuevo orden" a escala mundial (Lanfant, 1980: 14).

En 1996, se proclama la Declaración de Montreal "para una visión de turismo humanista y social"<sup>5</sup>. En esta Asamblea General del BITS se recogió un nuevo concepto de Turismo Social, basado en la idea de que los beneficios del turismo no deben afectar a los visitantes sino que también tienen que verse beneficiadas las poblaciones locales, mediante un desarrollo duradero y sostenible de los recursos existentes. El Turismo Social está llamado a desarrollarse hacia nuevos horizontes en beneficio del desarrollo sostenible y de

---

procesos judiciales contra los criminales de guerra retomó su faceta como periodista para el diario *Peuple*. Posteriormente, entre 1956 y 1978 asumió el cargo de Comisario General de Turismo. Fue fundador de la Organización Internacional de Turismo Social (BITS) en la que promocionó y luchó por el desarrollo del turismo social.

<sup>5</sup> La Declaración de Montreal *Por una visión humanista y social del turismo*, fue adoptada por la Asamblea general del BITS el 12 de septiembre de 1996, tras una larga deliberación por parte de los miembros. En ella se recogen los atributos del turismo social para el futuro y los criterios de identificación del turismo social. La **Declaración de Montreal** (1996) y el **Addendum de Aubagne** (2006) es considerado el documento de referencia para los actores y protagonistas del turismo social, solidario y sostenible.

la solidaridad, asegurando que el ser humano, tanto en su calidad de ciudadano como de persona, sea siempre el centro de las actividades. (BITS, 1996).

Esta Declaración recordó la importancia histórica y actual del turismo social como “forjador de sociedad”, “factor de potencia económica”, “protagonista del ordenamiento del territorio y del desarrollo local” así como también “socio de los programas de desarrollo mundial” (BITS, 2006).

Dado que este derecho está lejos de ser un acervo social a nivel mundial, la conquista del ocio y del turismo al servicio del hombre debe continuar e intensificarse en la vía trazada por el turismo social, cuya primera ambición es el acceso al ocio turístico para todos. El BITS configuró así la esencia del concepto de turismo social, esto es, *“un turismo para todos durable y solidario”*.

Señala Jolin (2003) que es interesante observar que además de la accesibilidad en el turismo, la Declaración de Montreal introdujo una dimensión de solidaridad entre los turistas y las poblaciones locales y confirma que el turismo social es lo contrario de un turista masa invasor y saqueador de los recursos (op. cit: 8).

Destaca también, la aprobación en 1999 de la Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 21 de Diciembre de 2001 en Santiago de Chile, a través de la cuál se aprobó el Código Ético Mundial para el Turismo. Este Código aprobado daba continuidad a lo acordado en la Declaración de Manila de 1980.

El Código Ético proclamó así un catálogo de principios generales aplicables al turismo mundial, con la voluntad de desarrollar un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad. Pretendía así fomentar un turismo responsable y sostenible.

En los apartados 2, 3 y 4 del artículo 7, se hace referencia expresa al turismo social, proclamando que: “2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular

a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones. 4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías”.

## **1.2. Antecedentes del Turismo Social en España. Políticas públicas y entidades de desarrollo de Turismo Social.**

### **1.2.1. Antecedentes Pre-Constitucionales.**

En España las políticas públicas en Turismo Social se centraron desde finales del S.XIX y principios del S.XX, tanto en la infancia y la juventud como en la clase obrera, y fue tras la transición política al Estado Social y Democrático de Derecho, cuando se fue produciendo la consolidación del Estado del Bienestar, y en consecuencia, un mayor desarrollo de las políticas sociales dirigidas al fomento y desarrollo del Turismo Social a través sobre todo, de la regulación llevada a cabo por entidades de derecho público.

Muñiz (2001) realiza en este sentido, un interesante análisis de la evolución histórica de las políticas de Turismo Social en España, estructurándola en tres estadios: 1º) de la acción caritativa infantil al turismo social juvenil; 2º) la creciente demanda de turismo en el colectivo obrero y 3º) la transición política y la universalización de las prestaciones sociales (op. cit.: 142-152).

Fueron diversas las políticas públicas llevadas a cabo en nuestro país, entre ellas caben destacar las siguientes intervenciones en materia de Turismo Social:

Las primeras políticas públicas surgirían a finales del S. XIX con la creación de la primera Colonia escolar española en San Vicente de la Barquera (Cantabria), así mismo se llevaron a cabo diversas acciones por el Real Patronato

de la Lucha Antituberculosa. Posteriormente, en 1931 fue el Patronato de Estudiantes para Viajes de Estudio el que regularía el turismo social universitario. Tras la Guerra Civil, se reanudaron las intervenciones públicas en esta materia, a través de Preventivos Infantiles para el alojamiento de niños de clases sociales más desfavorecidas y a través de la Delegación Nacional del Frente de Juventudes, organización juvenil de desarrollo de las inquietudes político-sociales de las nuevas generaciones del régimen.

Junto al desarrollo de actividades turísticas y de ocio dirigidas a la infancia y la juventud más desfavorecida, es necesario destacar la normativa que promocionaba el Turismo Social a favor de la clase obrera. En este sentido, fueron varias las leyes que se manifestaron acerca del reconocimiento de los derechos sociales de los trabajadores, derivado de las reclamaciones de la clase obrera producidas en España desde principios del S. XX.

El primer tímido reconocimiento, se produjo en el Código del Trabajo de 1926, el cual regularizó las vacaciones de los trabajadores. No obstante, no fue hasta la Ley de Contratos de Trabajo de 21 de Noviembre de 1931 (en la II República), cuando se regularon las vacaciones remuneradas, estableciendo el derecho a 7 días ininterrumpidos de descanso por año.

La Ley de Contratos de Trabajo de 21 de Noviembre de 1931, se promulgó durante la primera etapa de la II República (Gobierno Provisional 1931-1936), bajo la presidencia de Manuel Azaña. En este momento dirigía el Ministerio de Trabajo, Francisco Largo Caballero (1931-1936). Esta ley afectaba al conjunto de los trabajadores y establecía normas obligatorias para la contratación laboral. Sus puntos principales se centraban en: la regulación de los convenios colectivos, normas sobre los salarios, condiciones de suspensión y rescisión de los contratos y establecía siete días de vacaciones pagadas al año.

El reconocimiento del derecho a las vacaciones remuneradas a través de esta Ley en su artículo 56, supuso un hito en la historia legislativa española<sup>6</sup>, pues

---

<sup>6</sup> Como ya se ha referido anteriormente, a nivel internacional se considera que los orígenes del concepto de turismo social surge en 1936 con el reconocimiento del derecho de las vacaciones

era la primera vez que se reconocía el mismo, y ello derivado de la presión sindicalista socialista que ya venía forjándose desde hacía años, sobre todo en determinados sectores industriales. La Ley de 1931 trataba de fijar los cauces jurídicos para regular una realidad que ya existía en aquellos lugares y parcelas económicas, donde la influencia de las organizaciones socialistas había sido predominante (González, 1983: 102).

Posteriormente, en 1944, y tras la Guerra Civil, la Ley del Contrato del Trabajo de 26 de Enero, continuó con la regulación de la anterior Ley Republicana, emulando el reconocimiento legislativo de años antes tras la presión obrera. Ésta, preveía el reconocimiento de las vacaciones anuales remuneradas, estableciendo que las mismas se pagaran antes de su disfrute.

Unos años antes, el 14 de Diciembre de 1939 se creó la Obra Sindical de Educación y Descanso, lo que será, como afirma Muñiz (2001), a través de su servicio de Viajes y Excursiones, la expresión más contundente de la política de Turismo Social en España (op. cit.: 147).

La Obra Sindical de Educación y Descanso surgió bajo la denominación de “Obra Sindical de Alegría y Descanso” por la Circular nº 18, nº 1, de 14 de Diciembre de 1939 de Educación y Descanso, aunque meses más tarde cambiaría su denominación por la Obra Sindical de Educación y Descanso por la Circular nº 27, de 2 de Enero de 1940. Las obras sindicales se crean con el fin de desarrollar el trabajo benéfico-asistencial y educativo.

Esta Obra Sindical fue creada para propiciar la *“formación espiritual cultural y física y la elevación de vida de los sindicatos de la CNS como así mismo proporcionarles entretenimiento y descanso educativo”* Comenzó con “itinerarios artísticos”, excursiones y exposiciones de arte, y a mediados de la década de los cuarenta, la actividad sindical comienza a ampliarse y a diversificarse,

---

remuneradas, y su posterior reconocimiento en 1948 por las Naciones Unidas. Por lo que, atendiendo a efectos cronológicos, España fue pionera en el reconocimiento normativo de este derecho social.

desarrollándose dentro de la Obra Sindical tanto actividades culturales como deportivas, asociativas, benéficas o viajes (López Gallegos, 2005: 144-146).

La Obra Sindical de Educación y Descanso se servía así de diversos medios para desarrollar sus actividades, como precios especiales, organización de viajes y excursiones, y gestión directa de instalaciones y equipamiento, dando preferencia a las personas más desfavorecidas.

A continuación, a partir de los años 50 y durante los años 60, se desarrollaron varias medidas en materia de Turismo Social Juvenil: Albergues Juveniles (algunos gestionados por la Sección Femenina de la Falange Española y de la J.O.N.S), Campamentos (*Camping Club International de España*), la Oficina del Sindicato Español Universitario o la oficina de Turismo, Intercambio y Viajes Educativos (T.I.V.E.) entre otros. En general, todas estas acciones dirigidas a Turismo Social tenían como objetivos bien la formación político- social y patriótica, bien el desarrollo de actividades de ocio y turismo a niños y jóvenes de segmentos de la sociedad más desfavorecidos o bien a la formación cultural.

Durante los años 60 y 70, es el Ministerio de Información y Turismo el que se interesa en el sector juvenil poniendo en marcha varias políticas de fomento del turismo a este segmento poblacional, desarrollando las directrices marcadas por el I Plan de Desarrollo Económico y Social (1964-1967). El I Plan de Desarrollo Económico y Social (1964-1967), se desarrolló a través de la Ley 194/1963, de 28 de diciembre, por la que se aprobaba el Plan de Desarrollo Económico y Social para el periodo 1964/1967 y se dictaban normas relativas a su ejecución.

Dicho Plan venía a proclamar en su artículo 1.2 que: *“El Plan tiene por objeto conseguir la elevación del nivel de vida de todos los españoles, dentro de las exigencias de la justicia social, y favorecer el desenvolvimiento de la libertad y la dignidad de la persona”*. Esto es, a través de este Plan se pretendía establecer medidas de desarrollo económico y social, incluyendo entre sus objetivos la expansión y ordenación del turismo interior, a través del escalonamiento de las vacaciones escolares y laborales.

No obstante, según Muñiz (2001) los objetivos de la política turística indicados en el I Plan atendieron de un modo preferente a la oferta, y de todos los objetivos turísticos que en principio se plantearon, solo fue razonablemente efectivo el primero (regulación del mercado), ya que la ejecución de la política que afectaba al turismo social fue casi nula (op.cit.: 145).

Junto a estas políticas de desarrollo, en 1962 el Ministro Manuel Fraga Iribarne, crea bajo su mandato el Instituto de Estudios Turísticos y la Escuela Oficial de Turismo. Unos años más tarde, en 1964 se celebra la I Asamblea Nacional de Turismo<sup>7</sup>, donde se incluyó la ponencia “Turismo interior y turismo social”. Entre los objetivos planteados para la Asamblea, se fijó el análisis de varios temas, entre los cuáles se encontraba el Turismo Social:

Art. 1º: “la I Asamblea Nacional de Turismo tendrá por objeto el estudio de los problemas relacionados con el desarrollo del turismo en España, centrándose de manera primordial en el análisis de los siguientes temas: [...] VI. El turismo social [...]”.

Posteriormente en 1968 se proclama el II Plan de Desarrollo<sup>8</sup>, que contemplaba igualmente el desarrollo y promoción del Turismo Social, no obstante, los resultados fueron bien parecidos al I Plan, en tanto en cuanto, no fueron los esperados, bien por la falta de medios o las tímidas iniciativas (Muñiz, 2001a: 145).

### **1.2.2. La Transición Democrática. Antecedentes Post-Constitucionales.**

Durante los años anteriores a la transición y tras la promulgación de la Constitución Española, fueron varias las intervenciones públicas en el desarrollo de políticas de Turismo Social. Se crearon varios organismos encargados de la promoción de actividades dirigidas a jóvenes, discapacitados y mayores, y se produjo una gran labor normativa en la materia.

---

<sup>7</sup> Orden de 21 de Enero de 1964 por la que se convoca la I Asamblea Nacional de Turismo.

<sup>8</sup> El II Plan de Desarrollo Económico y Social se desarrolló a través de la Ley 1/1969, de 11 de febrero, por la que se aprobaba el II plan de Desarrollo Económico y Social.



En los años 70, cabe destacar la entrada en vigor de la Ley 25/1971, de 19 de Junio, de Protección a las Familias Numerosas<sup>9</sup>, desarrollada por el Reglamento de Protección de las Familias Numerosas (aprobado por el Decreto 3140/1971).

Esta Ley reconocía beneficios y bonificaciones en varios ámbitos económicos y sociales a las familias numerosas, entre ellos también se reconocían beneficios en actividades de ocio y turismo. En su artículo 20 se establecía que *“Los miembros de familias numerosas, en la proporción que reglamentariamente se determine, tendrán preferencia para concurrir a las residencias, albergues, campamentos y demás servicios análogos que mantengan la Organización Sindical, la Organización Juvenil, la Sección Femenina del Movimiento, las Corporaciones locales y demás Entidades públicas, siempre que reúnan las condiciones exigidas para gozar de tales beneficios”*.

Posteriormente, en 1977, se crearía el Instituto de la Juventud y Promoción Comunitaria, que en 1983 se convertiría en el Instituto de la Juventud (INJUVE). Dos años después, se suprimiría la ya referida Obra Sindical de Educación y Descanso, y sería el Instituto Social de Tiempo Libre el que pasaría a encargarse de la gestión de los centros y de las actividades para trabajadores de las que venía ocupándose la Obra Sindical.

En 1978 la aprobación y entrada en vigor de la Constitución Española, supuso (entre otros muchos derechos sociales, políticos y económicos), la proclamación del derecho a la igualdad y prohibición de discriminación (arts. 9 y 14 de la CE), o la proclamación expresa en el art. 49 del deber de los poderes públicos de llevar a cabo políticas de atención especializada a personas con discapacidades (Art. 49: *“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que*

---

<sup>9</sup> La Ley 25/1971, de 19 de Junio, de Protección a las Familias Numerosas, tenía como objeto y alcance *“la regulación de beneficios a las familias numerosas, conforme al deber de especial protección asumido por el Estado en el artículo veintidós del Fuero de los Españoles. Los beneficios que se conceden, además de estimular la deseable continuidad en el desarrollo de la población nacional, ampararán la igualdad de oportunidades para los miembros de familias numerosas en el disfrute de los bienes económicos, sociales y culturales”* (Art. 1).

*requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”).*

Posteriormente, y en desarrollo de las premisas proclamadas en nuestra *Norma Fundamental*, se desarrollaron políticas encaminadas a dar efectivo cumplimiento a los deseos del *Nuevo Estado*, a fin de consolidar el sistema del bienestar, sin exclusión de ningún individuo por razones de discapacidad, edad, sexo o religión. Y en este marco, y en desarrollo de las competencias atribuidas por el Texto Constitucional a las Comunidades Autónomas, el art. 148 de la CE proclamaba en sus párrafos 18º y 20º, la atribución a las Comunidades Autónomas de las competencias en promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial, y de competencias en asistencia social, respectivamente.

Ya en la década de los 80, y tras la Constitución Española, se aprueba y entra en vigor la Ley 8/1980, de 10 de Marzo, de Estatuto de los Trabajadores, la cual, aun no manifestándose de forma expresa sobre el turismo social, reconoce el derecho a las vacaciones anuales retribuidas que hayan sido pactadas por Convenio Colectivo o Individual<sup>10</sup>.

Un año más tarde, en 1981, se reconocen legislativamente ayudas a discapacitados a través del RD 620/1981, de 5 de Febrero, sobre régimen unificado de ayudas públicas a disminuidos. Entre el catálogo de ayudas públicas previsto en el RD, destacan las ayudas destinadas a la promoción socio-cultural (art. 9.a.6) y ayudas para servicios o actividades (art. 9.d).

Así mismo, y remitiéndonos al Estatuto de los Trabajadores, este también contempló en su art. 4.2.c el derecho de los trabajadores a no ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas y sensoriales. En el mismo ámbito del reconocimiento de ayudas públicas a la promoción cultural y de ocio de los

---

<sup>10</sup> El art. 26.1 del Estatuto de los Trabajadores establece que “Se considerará salario la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los períodos de descanso computables como de trabajo”.

discapacitados, se aprobó la Ley 13/1982, de 7 de Abril, sobre integración social de los minusválidos<sup>11</sup>.

En 1983, se crearon el Instituto de la Mujer<sup>12</sup>, que desarrolló el llamado programa de “Estancias de Tiempo Libre” y el Consejo de la Juventud de España<sup>13</sup>, los cuáles tenían competencias para el desarrollo de actividades de ocio y turismo para cada uno de los colectivos implicados.

El programa de “Estancias de tiempo libre”, fue aprobado por la Resolución de 12 de junio de 1996, del Instituto de la Mujer, por la que se convocaban estancias de tiempo libre para mujeres que tenían hijas e hijos menores, exclusivamente a su cargo, residentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Extremadura, Murcia, País Vasco y Comunidad Valenciana. A través de éste programa, se convocaban plazas para estancias en hoteles en la costa mediterránea en régimen de pensión completa.

Pero dentro de esta ingente actividad normativa y de creación de organismos de derecho público para el fomento y desarrollo de actividades turísticas a los colectivos más desprotegidos (jóvenes, mujeres y discapacitados) prácticamente todo ello tras la promulgación de la Constitución Española en desarrollo de las premisas en la misma proclamadas, debemos hacer especial mención al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

El INSERSO (Instituto Nacional de Servicios Sociales) fue creado a través del RD-Ley 36/1978, de 16 de Noviembre, el cual venía a establecer el modelo de

---

<sup>11</sup> El art. 51. 1 de la Ley de integración social de los minusválidos se establece que *“Sin perjuicio de lo dispuesto en otros artículos de esta Ley, los minusválidos tendrán derecho a los servicios sociales de orientación familiar, de información y orientación, de atención domiciliaria, de residencias y hogares comunitarios, de actividades culturales, deportivas, ocupación del ocio y del tiempo libre”*.

<sup>12</sup> El art. 2 de la Ley 16/1983, de 24 de Octubre, de creación del organismo autónomo Instituto de la Mujer establecía como fines del mismo *“la promoción y el fomento de las condiciones que posibiliten la igualdad social de ambos sexos y la participación de la mujer en la vida política, cultural, económica y social, así como la prevención y eliminación de toda clase de discriminación de las personas por razón de nacimiento, sexo, origen racial o étnico, religión o ideología, orientación o identidad sexual, edad, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”*

<sup>13</sup> La Ley 18/1983, de 16 de Noviembre, del Consejo de la Juventud de España, proclamaba como fin esencial del mismo *“ofrecer un cauce de libre adhesión para propiciar la participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural de España”*. (Art. 1.2.)

Seguridad Social del Estado, creando el INSS (prestaciones económicas), el INSALUD (asistencia sanitaria) y el INSERSO (protección de personas mayores, personas dependientes y quienes estén en riesgo de exclusión social).

Posteriormente, a través del RD-Ley 140/1997, de 31 de Enero, pasa a denominarse Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, ampliando sus competencias a materias en inmigración. Será con el RD-Ley 1600/2004, de 2 de Julio, cuando cambie definitivamente de nombre, pasando a denominarse Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

Sin duda, ha sido este Instituto el mayor exponente del desarrollo del Turismo Social en nuestro país. Uno de sus primeros grandes éxitos, fue la promulgación de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI) en 1982, que será desarrollada posteriormente al hilo del estudio del marco nacional de la discapacidad.

Actualmente el IMSERSO desarrolla sus programas en tres grandes áreas: turismo y termalismo; autonomía personal y dependencia; y personas mayores. Lleva a cabo el desarrollo de políticas públicas que facilitan el acceso a actividades turísticas y de ocio a personas mayores y/o con capacidades diferentes. Finalmente, y sin ánimo de adelantarnos exhaustivamente en el análisis del trabajo realizado por el IMSERSO, que se llevará a cabo en epígrafes posteriores, es necesario destacar la labor social y gestora que desarrolla las cuales son incuestionables, en tanto en cuanto, lleva a cabo informes anuales y normativa imprescindible para afrontar el problema social de la accesibilidad y el disfrute del tiempo libre en nuestro país.

## 2. El concepto de Turismo Social.

Tras el análisis histórico, social y legislativo realizado acerca del Turismo Social, podemos afirmar que existe un nexo común en los orígenes de esta forma de turismo, esto es, la lucha obrera y los logros conseguidos a través de las reclamaciones sindicales. Se establece el origen del Turismo Social a nivel internacional en 1936 con el reconocimiento del derecho a las vacaciones remuneradas, si bien es cierto, que en España ya se había reconocido años antes en la Ley del Contrato de Trabajo de 1931.

Por ello, el concepto de Turismo Social históricamente ha ido vinculado inexorablemente, a los recursos económicos del beneficiario del mismo, bien la juventud e infancia, bien la clase obrera, y posteriormente la ampliación a las personas con discapacidad y a las personas mayores. El Turismo Social tiene por lo tanto una fuerte vinculación social.

Pero a dichas necesidades sociales reconocidas normativamente, resultaba necesario darle forma y facilitar su desarrollo y aplicación efectiva. De ahí, la importancia de los operadores que desarrollan las políticas en turismo social, bien sean públicos o privados.

Entre las definiciones existentes de Turismo Social, y con independencia de las definiciones oficiales (a las que nos referiremos más adelante), merece ser referida la realizada por Muñiz (1999) que propone la siguiente: *“el conjunto de actividades que genera una demanda turística caracterizada esencialmente por sus escasos recursos económico, de manera que el acceso al ocio turístico puede producirse sólo mediante la intervención de unos agentes operadores que actúan tratando de maximizar el beneficio colectivo”* (op.cit.: 39).

Institucionalmente el término “Turismo Social”, fue ratificado en el I Congreso Internacional de Turismo Social de Berna en 1956, y posteriormente, el BITS en 1963 viene a dar una definición del mismo, asociando el turismo social a la participación en actividades turísticas de los estratos más desfavorecidos de la sociedad y a la necesidad de que dicha participación se lleve a cabo a través de

medidas sociales claramente definidas (Art. 3 de los Estatutos del BITS). Esta acepción del BITS fue mantenida por la Carta de Viena en 1972.

Fue en 1996 cuando en la Declaración de Montreal, se establecieron los criterios identificativos del Turismo Social en los siguientes términos (Arts. 13 a 15):

1. Establece el objetivo de la empresa turística: aquella cuyo acto fundador u objetivo principal indique claramente que persigue un proyecto de interés general y que busque el acceso de la mayoría al ocio turístico, desmarcándose de la sola búsqueda del máximo beneficio.
2. El término "social" expresa además solidaridad, fraternidad y esperanza para todos aquellos, tan numerosos aún, que siguen esperando tiempo libre en el mundo.
3. Establece condiciones verificables: las actividades integrarán objetivos humanistas, pedagógicos, culturales y de respeto y desarrollo de las personas.
4. Los grupos a los que se dirige están claramente identificados: sin que exista discriminación racial, cultural, religiosa, política, filosófica o social.
5. Debe existir un valor agregado que no sea económico.
6. Que exista una voluntad de integración no perturbadora en el medio local.
7. Las características de la actividad y del precio se identifican claramente en documentos contractuales. Los precios son compatibles con los objetivos sociales previstos. Los excedentes de

cada ejercicio se invierten, en su totalidad o en parte, en la mejora de las prestaciones ofrecidas al público.

8. La gestión del personal respetará la legislación social, y alentará la promoción y la formación continua adecuada.
9. No son los estatutos jurídicos o los procedimientos utilizados los que legitiman a los operadores turísticos, sino la acción que llevan a cabo para alcanzar un objetivo claramente afirmado y perseguido.

La Organización Internacional de Turismo Social (OITS) ofrece también una definición de Turismo Social, manifestando que:

*“El turismo social puede definirse como los efectos y fenómenos resultantes de la participación en el turismo, más concretamente, la participación de los grupos de bajos ingresos. Esta participación se hace posible o se ve facilitada por iniciativas de carácter social bien definido. El turismo social debe beneficiar a personas de bajos ingresos no sólo facilitando oportunidades de viaje, sino también mediante la extensión de los beneficios del desarrollo turístico para personas de bajos ingresos a nivel de destino”.*

En definitiva, podemos concluir que el concepto de Turismo Social se encuentra delimitado por tres factores principalmente (atendiendo a los criterios de Montreal):

- 1º. Cliente o personas beneficiarias del mismo (personas de escasos recursos).
- 2º. El producto o modo de desarrollo de la actividad turística (voluntad integradora, solidaria, sostenible...).
- 3º. El operador que oferta el producto (público o privado, a través de ayudas públicas).

## **II. EL TURISMO ACCESIBLE.**

Como se ha analizado en párrafos anteriores el Turismo Social tiene como principal objetivo facilitar el acceso al turismo a colectivos desfavorecidos por razones fundamentalmente, económicas y sociales (Molina Hoyo y Cánoves Valiente, 2010: 26); pero frente a los logros obtenidos en el aspecto más social del turismo, nos surge el concepto de Turismo Accesible, el cual se centra en el acceso a actividades turísticas y de ocio de cualquier persona con independencia de sus capacidades, sin entrar a valorar el factor de los recursos económicos.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la actividad turística es la actividad económica dirigida a satisfacer las necesidades de quienes se desplazan de sus lugares habituales de residencia. Y más concretamente, el turismo tiene relación con aquellos desplazamientos realizados en nuestro tiempo libre, normalmente con ánimo de descansar, conocer otras culturas, otras formas de vida, o simplemente divertirse.

La accesibilidad en el turismo es un derecho social que concierne a todos los ciudadanos de Europa. La accesibilidad no sólo es necesaria para las personas con discapacidad sino que también la necesitan las personas mayores, familias con niños pequeños, personas con enfermedades temporales o crónicas, entre otros muchos. En realidad la accesibilidad es un requisito del entorno que necesitamos todos, pero sólo somos conscientes de ellos cuando nos falta, cuando aparecen barreras que nos la limitan.

El Informe de la Comisión Europea de 2005, Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad, proclamó que la noción de accesibilidad viene referida a la facilidad con la que cada uno puede acercarse, entrar y utilizar edificios, zonas al aire libre y otras instalaciones de manera autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales.

Se trata entonces, de mejorar y hacer accesibles los espacios turísticos y de ocio en respuesta a la elevada demanda surgida en este ámbito por personas que presentan algún tipo de discapacidad.



Estamos por lo tanto, ante una tendencia que va más allá de los derechos sociales, políticos o económicos, alcanzando el grado de derecho fundamental enlazado con el desarrollo humano, esto es, con el pleno desarrollo de la dignidad humana, y a su vez, con el acceso a las condiciones mínimas de ciudadanía.

En este sentido, se considera clarificadora la exposición que realizó el presidente del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Mario García Sánchez<sup>14</sup> (2003) al manifestar que: *“el turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria” importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, especialmente, en Europa, constituyendo no sólo un factor de riqueza y progreso económico sin precedentes, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, el grado de relación y el respeto entre los ciudadanos de distintos países*. *“El turismo es un bien social de primera magnitud que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido, con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurren en sus componentes”* (op.cit.: 10).

Vamos a hacer referencia a la definición ofrecida por Darcy y Dickson (2009: 34) de Turismo Accesible como el turismo que hace posible que las personas con necesidades de acceso, incluidas necesidades de movilidad, visión, audición y cognitivas, puedan acceder al turismo de forma independiente y con igualdad y dignidad a través de un diseño universal de los productos, entornos y servicios.

## **1. Orígenes del Turismo Accesible. Regulación Internacional, Europea y Nacional.**

Como se ha venido adelantando, el Turismo Accesible es aquel que persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades (Fernández, 2009a: 143), por ello, se considera que la noción de Turismo Accesible se encuentra ligada a la noción de discapacidad, lo que hace

---

<sup>14</sup> Mario García Sánchez, Presidente del CERMI en 2003, realizó estas manifestaciones en la presentación del estudio *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos* elaborado por el propio CERMI y en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

imprescindible realizar un repaso a la normativa internacional, europea y española existente en la materia, ya que se han desarrollado en las últimas décadas numerosas normativas y planes de actuación dirigidos a la protección de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad y al desarrollo de los mismos con el ánimo de establecer criterios de actuación de los estados a nivel mundial y europeo, e ir erradicando el problema de la discriminación en la realización de actividades turísticas por cuestión de discapacidad.

### ***Normativa Internacional:***

En los años 70 se publicaron dos declaraciones que atendían a los derechos de determinados colectivos de personas discapacitadas: La Declaración de Derechos de las Personas con Retraso Mental (1971) y la Declaración de los Derechos de las Personas Minusválidas.

El 27 de Septiembre de 1980 se reúne en Manila la Asamblea General de las Naciones Unidas. Con la Declaración de Manila se convinieron diferentes ideas relacionadas con la ordenación y desarrollo del turismo mundial, destacando el punto 4 que vino a proclamar que: *“El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural de derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada País”*.

La vocación de la Declaración de Manila fue el desarrollo de un turismo mundial basado en la equidad, la igualdad soberana, la cooperación entre todos los Estados, la mejora de la calidad de vida y la creación de mejores condiciones de vida para todos los pueblos en conformidad con las exigencias de la dignidad humana. No puede por lo tanto existir un turismo igualitario y digno para la

persona si existen diferencias en el acceso y disfrute del mismo, entre personas discapacitadas y personas no discapacitadas.

Posteriormente a Manila, en 1982 se crea por parte de las Naciones Unidas el Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad (PAMPD)<sup>15</sup>. La *“igualdad de oportunidades”* es el tema central del Programa y la filosofía en la que se sustenta para alcanzar la plena participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida social y económica. El PAMPD se configura con la vocación de ser una estrategia para mejorar la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, en busca de la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo nacional. Posteriormente, en 1982 se publicó el Programa de Acción Mundial para personas con Discapacidad.

En el año 1991, la Asamblea General de la OMT aprueba el documento Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90. Este documento definiría el concepto de persona con discapacidad y establecía normas de actuación sobre información turística para dicho sector (formación personal, publicidad, información, y normas sobre accesibilidad de establecimientos turísticos para personas discapacitadas).

Fue en 1993, cuando las Naciones Unidas, adoptaron una serie Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad<sup>16</sup>. Entre las normas aprobadas por la ONU en materia de turismo destacan cuatro de ellas:

1º. Norma 1. Sensibilización (para la concienciación y sensibilización de la sociedad en materia de turismo para personas con discapacidad).

2º. Norma 5. Accesibilidad (para la introducción por los países de programas de acción para procurar entornos físicos accesibles).

---

<sup>15</sup> El Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 3 de Diciembre de 1982 a través de la Resolución 37/52.

<sup>16</sup> En el año 1993 en la 85ª reunión plenaria A/RES/48/96 de las Naciones Unidas se aprobaron unas Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad.

3º. Norma 10. Cultura (para asegurar la integración y participación de las personas en actividades culturales en condiciones de igualdad).

4º. Norma 11. Deportes y diversión (para la toma de medidas de accesibilidad en playas, hoteles, deportes, etc. para personas con discapacidad).

Posteriormente, la Asamblea General de la OMT, aprobaría el documento “Hacia un turismo accesible para todos”. El mismo, contenía requisitos a adoptar por el sector del turismo a fin de conseguir la igualdad de oportunidades para las personas con capacidades restringidas (tuvo la ayuda de expertos de la Fundación ONCE).

En 2006 se celebró la Convención de las Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidades (Resolución 61/106). En esta Convención se aprobó un Tratado Internacional que garantizaba los derechos y libertades de las personas con discapacidad. Este Tratado se constituyó como el primer tratado sobre Derechos Humanos que se aprobaba en el S.XXI.

El Tratado aprobado en esta Convención incluía un catálogo de derechos y un código de aplicación para la efectividad de los derechos recogidos para personas discapacitadas. Incluía además entre otras normas, las Normas Uniformes ya referidas.

Señalado lo anterior, se considera relevante el trabajo realizado en materia de Turismo Social en los Estados Unidos. Se ha establecido que el origen del estudio de la problemática de la accesibilidad en el turismo surge en Estados Unidos con la creación en 1976 de la *Society for the Advancement of Travelers with Hándicaps* - *SATH* - (Sociedad para el desarrollo del turismo para discapacitados)<sup>17</sup>. Esta sociedad fundada en 1976, es una organización sin ánimo de lucro y educativa, cuya misión es dar a conocer las necesidades de todos los

---

<sup>17</sup> Actualmente esta Sociedad fundada en 1976 en Estados Unidos, recibe el nombre de *Society for Accessible Travel & Hospitality* - *SATH* – (Sociedad para la hospitalidad y el turismo accesible).

viajeros con discapacidad, eliminar las barreras físicas y de actitud al libre acceso y ampliar las oportunidades de viajes en Estados Unidos y extranjero. Los miembros incluyen a los profesionales del turismo, los consumidores con discapacidad y otras personas físicas y morales que apoyan su misión.

Entre los colectivos incluidos por el SATH se encontraban no sólo los discapacitados, sino también aquellos colectivos que presentan problemas de movilidad reducida, como las personas mayores, mujeres embarazadas o que viajan con niños.

La SATH surgió con la vocación de ofrecer dignidad y oportunidades al colectivo discapacitado y no caridad o bienestar. Sus lemas constituyentes fueron: *"No hay descuentos para las Personas con Discapacidad"*, *"Caridad No, Servicios Sí"* y *"Empleo por Capacidad, no Discapacidad"*.

Estados Unidos es uno de los países del mundo con un mayor número de personas con capacidades restringidas, por ello, desde hace décadas han prestado especial atención a este colectivo y al desarrollo de actividades turísticas y de ocio accesibles para todos. La actuación llevada a cabo por el SATH en seguida se hizo notar desde sus comienzos, ya que la lucha emprendida por la Sociedad supuso el reconocimiento del derecho a viajar de las personas con discapacidad y el mercado de los viajes en avión en Estados Unidos se incrementó exponencialmente.

En este sentido, fueron varios los Estados que adoptaron medidas para facilitar la accesibilidad de los turistas con discapacidades, ofreciendo planes de viajes adecuados a este colectivo. Destacan Estados como Virginia, California, Florida, Colorado, Alabama, Arizona o Philadelphia, entre otros. Pero entre todas, destaca la *Guía de viajes para Personas con Discapacidades del Estado de Virginia* desde 1988<sup>18</sup>. Así mismo, el Estado de Florida ofrece igualmente guías de accesibilidad para el turista con capacidades restringidas, e incluso ofrece un

---

<sup>18</sup> Se puede encontrar toda la información sobre guías de accesibilidad en Estados Unidos en <http://www.travelguides.org/accessguides.html>.

tipo de turismo médico resaltando la gran oferta médica de calidad que tienen, unido a su buen clima tropical.

### **Normativa Comunitaria:**

La Unión Europea ha reconocido en diferentes textos la igualdad de oportunidades, la protección de la discriminación, el derecho a una forma de vida independiente, así como la prohibición de negar a los ciudadanos con discapacidades el acceso a los beneficios derivados de las actividades turísticas y de ocio. En este marco, destacamos la Carta Europea de los Derechos Fundamentales<sup>19</sup> y el Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales<sup>20</sup>.

Junto a los anteriores Convenios, el mismo Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea proclamaba en su art. 13.1 que: *“Sin perjuicio de las demás disposiciones del presente Tratado y dentro de los límites de las competencias atribuidas a la Comunidad por el mismo, el Consejo, por unanimidad, a propuesta de la Comisión y previa consulta al Parlamento Europeo, podrá adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”*.

Posteriormente, los años 2003 y 2007 fueron muy significativos en materia de discapacidad e igualdad y no discriminación. En 2003 se celebró el Año

---

<sup>19</sup> En junio de 1999, con el fin de destacar su importancia, el Consejo Europeo de Colonia consideró oportuno recoger en una Carta los derechos fundamentales vigentes en la Unión Europea (UE). La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea fue formalmente proclamada en Niza en diciembre de 2000 por el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión. En diciembre de 2009, con la entrada en vigor del Tratado de Lisboa, la Carta adquirió el mismo carácter jurídico vinculante que los Tratados. A tal efecto, la Carta fue enmendada y proclamada por segunda vez en diciembre de 2007. Esta Carta reconoce una serie de derechos personales, civiles, políticos, económicos y sociales de los ciudadanos y residentes de la UE, consagrándolos en la legislación comunitaria

<sup>20</sup> El Convenio fue aprobado por Resolución de 5 de abril de 1999, de la Secretaría General Técnica, por la que se hacen públicos los textos refundidos del Convenio para la protección de los derechos y de las libertades fundamentales, hecho en Roma el 4 de noviembre de 1950; el protocolo adicional al Convenio, hecho en París el 20 de marzo de 1952, y el protocolo número 6, relativo a la abolición de la pena de muerte, hecho en Estrasburgo el 28 de abril de 1983.

Europeo de las Personas con Discapacidad y en 2007 se celebró el Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades para Todos.

Junto a la normativa señalada podemos destacar también la Directiva 2000/78/CE para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual y la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, que propone una serie de acciones para la consecución de una Europa sin barreras, tales como: iniciativa de accesibilidad; participación; apoyo financiero; mayor cooperación; sensibilización y recopilación de datos y supervisión.

### ***Normativa Nacional:***

En la Constitución Española de 1978 se proclamó en el artículo 49 que: *“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”.*

Atribuye así el Texto Constitucional poder a las instituciones del Estado para desarrollar políticas de asistencia a personas con discapacidades. Posteriormente, en desarrollo de la premisa constitucional se aprobaron diferentes normas en cuya vocación residía la asistencia a discapacitados, la igualdad de oportunidades, la integración, etc.

Entre otras destacamos la Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Así mismo, La Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad fue aprobada para garantizar y reconocer el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social.

Junto a la actividad normativa y de desarrollo del Estado y las Comunidades Autónomas, ha destacado y lo sigue haciendo la labor desarrollada por el

IMSERSO. Sin perjuicio de desarrollo en posteriores epígrafes de los documentos elaborados por el IMSERSO, entre los más relevantes cabe destacar: el Plan de Accesibilidad 2004-2012; el I Plan de Acción para las personas con discapacidad 1997-2002; el II Plan de Acción 2003-2007 y el III Plan de Acción 2009-2012.

Introducida la evolución normativa en materia de discapacidad y turismo accesible tanto a nivel internacional, europeo y nacional, resulta evidente que la discapacidad y la falta de accesibilidad al disfrute de los beneficios de las actividades turísticas y de ocio por las personas que la sufren es una realidad a la que deben seguir haciendo frente las instituciones públicas a través de programas que desarrollen las normas de actuación.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2011 existían más de mil millones de personas con algún tipo de discapacidad en todo el mundo (lo que supondría alrededor del 15% de la población mundial). Este elevado número de personas con discapacidad responde a diversos factores, tales como el envejecimiento de la población, el incremento de enfermedades crónicas y su supervivencia (diabetes, trastornos mentales o enfermedades cardiovasculares), el incremento de accidentes de tráfico, la existencia de conflictos bélicos, las catástrofes naturales o incluso los hábitos alimenticios en determinadas regiones del planeta.

Estos datos suponen un incremento a las estimaciones que tenía la OMS en 1970 sobre el número de personas discapacitadas en el mundo, que las estimaba en el 10% de la población mundial.

Según la Base Estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad (IMSERSO, 2013), en España hay 2.564.893 personas con discapacidad, de las cuáles 1.263.879 son hombres y 1.301.014 son mujeres. Esto supone que del total de personas con discapacidad en nuestro país, el 50,72% son mujeres y el 49,28% son hombres.

Esta base de datos llevada a cabo por el IMSERSO, incluye a las personas con discapacidad, utilizando para ello la premisa de que las mismas tengan



reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, y ello en atención a lo previsto en:

- El Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y de las valoraciones realizadas por los equipos profesionales en las Comunidades Autónomas.
- El 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.

Es decir, esta base de datos reconoce como personas con discapacidad a aquellas que tengan un grado igual o superior al 33% (según lo previsto en el art. 4 del RD-Leg. 1/2013, de 29 de Noviembre)<sup>21</sup>. Se considera que esta clasificación parte del reconocimiento médico-biológico de la discapacidad, en tanto en cuanto, constituye premisa el reconocimiento o no de dicha discapacidad por los equipos de valoración médicos de las Comunidades Autónomas. No obstante, el llamado modelo biopsicosocial de la discapacidad será desarrollado con más detenimiento posteriormente, así como la evolución del concepto de discapacidad y los términos propuestos por la Organización Mundial de la Salud respecto al mismo.

En general, la normativa en materia de Turismo Accesible ha sido desarrollada desde principios de S.XX por las Naciones Unidas, siendo los Estados los que han ido introduciendo normativas y planes de actuación para el desarrollo de las recomendaciones y principios generales establecidos en las normas internacionales. Así mismo, actualmente en nuestro país las Comunidades Autónomas cuentan con normas de actuación en la materia a fin de

---

<sup>21</sup> El art. 4 del RD-Leg. 1/2013, de 29 de Noviembre establece que: “1. Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. 2. Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento”.

dar accesibilidad a las actividades turísticas y de ocio por igual a todos los individuos con independencia de cuáles sean sus capacidades.

## **2. La Discapacidad.**

### **2.1. Evolución del Concepto de Discapacidad.**

A fin de poder estudiar y comprender más detenidamente en qué consiste el Turismo Accesible, su aplicación, desarrollo, beneficios, etc., resulta necesario realizar un análisis conceptual de la discapacidad, en tanto en cuanto, será el colectivo afectado por algún tipo de discapacidad el que disfrute de las actividades turísticas y de ocio enmarcadas en este modelo turístico.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF, 2001), define la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como parálisis cerebral, síndrome de down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social). (OMS, 2001).

Pero este concepto de discapacidad que proclamó la OMS en su clasificación de 2001, es resultado de una larga y compleja evolución, la cual se encuentra relacionada directamente con los movimientos sociales y reivindicativos acaecidos en materia de discapacidad.

#### **2.1.1. Introducción.**

Consideramos relevante comenzar con la siguiente apreciación de un especialista en la materia, el cual viene a establecer que la discapacidad adquiere sentido en el contexto de una cultura y, en ella, depende del sentido asignado a otros conceptos culturalmente próximos: en este caso, y por oposición, sigue siendo de fundamental importancia la idea imperante de «normalidad». Dicho de

otra forma, la discapacidad puede ser concebida no como una característica objetiva aplicable a la persona, sino como una construcción interpretativa inscrita en una cultura en la cual, en virtud de su particular modo de definir lo «normal», la discapacidad sería una desviación de dicha norma, una deficiencia, y, como tal, reducible al caso particular de la persona concreta que la «padece» (Ferreira, 2008: 147). Esta visión social de la discapacidad determinaría la construcción de la discapacidad desde el contexto social en el que nos desenvolvemos. El cuerpo es por tanto, una construcción simbólica y no una realidad en sí mismo, sino una construcción social y cultural.

A partir de la medicina y la biología se formuló la concepción del cuerpo admitida por la sociedad occidental. La existencia del hombre es corporal, y el análisis social y cultural del que es objeto, las imágenes que hablan sobre su espesor oculto, los valores que lo distinguen, no hablan también de la persona y de las variaciones que su definición y sus modos de existencia tienen en diferentes estructuras sociales (Le Breton, 2002: 7-10)). Los sujetos son en parte lo que su aspecto denota (el cuerpo como escenario). El paso del tiempo, aunque deja huellas físicas y condiciona la personalidad de cada ciudadano, es el factor más objetivo de referencia social. Por otra parte, para Sánchez Vera (1992) el cuerpo posee un alto contenido simbólico, esto es cultural y social, siendo la característica más próxima del yo social, pero también es un elemento clave de la identidad individual (op.cit.: 107-108).

Así mismo, introduce Bourdieu el concepto de *confrontación simbólica o violencia simbólica*, con el cual viene a hacer referencia a la lucha constante que existe entre los grupos sociales a fin de hacer valer e imponer su visión del mundo, es decir, lo que será considerado como lo normal y lo legítimo. Más que buscar una explicación basada en las discapacidades de un individuo, destacan el poder que ostentan grupos significativos para definir la identidad de otros, por lo que ser discapacitado supone experimentar la discriminación, siendo una forma de opresión que implica limitaciones sociales (Barton, 1998: 25). El aspecto físico del cuerpo (que incluye conformación física propiamente dicha y forma de presentarlo), es siguiendo a Bourdieu, de todas las manifestaciones de la

“persona” la que menos y más difícilmente se deja modificar, expresando el ser profundo o la naturaleza de la persona (Sánchez Vera, 2007: 220).

Incardinado en esta visión, surge el concepto de *habitus* como concepto para entender los cuerpos. Se ha establecido que los condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia producen *habitus*, sistemas de disposiciones duraderas y transferibles, *estructuras estructuradas* predispuestas para funcionar como *estructuras estructurantes*. El *habitus* es algo que se ha adquirido, y que se encuentra encarnado de manera durable en el cuerpo en forma de disposiciones permanentes (Bourdieu, 1991: 91). De esta manera, las personas que forman parte de las mismas clases sociales compartirían los mismos gustos al encontrarse todos en el mismo *habitus social*. Estos son las denominadas afinidades electivas. Para este autor, el *habitus* no es más que esa ley inmanente, *lex insita* inscrita en los cuerpos por idénticas historias, que es la condición no sólo de la concertación de las prácticas sino, además, de las prácticas de concertación (op.cit.: 102).

El estilo de vida viene referido a los comportamientos de la vida cotidiana e implica que estas conductas están influidas no sólo por variables socioeconómicas, como la renta o el hábitat, sino también por otros factores que tienen más que ver con lo simbólico o cultural: los deseos, las ideas y las imágenes (Andrés Orizo, 1991: 269). Así mismo, para el sociólogo Anthony Giddens (2000: 164-165), el aporte de la sociología del cuerpo ha sido comprender que éste no es un mero ente biológico, sino que se encuentra afectado por las influencias sociales como experiencias, contexto de vida, normas, valores que experimenta un ser humano en el ciclo de su vida. Entiende que las influencias sociales son todas aquellas acciones que orientan o reorientan el actuar del individuo en un determinado entorno, lo que deviene en socializar.

Y en este mismo sentido, y en referencia a las personas ancianas, ha considerado una especialista (Bazo, 2005: 49), que el concepto de estilo de vida lleva a considerar a las personas ancianas como un grupo heterogéneo. Las personas de edad no son un grupo homogéneo pues existen personas mayores de diferentes condiciones sociales, de diferentes procedencias geográficas y que

viven en medios muy distintos (Cabré, 1993: 19). Para Le Breton (2002) del mismo modo que el discapacitado, el anciano es objeto de su cuerpo y no sujeto completo. La vejez traduce un momento en el que la represión del cuerpo deja de ser posible, el momento en el que el cuerpo se expone a la mirada del otro de un modo desfavorable (op.cit.: 143).

En relación a la cuestión del envejecimiento y el deterioro corporal referido por los citados autores, surge actualmente el llamado *edadismo de las sociedades*, el cual viene encuadrado como una de las grandes formas sociales de discriminación, junto al racismo y el sexismo. Discriminación fundamentada en el deterioro corporal, y en la relación de la vejez a la enfermedad o a la dependencia. No obstante la vejez no es una enfermedad, incurriendo así en el fenómeno del *edadismo* al discriminar por esta razón (Sánchez Vera, 2009: 235-265).

Junto a los conceptos señalados, debemos hacer referencia al concepto de *estigma* creado por los griegos en referencia a los signos corporales que mostraban algo no habitual, malo o diferente, dentro del status de quién los presentaba. Es así la sociedad, el contexto social, el que genera el estigma del individuo, al establecer los parámetros de lo considerado habitual y normal, frente a lo que no lo es, y por lo tanto diferencia categorizando entre los individuos. Para Goffman (1995: 11-54) el individuo estigmatizado puede descubrir que se siente inseguro acerca del modo en que nosotros, los normales, vamos a identificarlo y a recibirlo. De este modo, aparece en el estigmatizado la sensación de no saber qué es lo que los demás piensan realmente de él. Para este autor, es el medio social el que establece las categorías de personas que en él se pueden encontrar, definiendo el mismo el estigma como una clase especial de relación entre el atributo y el estereotipo. Concluye así estableciendo tres tipos de estigma: las abominaciones del cuerpo (deformidades físicas), los defectos del carácter del individuo (falta de voluntad, pasiones tiránicas o antinaturales, creencias rígidas y falsas, deshonestidad) y los estigmas tribales de la raza, nación o religión. Igualmente, esta sociología del cuerpo debería incluir una sociología de la desviación y el control, en tanto en cuanto, la sociología del cuerpo como vehículo de información acerca del yo, se dividiría en torno de la estigmatología de la

apariencia exterior y de una teratología de las estructuras deformes (Turner: 1994: 25-29).

Afirma Mauss (1971: 309-336) que el cuerpo es el primer y más natural instrumento del hombre o, más exactamente, el cuerpo es el primer y más natural objeto técnico y a la vez, medio técnico del hombre. Hace referencia el autor con la expresión técnicas del cuerpo, a las formas en que los hombre en las distintas sociedades, utilizan de acuerdo con su tradición su propio cuerpo. Dichas técnicas serían las del movimiento, las de los cuidados del cuerpo y su desarrollo, las de la sexualidad y la diferencia entre sexos y finalmente, las técnicas del alma.

Así, el fenómeno de la discapacidad, se encuentra determinado por la concepción social de la misma, por lo tanto esta visión social de la discapacidad dejaría de lado los estigmas causados en virtud de disfunciones físicas o psíquicas. El mismo concepto de discapacidad se encuentra integrado por todas las connotaciones sociales que afectan a lo establecido como estándar por la sociedad. Esta visión social de la discapacidad, o como hemos referido, del considerado no normal o diferente, ha sido objeto de una profunda evolución en las últimas décadas, fruto de la cual hoy en día, nos encontramos en un punto menos categorizador del individuo. Ha señalado un experto, que el cuerpo es el sedimento, permanente e irrenunciable presente, de nuestra condición social: lo social se hace cuerpo, en sentido literal, en el discurrir cotidiano de nuestra existencia. Así mismo, en la experiencia específica y concreta de cada cuerpo particular, está la clave para la formulación de una teoría sociológica de la discapacidad consistente y emancipadora. (Ferreira, 2010a: 60-61).

Analizamos a continuación la evolución del concepto de discapacidad durante las últimas décadas del S. XX y comienzo del S.XXI, realizando un repaso a los cambios en la terminología y en la percepción social de la discapacidad.

### **2.1.2. El Movimiento de Vida Independiente (1960).**

Tradicionalmente venía delimitándose el concepto de discapacidad desde un punto de vista médico y psicológico. Pero resultaba necesario el estudio social de

la discapacidad, esto es, el estudio de la discapacidad no como una cuestión individual-médica, si no como una cuestión social. Y esto, ya que la discapacidad no es un concepto neutro, como ha tendido a pensarse desde el modelo médico, sino que está *“socialmente construido”*, y depende del contexto social y cultural (Díaz Velázquez, 2010: 117).

El estudio tradicional de la discapacidad se centraba por lo tanto en las limitaciones funcionales de los individuos, sin prestar atención a su interacción e integración en el entorno.

Ya en los años 60 surge el llamado Movimiento de Vida Independiente en Berkeley (California), como consecuencia del papel de los movimientos sociales en el trabajo de reconceptualización de la discapacidad hacia el modelo social de la discapacidad, más inclusivo y alejado de la perspectiva médica (Conde, 2013: 40).

Este movimiento fue encabezado por el estudiante Ed Roberts y quienes junto a él, reivindicaban el derecho de los estudiantes con discapacidad a acudir a la universidad. Gracias a la lucha de este movimiento, se formaliza definitivamente la creación del Centro de Vida Independiente de California en 1972. Considera García Alonso (2003a: 47) que el momento en que podemos establecer el nacimiento del movimiento de vida independiente como movimiento social es en 1972 con la apertura del primer Centro de Vida Independiente. La ciudad de Berkeley fue la primera ciudad del mundo en ostentar el título de *“ciudad sin freno a la movilidad”* (el llamado *“curb cut”*).

La filosofía con la que se crearon estos centros de vida independiente partía de la idea de que sólo aquellas personas afectadas por discapacidad serían las adecuadas para decidir cuáles eran sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Para ello, reclamaban el cambio del modelo institucional/médico (paradigma rehabilitador) que se llevaba a cabo por los centros, hacia un modelo social de incorporación de los discapacitados a la vida independiente. Responde este movimiento a la existencia tanto de barreras en el entorno físico como barreras psicológicas en la comunidad.

Hasta ese momento, e incluso después, se venía planteando el estudio del concepto de discapacidad atendiendo al paradigma de la rehabilitación. Este enlaza con el concepto médico-psicológico más tradicional de la discapacidad, entendiendo por discapacidad la existencia de deficiencias delimitadoras (localización del problema). Es decir, el problema radicaría en la diferencia psíquica, física o sensorial, así como en la falta de cualidades para el trabajo.

En segundo lugar, se nos presentaría el paradigma de la vida independiente, el cual se centra en la discapacidad como un problema del entorno (localización del problema) y por lo tanto, de comprensión de las funcionalidades diferentes, abandonando parámetros como la deficiencia de las personas con discapacidad. El problema viene aquí planteado en la dependencia de los profesionales y familiares entre otros.

En este sentido, DeJong (1979: 435-446) estableció los principios del movimiento de vida independiente realizando una comparativa con los principios del paradigma de la rehabilitación. Estos principios fueron adaptados por García Alonso (2003a). El resultado pasaría por las siguientes soluciones (op.cit.: 49):

- 1º. Solución para el paradigma de la rehabilitación: aplicación de técnicas profesionales de intervención de los médicos rehabilitadores, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, trabajadores, etc.
- 2º. Solución para el paradigma de vida independiente: asesoramiento entre iguales, ayuda mutua, control como consumidores, servicio de asistente personal y eliminación de barreras.

Las soluciones en ambos paradigmas, originarían por lo tanto diferentes resultados deseados; mientras que para el paradigma de la rehabilitación el mejor resultado pasaría por la obtención de la máxima capacidad para realizar las actividades de la vida diaria, el paradigma de la vida independiente iría más allá, pretendiendo la obtención de una mejor calidad de vida a través de la autonomía personal y la vida independiente.



En este mismo sentido de la autonomía personal, afirma Hasler (2003: 55) que la vida independiente es la filosofía de la emancipación y la práctica que fortalece a las personas con discapacidad y les permite influir, elegir y controlar cada aspecto de su vida.

Así, y con el surgimiento del movimiento de vida independiente, se produciría un cambio paradigmático en el concepto de discapacidad. Del paradigma de la rehabilitación pasaremos al paradigma de la autonomía personal, lo que como más adelante analizaremos, tendrá importantes consecuencias en la elaboración de las políticas públicas, en tanto en cuanto, estas estarán destinadas a facilitar la integración de las personas con discapacidad, esto es, la inclusión de este colectivo.

Tras los movimientos surgidos en Estados Unidos, afirma Conde (2013) que se originó en Gran Bretaña el llamado *Modelo Social de la Discapacidad*, que dio lugar a un movimiento contra la segregación y las barreras sociales que limitaban la vida independiente de las personas con alguna deficiencia (op.cit.: 45).

Surgió en Reino Unido el llamado *Proyecto 81* en el que un grupo de residentes en una institución, liderados por John Evans, comenzaron a cuestionar por qué los discapacitados tenían que residir confinados en instituciones.

Como explica Evans (2003: 192) las raíces del movimiento de vida independiente en Reino Unido surgieron permitiendo a las personas con discapacidad salir de las instituciones. Este movimiento proclamaba la desinstitucionalización del modelo establecido y el alejamiento del paternalismo en el que se sustentaba el sistema respecto de las personas con discapacidades en Reino Unido.

### **2.1.3. Las Clasificaciones realizadas por la OMS: La CIDDM (1980) y la CIF (2001).**

#### ***La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM).***

Sería la OMS en 1980 a través de la publicación de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), la que otorgara la primera definición de discapacidad, en consonancia a los logros sociales obtenidos por los movimientos antedichos. Así la OMS ofreció una definición de las personas con discapacidad atendiendo a las consecuencias que estas generan en el entorno social y dejando atrás las deficiencias que provocaban las minusvalías.

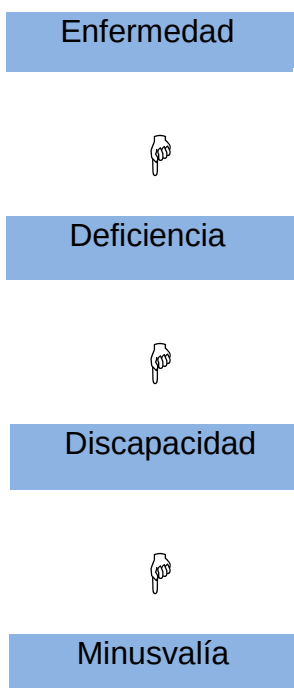
La CIDDM estableció así tres conceptos diferenciados: deficiencia, discapacidad y minusvalía:

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

Lo que pretende la CIDDM es ir más allá de la enfermedad como deficiencia, clasificando los efectos que la misma produce en el individuo, tanto desde un punto de vista físico (cuerpo), psicológico, y social.

El nuevo marco propuesto por la CIDDM se traduciría en el siguiente esquema:

**Figura 3.1:** Adaptación de los conceptos publicados por la CIDDM.



Fuente: Elaboración propia a partir de la CIDDM.

Este esquema implicaba que por ejemplo, una deficiencia causaría una discapacidad, o que una minusvalía podría ser producida por una discapacidad o por una deficiencia. Pero el mismo fue objeto de críticas al plantearse que por ejemplo, podrían existir minusvalías derivadas directamente de enfermedades pero que sin embargo no causaran deficiencias o discapacidades. O así mismo, una minusvalía podría causar directamente una discapacidad.

Posteriormente, y derivado de las críticas a la clasificación y la utilización de determinada terminología utilizada por la CIDDM en 1980, vinieron teniendo lugar proyectos que planteaban revisiones a lo planteado por la CIDDM. Así, en 1983, el IMSERSO publicó la versión en castellano de la CIDDM que fue aprobada por la OMS.

En 1982 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba por Resolución 37/52 de 3 de diciembre de 1982 el *Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad*.

El Programa fija como su objetivo: *promover medidas eficaces para la prevención de la discapacidad y para la rehabilitación y la realización de los objetivos de igualdad y de plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo. Esto significa oportunidades iguales a las de toda la población y una participación equitativa en el mejoramiento de las condiciones de vida resultante del desarrollo social y económico. Estos principios deben aplicarse con el mismo alcance y con la misma urgencia en todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo.*

Es decir, este Programa de Acción fundamentaba su actuación en las medidas de acción pertinentes que se definen como prevención, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades. Daba por lo tanto desarrollo a la CIDDM aprobada dos años antes.

La minusvalía está, por consiguiente, en función de la relación entre las personas con discapacidad y su ambiente. Ocurre cuando dichas personas se enfrentan a barreras culturales, físicas o sociales que les impiden el acceso a los diversos sistemas de la sociedad que están a disposición de los demás ciudadanos. La minusvalía es, por tanto, la pérdida o la limitación de las oportunidades de participar en la vida de la comunidad en igualdad con los demás. Las personas con discapacidad no forman un grupo homogéneo. Por ejemplo, las personas con enfermedades o deficiencias mentales, visuales, auditivas o del habla, las que tienen movilidad restringida o las llamadas deficiencias médicas: todas ellas se enfrentan a barreras diferentes, de índole diferente y que han de superarse de maneras diferentes (ONU, 1982).

Estas medidas de prevención, rehabilitación e igualdad de oportunidades conllevaban en el Programa de Acción una serie de actuaciones para cada una de ellas a fin de hacer efectivo el desarrollo de las mismas.

No obstante, el Programa seguía partiendo de una visión médica/rehabilitadora de la discapacidad, haciendo como hemos visto, hincapié en la prevención de la deficiencia, en la rehabilitación de la discapacidad y finalmente, proponiendo la igualdad de oportunidades ante el padecimiento de una minusvalía.

A continuación se expone en una tabla un esquema de las medidas y objetivos a alcanzar para cada uno de los parámetros propuestos por el Plan de Acción de 1982.

**Tabla 3.1.** Adaptación de las medidas adoptadas por el Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad de 1982.

| ESTRATEGIA                       | MEDIDAS                                                                                                                                                                                                                                                                                       | OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PREVENCIÓN</b>                | Supresión de la guerra<br>Mejora económica de grupos más desfavorecidos.<br>Identificación deficiencias y sus causas.<br>Mejora servicios sanitarios.<br>Detección y diagnóstico temprano.<br>Educación sobre cuidado sanitario.<br>Servicios de empleo selectivos.                           | Adopción de medidas necesarias para detectar tempranamente los síntomas y señales de la deficiencia y la inmediata medida curativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>REHABILITACIÓN</b>            | Detección temprana, diagnóstico e intervención.<br>Atención y tratamiento médico.<br>Asesoramiento y Asistencia social psicológica.<br>Capacitación en actividades de auto cuidado.<br>Suministro de ayudas técnicas de movilidad<br>Servicios de rehabilitación                              | Siempre que sea posible, se deben proporcionar servicios para las personas con deficiencias dentro de las estructuras sociales, sanitarias, educativas y laborales existentes en la sociedad.<br>Los programas de rehabilitación deben concebirse de tal modo que permitan a las personas con deficiencias participar en el diseño y la organización de los servicios que ellas y sus familias consideren necesarios. |
| <b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b> | Todas las personas que tienen a su cargo algún tipo de empresa deben hacerla accesible a personas con discapacidad. Esto se refiere a entidades públicas de diversos niveles, a organizaciones no gubernamentales, a empresas y a individuos. Es aplicable también en el plano internacional. | Las necesidades de todo individuo son:<br>De la misma importancia.<br>Deben constituir la base de la planificación social y que todos los recursos.<br>Deben garantizar una oportunidad igual de participación<br>Todas las políticas relativas a la discapacidad deben asegurar el acceso de las personas con discapacidad a todos los servicios de la comunidad                                                     |

Fuente: Elaboración propia (Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad 1982).

Tras la publicación del Programa de Acción Mundial, en 1986 en España, el Instituto Nacional de Estadística publica una encuesta nacional sobre Discapacidades, Deficiencias y Minusvalías, utilizando así los términos aprobados por la CIDDMM y desarrollados por el Plan de Acción Mundial para personas con Discapacidad.

Posteriormente, en 1993 se publican las *Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad*, en estas sigue prevaleciendo al igual que en el Programa Anterior el modelo médico y rehabilitador de la discapacidad.

### ***La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF).***

Tras años de aplicación de la CIDDMM (1980) y de su Programa de Acción Mundial (1982), en 2001 se publica la *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud* (CIF), siendo resultado la misma del trabajo de revisión de la CIDDMM<sup>22</sup>. La CIF define la discapacidad desde una perspectiva médica y social (proclama el modelo *biopsicosocial*), desapareciendo a su vez el término minusvalía.

El mismo título de la CIF pone de manifiesto tres nuevas ideas, Funcionamiento, Discapacidad y Salud, dejando de lado las consecuencias de las enfermedades. En este sentido, en la CIF se cambia el término enfermedad y comienza a tratarse como “*estado de salud*”.

Supone así un nuevo enfoque biopsicosocial, y ello en atención a que su información se encuentra dividida en dos partes: 1. Funcionamiento y Discapacidad. 2. Factores contextuales. Esta última inclusión (Factores Contextuales: Ambientales y Personales), constituyen una novedad en esta nueva versión de la OMS.

---

<sup>22</sup> Inicialmente la CIF surgió como la CIDDMM-2 (Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Discapacidad), que posteriormente, sería aprobada como Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

Dentro de cada parte distingue diferentes componentes (OMS, 2001: 12):

1. Funcionamiento y Discapacidad:

A. El componente Cuerpo que consta de dos clasificaciones, una para las funciones de los sistemas corporales y otras para las funciones de las estructuras del cuerpo.

B. Actividad y Participación: cubre el rango completo de dominios que indican aspectos relacionados con el funcionamiento tanto desde una perspectiva individual como social.

2. Factores contextuales:

A. Factores Ambientales: ejercen efecto en todos los componentes del funcionamiento y la discapacidad y están organizados partiendo del entorno más inmediato al individuo y llegando hasta el entorno general.

B. Factores Personales: componente de los factores contextuales pero no están clasificados en la CIF por la gran variabilidad social y cultural asociada con ellos.

A continuación se reproduce una tabla extraída de la CIF donde se estructuran ambas partes y sus componentes.

**Tabla 3.2.** Visión de conjunto de la CIF. Partes y componentes del nuevo modelo biopsicosocial.

|                           | <b>Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad</b>                                                                |                                                                                                                                | <b>Parte 2: Factores Contextuales</b>                                                            |                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                           | <b>Funciones y Estructuras Corporales</b>                                                                    | <b>Actividades y Participación</b>                                                                                             | <b>Factores Ambientales</b>                                                                      | <b>Factores Personales</b>                                     |
| <b>Dominios</b>           | 1 Funciones corporales<br><br>2 Estructuras corporales                                                       | Áreas Vitales (tareas, acciones)                                                                                               | Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad                                   | Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad |
| <b>Constructos</b>        | Cambios en el funcionamiento corporal (fisiológica)<br><br>Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómica) | Capacidad<br>Ejecución de tareas en un entorno uniforme<br><br>Desempeño/realización<br>Ejecución de tareas en el entorno real | El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal | El efecto de los atributos de la persona                       |
| <b>Aspectos Positivos</b> | Integridad funcional y estructural<br><br>Funcionamiento                                                     | Actividad<br>Participación                                                                                                     | Facilitadores                                                                                    | No aplicable                                                   |
| <b>Aspectos Negativos</b> | Deficiencia<br><br>Discapacidad                                                                              | Limitación en la actividad<br>Restricción en la participación                                                                  | Barreras/obstáculos                                                                              | no aplicable                                                   |

Fuente: OMS (2001: 15)

Consideran Palacios y Romañach (2006) que con la CIF se produce una innovadora transformación, en tanto esta clasificación hace hincapié en las actividades y en la participación del individuo y en los factores ambientales que rodean a ese individuo. Se comienza así a separar entre dos conceptos, hasta ahora, demasiado ligados, enfermedad y diversidad funcional, este último, como asunto primordialmente social. No obstante, si analizamos los términos utilizados, vemos que contienen las palabras déficit, limitación, restricción, barrera y discapacidad. En opinión de Romañach y Lobato (2005) ninguno de estos términos es positivo, ni neutro, por lo que resultan un vano intento de cambiar una realidad en la que los propios autores no acaban de ver el lado cuando menos neutro o positivo de la diversidad funcional.



En 2002 la OMS publica el documento *Towards a common language for functioning, Disability and Health* (Para un lenguaje común para el Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud). En este documento, la OMS afirma que una de las principales novedades es la presencia de un factor ambiental, clasificación que hace posible la identificación ambiental de barreras y facilitadores para la capacidad y el rendimiento de las acciones y tareas (OMS, 2002: 9).

A continuación, la OMS (2002: 10) se muestra disconforme con la visión únicamente médica o únicamente social de la discapacidad, afirmando que “la discapacidad es un fenómeno complejo que es a la vez un problema en el nivel de una el cuerpo de la persona, y un fenómeno complejo y sobre todo social. La discapacidad es siempre una interacción entre características de la persona y características del contexto general en el que vive la persona, pero algunos aspectos de la discapacidad son casi totalmente internos a la persona, mientras que otro aspecto es casi en su totalidad externo. Es decir, tanto las respuestas médicas como sociales son apropiadas a los problemas asociados a la discapacidad; no podemos rechazar del todo, ya sea tipo de intervención médico o social.

Considera la OMS por lo tanto, que el modelo más útil es el que integra el modelo médico y el modelo social. Es lo que conocemos como *modelo biopsicosocial*. Ofrece así la OMS en este documento una visión coherente de diferentes puntos de vista, la salud, lo individual y lo social.

Este *modelo bio-psico-social* proclamado por la OMS responde a la integración de tres factores (OMS, 2002: 12-17):

1º. Factores corporales (*bio-*): La OMS entiende la deficiencia como una desviación de la norma generalmente aceptada en relación al estado biomecánico del cuerpo y sus funciones (OMS, 2002: 12). Las deficiencias pueden tener orígenes fisiológicos o anatómicos. A su vez pueden ser temporales; progresivas, regresivas o estáticas; o intermitentes o continuas.

2º. Factores personales (*-psico-*): referidos a las características de un individuo que no forman parte de su estado de salud (género, edad, etnia, educación, etc.). En este sentido, afirma Conde (2013) que la explicación de estos elementos es preferentemente sociológica, y sin embargo, solo ocupan un párrafo en la definición de la CIF sin ser analizados en profundidad, lo que es clave para impulsar la necesidad de la sociología como ciencia necesaria para el completo entendimiento de la discapacidad (op.cit.: 54).

3º. Factores contextuales (*-social*): Son estos factores los que se interaccionan con las funciones corporales, y en esta relación surgen las barreras y los facilitadores que definen la discapacidad (OMS, 2002: 17).

La CIF ofrece así un instrumento internacional y científico para el cambio del paradigma del modelo médico al modelo biopsicosocial integrador del funcionamiento humano y discapacidad. Es por lo tanto, una herramienta valiosa en la investigación de la discapacidad, en todas sus dimensiones, deficiencias en el cuerpo y el nivel de la parte del cuerpo, limitaciones de la actividad a nivel persona, y restricciones a nivel de la sociedad de participación.

Estableció en este sentido la OMS (2002:10-13) que la discapacidad en el modelo biopsicosocial se configura como un proceso de interacción de los distintos elementos del modelo, esto es, actividad-participación y rendimiento-capacidad.

En definitiva, la CIF supuso el marco conceptual para la salud y la discapacidad, ofreciendo la base para la definición y medición de políticas orientadas a la salud y a la discapacidad.

#### **2.1.4. El Marco Nacional de la Discapacidad.**

En apartados anteriores se ha venido haciendo referencia a la diversa normativa que en materia de discapacidad ha sido desarrollada en nuestro ámbito nacional. No obstante, y sin perjuicio de lo señalado anteriormente, se pretende en este epígrafe, hacer mayor hincapié en tres normas de gran relevancia en

materia de discapacidad, y que son un referente en la regulación de esta materia a nivel nacional.

Nos referimos a la Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI); a la Ley 51/2013, de 2 de Diciembre, sobre Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU); y a la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (la llamada, Ley de la Dependencia).

Con este último análisis, y tras haber planteado la evolución del concepto de discapacidad, y el debate surgido en referencia a las diferentes clasificaciones de la OMS, pretendemos poner de manifiesto así la evolución de la discapacidad en nuestro marco nacional y su desarrollo efectivo por nuestras instituciones.

### ***Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos.***

La Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos, o también llamada LISMI, vino a establecer para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. Esta Ley se que se fundamentaba en su artículo 1 en lo proclamado en la Constitución Española en su artículo 49, pretendía, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad. No obstante, tras su publicación se comprobó la dificultad de las empresas en el cumplimiento de las obligaciones que prevía la LISMI, por lo que posteriormente, en el año 2000, se publicó el Real Decreto 27/2000, de 14 de Enero, que contenía una serie de medidas excepcionales a fin de facilitar el cumplimiento de lo previsto en la LISMI. Estas medidas fueron también llamadas las “Medidas Alternativas”.

La LISMI establecía que sus principios generales era garantizar la realización personal y la total integración social de las personas con discapacidad. Así mismo, ofrecía una definición de minusválido en el siguiente sentido: *“toda aquella persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se*

*encuentren reducidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales”.*

Como se ha indicado, el grado de cumplimiento de lo preceptuado en la LISMI quedaba muy lejos de los fines, en principio pretendidos por el legislador, por lo que con la publicación de las *Medidas Alternativas* con lo que se pretendió dar un impulso a la Ley del 82 con las siguientes medidas:

- Compra de bienes a un Centro Especial de Empleo o a un autónomo discapacidad.
- Formalización de un contrato civil o mercantil con un Centro Especial de Empleo, con un trabajador autónomo discapacitado, para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa.
- Donación o acción de patrocinio.
- Creación de Centros Especiales de Trabajo (CET) y los enclavamientos laborales<sup>23</sup>; RD 290/2007 del 20 de febrero.

Esta Ley utilizaba la terminología publicada dos años antes en la ya explicada CIDDM de 1980, en el sentido de minusvalía como *situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales)*. Se pueden observar los paralelismos entre ambos textos, en tanto, conllevan un gran contenido biológico-médico de la minusvalía proveniente de una enfermedad. La condición de minusválido la determina el órgano designado por la administración, basándose en informes individualizados por equipos multiprofesionales. El certificado expedido contiene tanto el reconocimiento de la minusvalía como el

---

<sup>23</sup> Se entiende por enclavamiento laboral el contrato entre una empresa del mercado ordinario, nombrada empresa colaboradora, y un centro especial de empleo para la realización de obras o servicios que guarden relación directa con la actividad normal de ésta y por la cual un grupo de trabajadores discapacitados del centro especial de empleo se desplacen temporalmente al centro de trabajo de la empresa colaboradora.

grado de discapacidad y se establecerá el reconocimiento de la aplicación de los derechos reconocidos a la LISMI.

Igualmente la LISMI entraba a regular la accesibilidad en materia de educación y empleo, como elementos básicos para la obtención de la integración social. En este sentido y en materia de educación, se reconoce el derecho a ser integrado en el sistema ordinario de educación general recibiendo los programas de apoyo y recursos que se les reconoce en la propia ley (Casanova, 2008: 3).

***Ley 51/2003, de 2 de Diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.***

La Ley 51/2003, de 2 de Diciembre, también denominada la LIONDAU, surge para completar a la anterior LISMI, y sin poner en cuestión su vigencia, para servir de impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad.

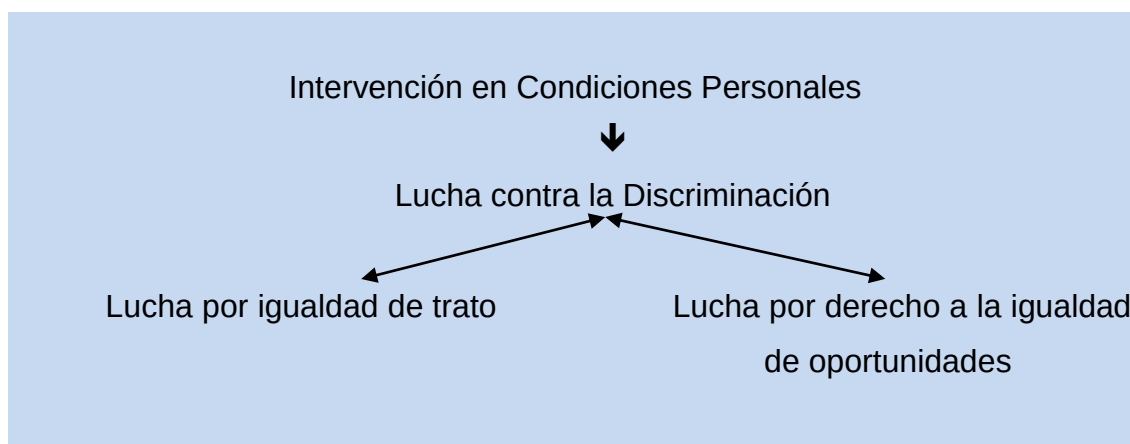
En el art. 1 de esta ley, se establece el objeto de la misma de una forma muy clara y expresa, incluyendo en el mismo, la definición de igualdad de oportunidades.

Apdo. 1º. *“ Esta ley tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2,10,14 y 49 de la Constitución. A estos efectos, se entiende por igualdad de oportunidades la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o sobre la discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social”.*

Junto a esta previsión de la Ley en cuanto a su objeto, se fija también en la misma quiénes son los destinatarios de sus proclamas, esto es las personas con discapacidad, ofreciendo una definición de la misma dentro del modelo biopsicosocial: *“Son personas con discapacidad aquellas que presenten deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”*. Posteriormente, se establece que el reconocimiento de condición de discapacitado se encuentra ligado al reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33% (Art. 2).

Las razones que justifican la publicación de la Ley, radican en la persistencia de la existencia de desigualdades y la aparición de nuevos enfoques y estrategias de intervención que resumimos en las siguientes figuras:

**Figura 3.2.** Adaptación de las estrategias de intervención de la LIONDAU.



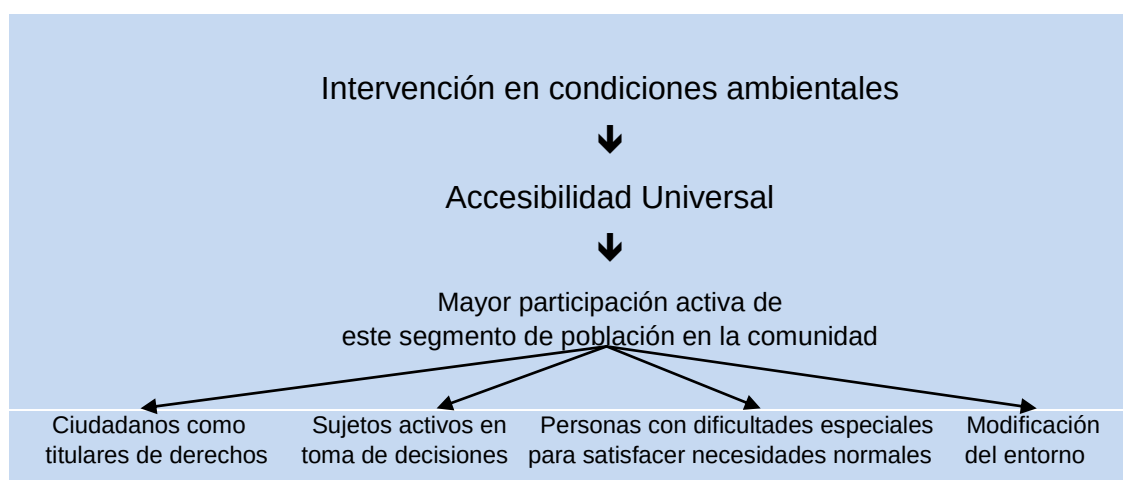
Fuente: Elaboración propia a partir de la LIONDAU.

Por ello, y a fin de conseguir la efectividad de las estrategias planteadas, surge también en esta Ley la incorporación al modelo biopsicosocial que había sido introducido dos años antes por la CIF de 2001. Y en el sentido del modelo biopsicosocial, en la Exposición de Motivos de la Ley se viene a proclamar que: *“hoy es sabido que las desventajas que presenta una persona con discapacidad tienen su origen en sus dificultades personales, pero también y sobre todo en los*

*obstáculos y condiciones limitativas que en la propia sociedad, concebida con arreglo al patrón de la persona media, se oponen a la plena participación de estos ciudadanos". (BOE, 2003: Exposición Motivos).*

La estrategia en la intervención de las condiciones ambientales la explicamos en la siguiente figura:

**Figura 3.3.** Adaptación de las estrategias de intervención de la LIONDAU.



Fuente: Elaboración propia a partir de la LIONDAU.

La LIONDAU consciente de la evolución de la visión y estudio de la discapacidad y de las necesidades reclamadas, proclama la accesibilidad universal, como consecuencia del desarrollo desde el movimiento de vida independiente a la eliminación de barreras, evolución que pasa en la actualidad por el concepto de diseño para todos. La no accesibilidad de los entornos, productos y servicios constituye, sin duda, una forma sutil pero muy eficaz de discriminación, de discriminación indirecta en este caso, pues genera una desventaja cierta a las personas con discapacidad en relación con aquellas que no lo son. Supone así esta Ley, la consolidación del modelo biopsicosocial con una vocación reivindicatoria del modelo social.

La LIONDAU introduce en su art. 2 los principios inspiradores en la redacción de la misma: vida independiente, normalización, accesibilidad universal,

diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad. Destaca la definición que la Ley ofrece sobre vida independiente, como la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad. En este sentido, Palacios y Romañach (2006: 63) relacionan la actividad de debate y difusión del Foro de Vida Independiente con la inclusión en la LIONDAU del concepto de vida independiente y que pueda afirmarse a día de que el concepto de Vida Independiente es conocido (aunque quizá no muy bien comprendido) por todos los sectores relevantes de la diversidad funcional, dentro y fuera del propio movimiento asociativo español.

***Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.***

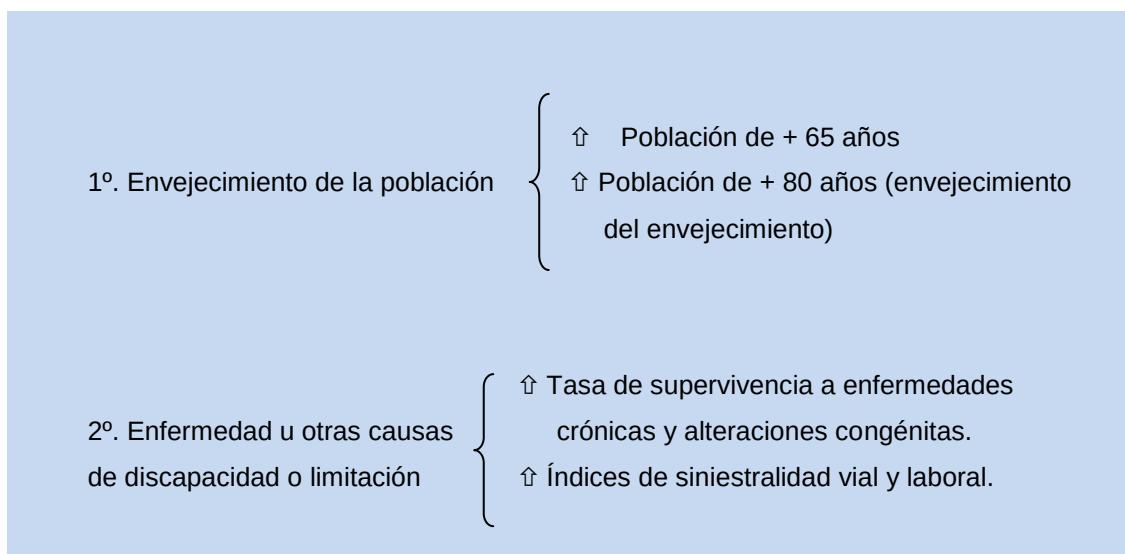
La Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a personas en situación de dependencia (también llamada Ley de Dependencia), hace hincapié en el fundamento de su publicación, esto es, la atención a personas en situación de dependencia.

Para ello, justifica su finalidad por el incremento del segmento de población que se encuentra en situación de dependencia, lo que atribuye a dos motivos principalmente: dependencia por envejecimiento de la población o dependencia por enfermedad u otras causas de discapacidad o limitación.

Establecemos en la figura siguiente el panorama planteado por esta Ley y que sirve de justificación sociológica a la necesidad de la misma.



**Figura 3.4.** Adaptación de los motivos de justificación expresados por la Ley de Dependencia.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley de Dependencia.

La Exposición de Motivos de la Ley de Dependencia comienza fijando el espíritu de la misma, esto es, la atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal, lo que constituye uno de los principales retos de la política social de los países desarrollados. El reto no es otro que atender las necesidades de aquellas personas que, por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía.

La Ley de Dependencia se hizo eco de los resultados obtenidos en la Encuesta sobre Discapacidad, Deficiencia y Estado de Salud de 1999 (EDDS 99)<sup>24</sup>. De las 39.247.010 personas que constituían la población española en el momento de la encuesta, 3.528.222 declararon algún tipo de discapacidad o limitación, es decir, un 9,0% de la misma.

<sup>24</sup> La primera gran encuesta sobre discapacidad se realizó en 1986 (INE: Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y minusvalías). En 1999 se llevó a cabo la EDDS, otra gran operación estadística. A pesar de que ambas encuestas siguen un mismo marco teórico y similar metodología de campo, los resultados no son completamente comparables pues se modificaron algunas preguntas sobre tipos de discapacidad. Ello impide conocer si la discapacidad avanza al ritmo que lo hace la esperanza de vida, se estabiliza o bien se comprime en las edades superiores.

En este mismo sentido, y utilizando datos posteriores a la Ley de Dependencia, según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia (EDAD 2008), ésta reflejó que en nuestro país existe un más de tres millones ochocientas mil personas con algún tipo de discapacidad o limitación, de entre personas de ambos sexos y de todas las edades.

**Tabla 3.3.** Población con alguna discapacidad o limitación por edad y sexo.

|                         | <b>Ambos sexos</b> | <b>Varones</b> | <b>Mujeres</b> |
|-------------------------|--------------------|----------------|----------------|
| <b>Total</b>            | 3.847,9            | 1.547,7        | 2.300,2        |
| <b>De 0 a 5 años</b>    | 60,4               | 36,4           | 24,0           |
| <b>De 6 a 64 años</b>   | 1.560,4            | 754,5          | 805,9          |
| <b>De 6 a 15 años</b>   | 78,3               | 50,7           | 27,6           |
| <b>De 16 a 24 años</b>  | 75,1               | 46,5           | 28,6           |
| <b>De 25 a 34 años</b>  | 168,7              | 98,8           | 69,8           |
| <b>De 35 a 44 años</b>  | 286,5              | 149,4          | 137,0          |
| <b>De 45 a 54 años</b>  | 406,0              | 181,9          | 224,1          |
| <b>De 55 a 64 años</b>  | 545,8              | 227,1          | 318,7          |
| <b>De 65 a 79 años</b>  | 1.201,3            | 454,8          | 746,5          |
| <b>De 65 a 69 años</b>  | 292,8              | 124,2          | 168,6          |
| <b>De 70 a 74 años</b>  | 404,7              | 147,5          | 257,2          |
| <b>De 75 a 79 años</b>  | 503,8              | 183,2          | 320,6          |
| <b>De 80 y más años</b> | 1.025,8            | 301,9          | 723,9          |
| <b>De 80 a 84 años</b>  | 482,6              | 148,6          | 333,9          |
| <b>De 85 a 89 años</b>  | 339,8              | 103,2          | 236,6          |
| <b>De 90 y más años</b> | 203,4              | 50,0           | 153,4          |

Fuente: EDAD 2008 (INE)

Para dar desarrollo a los motivos expuestos y a las justificaciones de su necesaria aplicación, comienza delimitando su objeto en el art. 1º: *“regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido*

*mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español”.*

Y derivado de lo anterior, ofrece la Ley una serie de definiciones conceptuales con el objeto de delimitar el contenido de las mismas (Art. 2). Entre el catálogo conceptual ofrecido destacamos las siguientes:

⇒ Autonomía: la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

⇒ Dependencia: el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

⇒ Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD): las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas.

⇒ Necesidades de apoyo para la autonomía personal: las que requieren las personas que tienen discapacidad intelectual o mental para hacer efectivo un grado satisfactorio de autonomía personal en el seno de la comunidad.

Para Palacios y Romañach (2006) el Foro de Vida Independiente contribuyó en la Ley de Dependencia, incorporando finalmente conceptos básicos para la vida independiente, como la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la figura del asistente personal y el pago directo (op.cit: 63).

Introduce así esta Ley la Autonomía Personal, centrándose en este concepto a fin de dar desarrollo a las previsiones realizadas en la misma, y ello a través de la consideración de la autonomía personal en consonancia al modelo biopsicosocial, entendiendo la dependencia a *sensu contrario*, como la ausencia de autonomía.

## **2.2. Diversidad Funcional, Diseño Universal y Autonomía Personal.**

Si observamos la discapacidad desde el paradigma de la autonomía personal, esto es, como desarrollo y evolución del inicial concepto de vida independiente, debemos tener en cuenta otros conceptos que contribuyen a la comprensión de la discapacidad desde el punto de vista de la vida independiente.

En primer lugar, planteamos el concepto de diversidad funcional, el cuál conllevaría la validez de todas las funcionalidades, acercándose este concepto al modelo social de la discapacidad. Afirma Romañach (2005: 5), que el término diversidad funcional fue propuesto por el Foro de Vida Independiente, planteando que “la primera vez en la historia y en el mundo que se propone un cambio hacia una terminología no negativa sobre la diversidad funcional, y que esa propuesta parte exclusivamente de las mujeres y hombres con diversidad funcional”. Este nuevo término se acuña como sustituto a los términos peyorativos que venían utilizándose desde 1980, discapacidad, minusvalía o deficiencia entre otros, como indicadores de aquello de lo que son portadores antes que de aquello de lo que se asume que carecen (Romañach y Lobato, 2005; Palacios y Romañach, 2006, Ferreira, 2010a).

La diversidad funcional estaría así íntimamente relacionada con la dignidad humana y el pleno desarrollo de la personalidad, ya que en palabras de Palacios y Romañach (2006), la dignidad es elemento clave para la participación plena y

aceptación social de las personas con diversidad funcional (op.cit.: 190). Este nuevo modelo de la diversidad estaría conformado por los principios de la dignidad humana y la diversidad. La diversidad funcional es inherente al ser humano, y es el resultado de todas las expresiones diferentes de funcionamiento posibles. Todas las personas incorporamos un cierto modo singular de funcionamiento (Toboso y Guzmán, 2010: 80). Pero debemos tener presente, como afirma Ferreira (2010a) que el término diversidad funcional fue adoptado por el propio colectivo ante las imposiciones externas y luchar contra su discriminación. Y en esencia, es difícilmente definible desde un punto de vista sociológico, en tanto la diversidad funcional es una más de las muchas manifestaciones de la infinita heterogeneidad que caracteriza a la existencia humana (op.cit.: 58-59).

En sentido contrario, se pronuncia Almeida (2010: 35-36) al poner “en tensión la idea de diversidad asociada a la discapacidad<sup>25</sup>, en tanto en cuanto, considera que el uso normalizado de la idea de diversidad en el campo de la discapacidad esconde mayor perversión que el uso de cualquier otra idea, aun aquellas más tradicionales y conservadoras que inscriben a la misma en la visión de la tragedia personal o de la disfunción social.

Se ha hecho mucho hincapié en el entorno, en la visión más social de la discapacidad y que viene a determinar la posibilidad de la realización o no, de todas las funcionalidades. De esta manera, se considera que es el entorno el que define a las personas como discapacitadas, esto es, es el mismo entorno el que discapacita. Se ha establecido que no hay individuos discapacitados, hay un orden social discapacitante (Ferreira, 2010b: 7). En este mismo sentido, se considera que las mujeres y hombres con diversidad funcional tienen que ver con sociedades que, siendo intrínsecamente imperfectas, han establecido un modelo de perfección al que ningún miembro concreto de ellas tiene acceso, y que definen la manera de ser física, sensorial o psicológicamente, y las reglas de funcionamiento social (Romañach y Lobato, 2005).

---

<sup>25</sup> Almeida sostiene esta hipótesis considerando varios aspectos: la ambigüedad del concepto, la referencia a lo natural, la idea de equivalencia a la que remite, a la tranquilizadora corrección política y a su fundamento en la idea de evidencia (ideología de la normalidad).

Por ello, si consideramos que es el entorno o el orden social el que discapacita a las personas y el que las diferencia, parece evidente, que deberá darse un cambio importante en el mismo para evitar ese efecto no deseado, y así propiciar la inclusión y la integración de cualquier persona y de cualquier funcionalidad en dicho entorno. Lo que une a este colectivo no es su diversidad interna, sino la discriminación social que sufren todos los días los hombres y mujeres con diversidad funcional, incluyendo a todas aquellas personas que, circunstancial o transitoriamente, se ven de repente inmersas en un entorno hostil que les niega su ciudadanía (Romañach y Lobato, 2005).

Brinckmann y Wildgen (2003: 42-46) relacionan la idea de que estamos ante un entorno discapacitante con la idea de la inclusión social. En este sentido, se señala que la inclusión social constituye un proceso bilateral en el que las personas aún excluidas y la sociedad buscan resolver los problemas del individuo y del conjunto. Es la sociedad la generadora de los problemas para las personas portadoras de deficiencia, es causante de su incapacidad para el desempeño de actividades sociales. Así mismo, se pronuncia Abberley (1998: 78), al señalar que la teoría tradicional sitúa la fuente de la discapacidad en la deficiencia del individuo y en sus discapacidades personales. En contraposición, el modelo social entiende la discapacidad como el resultado del fracaso de la sociedad al adaptarse a las necesidades de las personas discapacitadas.

Junto al concepto de diversidad funcional, surgiría el concepto de diseño universal o diseño para todos, el cual fue definido en la Convención sobre los Derechos de las Personas Discapacitadas de 2006 como aquel diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación, ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten.

Entenderíamos entonces el diseño universal como aquel necesario para que cualquier funcionalidad pueda realizarse cómodamente en el entorno, lo que supone la eliminación de barreras y obstáculos. Es un diseño para todos sea cual

sea la funcionalidad de cada persona, esto es, independientemente de la diversidad funcional.

El concepto de diseño universal viene previsto en el Libro blanco de la accesibilidad (IMSERSO-ACCEPLAN, 2003) como “el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado”.

Pero este concepto de diseño universal es fruto de una evolución conceptual, que parte de la accesibilidad. Accesibilidad como condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las viviendas, las tiendas, los teatros, los parques, las administraciones públicas, los lugares de trabajo y en definitiva, todo el entorno. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido.

En 1991 con el documento de la OMT *“Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”*, se consideró necesario la implantación de pautas de diseño con relación al área de la habilitación y recepción en establecimientos turísticos con el objetivo de garantizar la accesibilidad a todas las personas portadoras de deficiencias (OMT, 1991)

La accesibilidad puede entenderse en relación a tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión. Estas tres formas de accesibilidad se verían limitadas ante la existencia de barreras. Según el Libro Blanco de la Discapacidad (IMSERSO: 2003) las barreras más habituales son:

- Barreras arquitectónicas: edificios.
- Barreras Urbanísticas: instalaciones urbanas.
- Barreras en el Transporte
- Barreras en las Telecomunicaciones: comprensión y captación de mensajes vocales y no vocales.

La idea por lo tanto que radica en el llamado diseño universal o diseño para todos, es concebir el entorno y los objetos de forma inclusiva para todo tipo de persona, independientemente de su diversidad funcional.

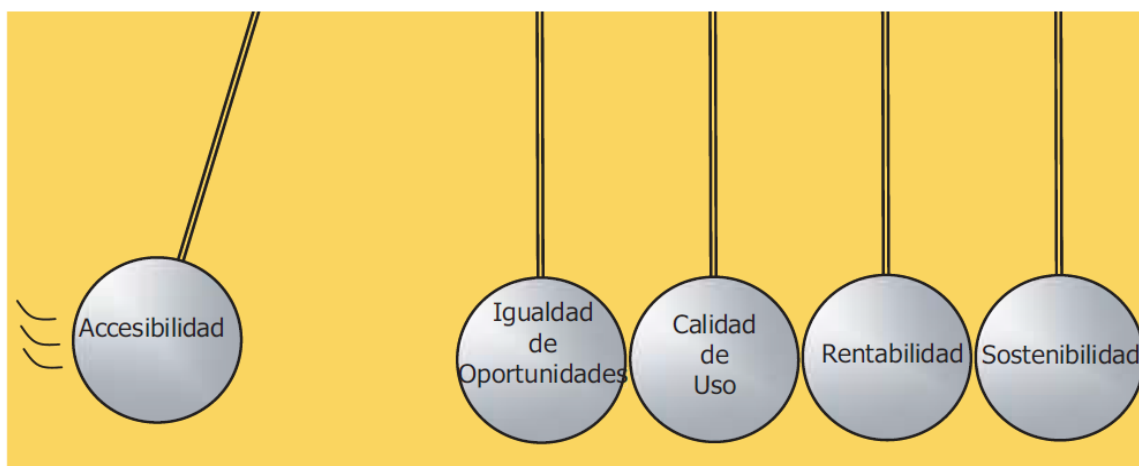
En este sentido, en 1995, el Centro para el Diseño Universal (*The Center for Universal Design*), estableció los principios en los que fundamentar los productos y servicios de diseño universal:

1. Uso universal, para todos: diseño útil y aprovechable para cualquier grupo de usuarios.
2. Flexibilidad de uso: el diseño se adapta a un amplio abanico de preferencias y destrezas individuales.
3. Uso simple e intuitivo: el diseño permite un uso fácil de entender, con independencia de la experiencia del usuario, su conocimiento, habilidad de lenguaje o capacidad de concentración.
4. Información perceptible: el diseño aporta la necesaria información de forma efectiva al usuario, con la independencia de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del individuo.
5. Tolerancia para el error o mal uso: el diseño minimiza daños y consecuencias adversas de las acciones realizadas involuntariamente o por error.
6. Poco esfuerzo físico requerido: el diseño puede ser utilizado de forma eficiente, confortable y con la mínima fatiga.
7. Tamaño y espacio para acercamiento, manipulación y uso: tamaño y espacio adecuados para aproximación, alcance, manipulación y uso, con independencia del tamaño corporal del usuario, la postura o movilidad.



En este mismo sentido, se han fijado igualmente una serie de efectos positivos de la discapacidad tanto sobre las personas como sobre los servicios que ofrecen. Para ello, exponemos a continuación un gráfico contenido en el documento publicado por el IMSERSO en 2006 con el título El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión.

**Figura 3.5.** El impacto agregado de la accesibilidad.

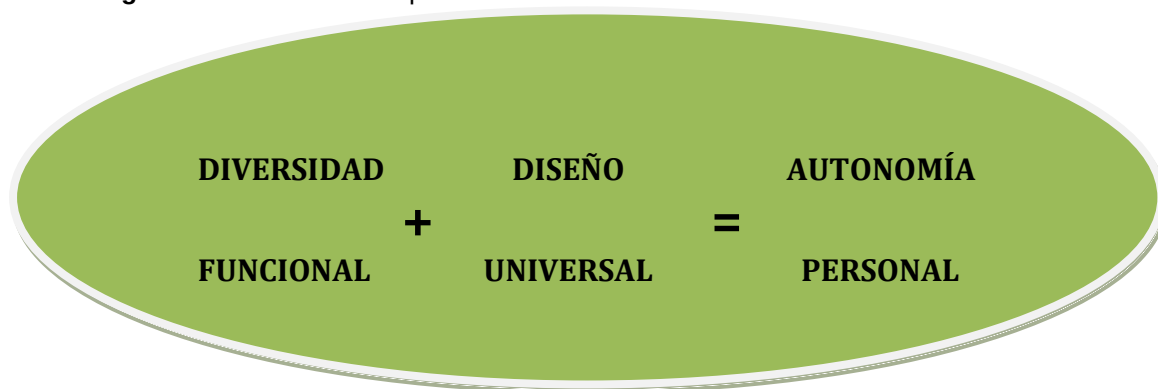


Fuente: El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión (Alonso y Dinares, 2006: 29)

Afirma Conde (2013) que el proceso de traslación de la responsabilidad de la discapacidad desde las características del cuerpo de las personas y sus funcionalidades hacia los espacios sociales y su accesibilidad, ha originado la aparición de un nuevo modelo integrado por tres conceptos: diversidad funcional, diseño universal y autonomía personal (op.cit.: 61).

De la unión entre la diversidad funcional existente en la sociedad y del necesario diseño universal o para todos, surgiría la denominada autonomía personal, entendida como aquella situación en la que cualquier persona, sea cuál sea su capacidad, podrá realizarse sin ayuda de otros pues existe un diseño universal que propicia tal función.

**Figura 3.6.** La autonomía personal.



Fuente: Elaboración propia.

La ONU en la Convención sobre los Derechos de las Personas Discapacitadas celebrado en 2006 (CDPD), los Estados partes reconocieron que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

En la CDPD (2006) y en la CIF (2001) se hizo hincapié en el papel que desempeña el entorno para facilitar o restringir la participación de las personas con discapacidad, no obstante, años más tarde, el Informe Mundial sobre la Discapacidad de 2011, afirmó la subsistencia de determinados obstáculos a los que seguían enfrentándose las personas con discapacidad:

- Políticas y normas insuficientes
- Actitudes negativas
- Prestación insuficiente de servicios
- Problemas con la prestación de servicios
- Financiación insuficiente
- Falta de accesibilidad
- Falta de consulta y participación
- Falta de datos y pruebas

Parece llamativo que tras la ingente normativa y desarrollo de políticas públicas, en 2011 la OMS expusiera la subsistencia de los referidos obstáculos. El

reto que se plantea entonces, pasaría por analizar el camino a seguir para alcanzar ese cambio del entorno que conlleve la inclusión de cualquier funcionalidad. Y en ese esfuerzo deben estar presentes las administraciones públicas y en consecuencia, la regulación que de este tema se lleve a cabo en el ordenamiento jurídico.

La discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto/entorno social. Por lo tanto, el manejo del problema requiere la actuación social y es responsabilidad colectiva de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para la participación plena de las personas con discapacidades en todas las áreas de la vida social (OMS, 2001).

Es necesario por tanto, que el ordenamiento jurídico atienda al entorno social a fin de corregir y atajar la aparición de deficiencias, y la limitación de todas aquellas funcionalidades diferentes o no consideradas “las normales”, en aras de evitar la exclusión por razones de discapacidad de aquellas personas que no pueden *a priori* participar y formar parte del orden social establecido.

No obstante, esta regulación normativa o estas políticas de la diferencia, deben contemplarse como medidas de carácter temporal que traten de eliminar las desigualdades y favorezcan la representación en los ámbitos de la vida pública. Para Díaz (2010) la implementación de políticas de la diferencia dirigidas a personas con discapacidad serían necesarias en la medida en que existen desigualdades estructurales y simbólicas en diferentes ámbitos de la esfera pública (op.cit.: 127). Así, se considera que con la eliminación de las barreras y obstáculos que propician la aparición de las desigualdades, no sería necesaria una regulación normativa que conlleve la diferencia entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad.

Esta idea entronca directamente con otro concepto, el de ciudadanía, esto es, el acceso de las personas al pleno desarrollo de los derechos civiles, políticos y por supuesto, a los derechos sociales. El art. 2 de la Declaración de Montreal se refiere a esta cuestión proclamando que “*es el pleno desarrollo del ser humano,*

*como persona y ciudadano, lo que debe constituir el objeto esencial de toda acción de desarrollo turístico”* (BITS, 1996). Consideramos entonces el acceso a la condición de ciudadanía como la posibilidad del ejercicio pleno de la libertad e igualdad de todas las personas, y en consecuencia de todos los derechos que conllevan los mismos. Se trata no sólo del reconocimiento de dichos derechos (civiles, políticos y sociales), sino también la posibilidad de ejercitarlos plenamente en condiciones de igualdad y libertad conforme a lo previsto en nuestro ordenamiento jurídico. De esta manera, todas las personas, incluidas aquellas que presentan discapacidades, podrán disfrutar de condiciones mínimas de ciudadanía.

Dicho lo anterior, debemos tener en cuenta las circunstancias actuales de la población, pues en los últimos años se ha incrementado las causas de discapacidad o limitación por la supervivencia existente en enfermedades crónicas y alteraciones congénitas, por el envejecimiento de la población y la elevada esperanza de vida, así como el aumento de los accidentes de circulación.

Todos ellos, son factores que propician que personas con funcionalidades diferentes puedan desarrollar su vida dignamente y tengan la esperanza y la posibilidad de poder participar en el orden social, disfrutando de las condiciones básicas para la promoción de la autonomía personal. No obstante, consideramos que de momento este colectivo necesita de políticas públicas protectoras y promotoras de la inclusión e integración de la que carecen en muchas ocasiones.

La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento. La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto (ONU, 2006).

### **3. El Envejecimiento de la Población.**

La accesibilidad en el turismo no sólo se ve reivindicada por los colectivos de personas que padecen algún tipo de discapacidad, sino que existe otro segmento, el de las personas mayores de 65 años, que también vienen a formar parte del segmento de población que reclama el ejercicio de su derecho al turismo y a las actividades de ocio, con independencia del padecimiento de discapacidad o no.

Por ello, en este apartado, vamos a centrarnos en realizar una aproximación al fenómeno del envejecimiento de la sociedad que se viene produciendo y sobre todo, en el impacto que este fenómeno social va a tener en las políticas de Turismo Accesible. En la actualidad, la situación es muy diferente, la vejez se ha convertido en una etapa normal de la vida que todos los miembros de las sociedades modernas esperamos alcanzar y que, efectivamente, alcanzaremos; para Pérez Ortiz (2006) la importancia de los mayores como categoría estadística y como grupo social es indudable y, aunque de nuevo nuestro país experimenta otras urgencias demográficas, esta vez es ineludible seguir prestando atención al envejecimiento (op.cit.: 13).

A colación del trabajo de Sánchez Vera (1992) se extrae lo señalado por un especialista en tanto en cuanto, se considera que con el incremento de la esperanza de vida, se produce una importante victoria de la ciencia o de la muerte, y entrando aquí en contradicción esa victoria de la ciencia con la racionalidad del sistema. A medida que los vivos viven más largamente, a medida que le "ganan" a la muerte, cesan de ser reconocidos simbólicamente. La esperanza prolongada de vida no ha desembocado sino en una discriminación de la vejez, que deriva a su vez de la discriminación de la muerte misma (Baudrillard, 1980: 191, en op.cit.: 118).

Así, en los últimos años, se ha venido produciendo un envejecimiento de la población a nivel mundial, derivado de diferentes factores, tales como el descenso de la tasa de natalidad, el aumento de la longevidad y ello, fundamentalmente, por la supervivencia a enfermedades degenerativas o congénitas, el aumento de

accidentes de tráfico, etc. Se está por lo tanto produciendo un cambio en los patrones de enfermedad y muerte, lo que conlleva a la modificación de las estructuras familiares. Este incremento del envejecimiento demográfico y por lo tanto, el incremento del segmento de población mayor de 65 años, ha convertido a este colectivo en objeto de estudio en diferentes ámbitos de ciencia, y por supuesto, también para la sociología.

El envejecimiento es consecuencia del proceso de transición demográfica, el estadio final de caída de las tasas de natalidad y mortalidad. El continuado y sustancial crecimiento del número de personas de edad es debido a una histórica alta fecundidad, combinada con una caída de la mortalidad infantil y de la mortalidad general, que dan mayor supervivencia a las generaciones: hay más viejos porque llegan más supervivientes a la edad de sesenta y cinco años (Sancho, Pérez, Abellán y Rodríguez: 2001: 222-223).

Pero junto al envejecimiento, o aumento de la población mayor de 65 años, se está produciendo el llamado “envejecimiento del envejecimiento” (surgimiento de la “cuarta edad”), o la longevidad de las sociedades envejecidas, esto es, el hecho de que más personas vivan durante más tiempo (Sánchez Vera, 2013: 11). En un futuro a largo plazo se producirá un incremento de la población más anciana, es decir, la que supere los 80 años. Según las estimaciones de Naciones Unidas, en el año 2050 el 9% de la población de los países desarrollados superará los 80 años y el 4% en los países en vías de desarrollo. Previsiblemente, en las próximas décadas también aumentará la población centenaria. Las proyecciones realizadas por el INE señalan que las personas de 100 años y más pasarán de 8.143 en la actualidad (1 enero 2012), a 13.413 individuos en el año 2020, y 69.386 en 2050. Sobre el total de personas de 65 años y más, los centenarios pasarán de representar un 0,10% en el 2011, a un 0,14% en 2020 y un 0,45% en el año 2050. (IMSERSO, 2012: 26).

A nivel global, las estimaciones de la ONU realizadas en la II Asamblea sobre el Envejecimiento, celebrada en el 2002 en Madrid, indican que para el año 2050 un 21% de la población mundial tendrá más de 60 años, lo que equivale a una cifra de 2.000 millones de personas. Entre el extenso catálogo de medidas

adoptadas en Madrid 2002, destacamos entre otras las encaminadas a promover la participación de las personas de edad en actividades cívicas y culturales como estrategia para luchar contra el aislamiento social y favorecer su habilitación. En España la situación es paralela al fenómeno global, mientras que en el año 2000 la población en nuestro país de personas mayores de 65 años ascendía a un 16,7%, se prevé que para 2050 esa cifra ascienda al 34,1%. En cuanto a las personas mayores de 80 años, en el año 2000 se situaban en un 3,5% mientras que para 2050 la proyección alcanzaría el 12,3% (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2008).

**Tabla 3.4.** Tabla de resultados y proyecciones del Documento El Mercado Potencial del Turismo Accesible para el sector turístico español.

| <b>Evolución de la población mayor 1900 - 2060</b> |                     |                      |                            |
|----------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>Años*</b>                                       | <b>Total España</b> | <b>65 años y más</b> |                            |
|                                                    | <b>Absoluto</b>     | <b>Absoluto</b>      | <b>% respecto al total</b> |
| 1900                                               | 18.618.086          | 967.774              | 5,2%                       |
| 1910                                               | 19.995.686          | 1.105.569            | 5,5%                       |
| 1920                                               | 21.389.842          | 1.216.693            | 5,7%                       |
| 1930                                               | 23.677.794          | 1.440.744            | 6,1%                       |
| 1940                                               | 26.015.907          | 1.699.860            | 6,5%                       |
| 1950                                               | 27.976.755          | 2.022.523            | 7,2%                       |
| 1960                                               | 30.528.539          | 2.505.165            | 8,2%                       |
| 1970                                               | 34.040.989          | 3.290.800            | 9,7%                       |
| 1981                                               | 37.683.362          | 4.236.740            | 11,2%                      |
| 1991                                               | 38.872.268          | 5.370.252            | 13,8%                      |
| 2001                                               | 40.847.371          | 6.958.516            | 17,0%                      |
| 2007                                               | 45.200.737          | 7.531.826            | 16,7%                      |
| 2010                                               | 45.311.954          | 7.785.480            | 17,2%                      |
| 2020                                               | 48.664.658          | 9.345.955            | 19,2%                      |
| 2030                                               | 50.878.142          | 11.684.570           | 23,0%                      |
| 2040                                               | 52.540.936          | 14.569.813           | 27,7%                      |
| 2050                                               | 53.159.991          | 16.387.874           | 30,8%                      |
| 2060                                               | 52.511.518          | 15.679.878           | 29,9%                      |

Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2008: 22)

Este aumento del segmento de población mayor de 65 años, supone que la tercera edad se constituya como una verdadera fuerza económica para los países, e incluso teniendo en cuenta el nuevo mercado turístico de los jubilados europeos que en nuestro caso, se asientan en nuestro país. El envejecimiento demográfico implica importantes desafíos que afectan a la vida de las personas, a las familias, a la economía, a las finanzas públicas, y a la reorganización de los sistemas sanitario y social (IMSERSO, 2011: 6).

En este sentido, el Plan de Turismo Español Horizonte 2020 manifiesta que estas tendencias demográficas y económicas supondrán sobre el turismo europeo hacia España una importancia creciente de la población de mayor edad, que generará unas demandas concretas a satisfacer por los productos y destinos turísticos. Según Ferri (2011) el aprovechamiento del sector turístico podría generar grandes beneficios económicos y sociales si se aplicara y adecuara a las necesidades de las personas mayores, pudiendo conformar una estrategia de política social.

Pero no sólo el sector turístico se está haciendo eco del fenómeno del envejecimiento, sino que este cambio demográfico tiene igualmente implicaciones de carácter social y económico que han sido plasmadas en la Estrategia UE-2020 de la Comisión Europea, Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. En esta estrategia posterior al Tratado de Lisboa y derivado de los cambios económicos y sociales producidos en Europa en los últimos años, sobre todo a raíz de la crisis, se pretende un crecimiento económico equilibrado y una economía de mercado altamente competitiva a fin de entre otros objetivos proteger a los sectores más vulnerables en riesgo de exclusión y la lucha contra la discriminación.

Todas estas son políticas que de una u otra manera, bien desde la perspectiva económica y de empleo, bien desde el turismo y el desarrollo económico del mismo, pretenden hacer de la nueva Europa que se nos presenta y de los cambios demográficos que se están produciendo, un lugar más sostenible a través del desarrollo de políticas integradoras, y del efectivo ejercicio de los derechos inherentes a la persona, entre los que por supuesto, se encuentra el



derecho al ejercicio de actividades turísticas (ONU, 1948). Es necesario abordar el estudio del proceso de envejecimiento como un fenómeno de múltiples dimensiones, de sentido esencialmente dinámico, necesario para hacer un diagnóstico actual y futuro que favorezca el desarrollo de políticas públicas generales y específicas (IMSERSO, 2011: 7).

### **III. EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE PARA TODOS.**

#### **1. Concepto y Efectos del Turismo Social Accesible.**

##### **1.1. El Concepto de Turismo Social Accesible.**

En los apartados anteriores de este trabajo se han analizado dos conceptos diferentes, por un lado, el Turismo Social y por otro lado, el Turismo Accesible. Ambos conceptos conllevan en principio, dos estrategias diferentes, si por un lado el turismo social supondría el desarrollo de actividades turísticas por los segmentos de población con escasos recursos económicos, el turismo accesible implicaría el desarrollo de actividades turísticas por cualquier persona con independencia de sus funcionalidades, o como se ha señalado ya, con independencia de su *diversidad funcional*.

Pues bien, estos dos conceptos, ambos con orígenes reivindicativos y siendo ambos resultado de los logros de las luchas sociales (obreras o de los colectivos de discapacidad), conllevan en sí una misma esencia centrada en el derecho al disfrute de las actividades turísticas sin atender a cuestiones de discriminación, por edad, recursos económicos o discapacidad. Estaríamos así, ante la idea de un Turismo para Todos. Para Fernández (2007: 49) el turismo para todos tiene como objetivo el conseguir la normalización del turismo y el ocio para todas las personas y contribuir a su incorporación como usuarios de las infraestructuras y servicios turísticos.

Y es ahí, donde surge la idea del llamado Turismo Social Accesible, como integradora de ambos conceptos, y aunando la esencia subyacente en cada una

de ellos, lo social y lo accesible, esto es, en la ausencia de discriminación. Es un término que surge de la evolución tanto normativa como práctica de ambos conceptos.

**Figura 3.7.** El Turismo Social Accesible: adaptación del concepto del Instituto de Polibienestar de la Universidad de Valencia.



Fuente: Garcés y Ferri, 2012 (elaboración propia).

Garcés y Ferri (2012) han definido el Turismo Social Accesible como el conjunto de iniciativas dirigidas a facilitar la participación activa en el turismo de personas con necesidades especiales (principalmente, financieras y de accesibilidad), al mismo tiempo que de ello se derivan beneficios sociales para sus usuarios/as y beneficios económicos para la sociedad y el mercado.

Este concepto, conlleva el análisis de diferentes parámetros, en primer lugar, quiénes son las personas con necesidades especiales, y en segundo lugar, cuáles son los beneficios sociales y económicos que se producen en el desarrollo del turismo social accesible. Según McCabe (2009) se consideran como principales grupos con riesgo de exclusión de la participación en el turismo las personas con discapacidad, enfermas, mayores, con miedo a ser perseguidas, con pocos recursos económicos, con poco tiempo debido al trabajo o por estar al cargo de familiares y las pertenecientes a grupos de minoría étnica.

En este sentido, en el Plan del Turismo Español Horizonte 2020 (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2007) se proclama que el turismo es un pilar en la evolución de la economía y sociedad españolas, que precisa renovar sus pautas de crecimiento para asegurar y maximizar su contribución al bienestar social, liderando la nueva era del turismo, marcada por el cambio tecnológico, la responsabilidad medioambiental y las demandas de la nueva sociedad. Esta previsión, responde a la idea constante ya plasmada en anteriores textos

internacionales, de asegurar el derecho al disfrute del turismo a cualquier ciudadano, y de encuadrar la actividad turística en un marco de igualdad, sostenibilidad y modernidad, lo que conlleva inexorablemente el acceso al turismo de cualquier funcionalidad.

Igualmente, en el Manual de Accesibilidad Hotelera de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo (Marcos Pérez, 2002), se establecen recomendaciones para la industria turística, fijando como objetivo el fomentar la creación de servicios turísticos adaptados a todo tipo de cliente independientemente de su edad o discapacidad.

En los últimos tiempos, y derivado del progresivo envejecimiento de la población y del aumento de personas con discapacidad en España y en Europa, ha aumentado la demanda del acceso, y en condiciones de igualdad, a este tipo de actividades recreativas. Existen por lo tanto, determinados colectivos (personas con discapacidad y personas mayores) que vienen reclamando un mejor acceso a las actividades turísticas, un turismo de mayor calidad y un turismo universal para todas las funcionalidades. Como ejemplo de potenciación del desarrollo de actividades turísticas para el segmento de población de mayores de 55 años, se presenta el *Europe Senior Tourism*, programa de viajes impulsado por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, SA., (SEGITTUR), y destinado a ciudadanos europeos mayores de 55 años, con el objetivo de impulsar la actividad económica y el empleo a través de la lucha contra la estacionalidad turística y la promoción de la amplia y diversa oferta turística de los destinos españoles fuera de temporada alta. Y esto, previendo que este colectivo experimentará en las próximas décadas un mayor crecimiento, por lo que *Europe Senior Tourism* es también una acción dentro de las políticas encaminadas a fomentar un envejecimiento activo y saludable (UDP, 2015).

El Informe sobre el Turismo Accesible presentado en las Jornadas sobre *Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos*, celebrado con motivo de la Feria Internacional del Turismo (FITUR) en Madrid el 31 de Enero de

2013, presentó una serie de conclusiones (incluyendo las contribuciones de la Fundación ONCE y ENAT), en materia de accesibilidad universal en el turismo.

Se citan a continuación las más relevantes a colación de nuestro trabajo:

1. Las actuaciones para lograr la accesibilidad universal han de concebirse en términos de integración social y de igualdad de derechos.
2. La accesibilidad no sólo afecta y beneficia a ciertos colectivos, sino al destino turístico y a la sociedad en su totalidad.
3. La aplicación efectiva de la legislación, pautas y directrices, requiere de una cooperación público-privada más estrecha así como la asignación de los recursos necesarios.
4. Cada actuación precisa estar sujeta a la consulta directa y al conocimiento de las necesidades y las expectativas reales de las personas con discapacidad y necesidades especiales.
5. Existen grandes oportunidades en el mercado para los sectores económicos que investigan y desarrollan productos y servicios que hacen posible la accesibilidad.
6. Es preciso emplear más esfuerzos para eliminar todas las barreras, y en especial las barreras actitudinales, que limitan la accesibilidad universal.
7. La accesibilidad es un factor determinante del turismo del siglo XXI que requiere mucha más atención política, acción empresarial, investigación e innovación.

Una vez conseguido el primer objetivo, el segundo paso consistiría en facilitar una correcta y completa información de las actividades turísticas y de ocio

a estos colectivos, a fin de no llevar a confusiones, y en consecuencia a decepciones, por los usuarios que disfrutarían de este tipo de actividades. No obstante sería necesaria la preparación concreta y detallada de las personas responsables de las ofertas turísticas, a fin de que las mismas puedan entender las necesidades de determinados colectivos, y así, poder ofrecer la mejor información y servicios adecuados a estas personas, bien sean mayores o bien sean personas con diversidad funcional. Resulta evidente, que la falta de información y la consecuente escasa accesibilidad a este tipo de actividades, conllevaría la exclusión de estas personas al no poder acceder a las actividades turísticas.

Por ello, abogamos por un turismo inclusivo que facilite el acceso de todos y con carácter universal, al desarrollo de actividades turísticas y de ocio. Labor que debe ser desarrollada en última instancia por los responsables de establecimientos turísticos o de ocio, siendo estos los que deben apostar por la preparación de su personal a fin de ofrecer actividades turísticas para todos y de calidad.

No obstante, en el sector servicios y en concreto, en el sector de actividades turísticas y de ocio, se comienza a tener en cuenta a las persona con funcionalidades diferentes, en tanto en cuanto, son un potente colectivo de consumidores, que como ya hemos señalado, cada vez más, demandan el acceso a estas actividades. Estamos por tanto ante la tendencia inclusiva del turismo (acceso universal al turismo), que entronca directamente con el paradigma que se ha venido tratando de la autonomía personal y la vida independiente, con el pleno desarrollo de la ciudadanía por todas las personas con funcionalidades diferentes y con pleno desarrollo de la dignidad humana y la personalidad.

Para Molina Hoyo y Cánoves Valiente (2010) es necesario cambiar la visión exclusiva en la creación de espacios y productos para públicos determinados, y convertirla en una visión inclusiva, que permita que todas las personas, con independencia de sus condiciones, se puedan beneficiar de una experiencia turística completa (op.cit.: 41). No obstante, y como ya hemos venido

planteándonos, el problema parte de la difícil accesibilidad a actividades de ocio y a establecimientos turísticos por parte de estos colectivos concretos. Pero no sólo se produce una difícil accesibilidad en lo referido a las barreras arquitectónicas, sino que esta difícil accesibilidad viene también provocada por la falta de información para el acceso a actividades de ocio.

Por ello, se ha planteado en este trabajo, la necesaria adaptación de las actividades turísticas y de ocio a cualquier persona con independencia de sus funcionalidades. Ello conllevaría inexorablemente la eliminación de barreras (no sólo arquitectónicas), pues difícilmente podrán tener acceso a dichas actividades sino se produce una adaptación de las actividades turísticas a todos los tipos de funcionalidades.

## **1.2. Los Efectos del desarrollo del Turismo Social Accesible.**

Pero el turismo, contra lo que se dice con demasiada frecuencia, no es un fenómeno espontáneo. No se produce desordenadamente por obra de una demanda incontrolable. Es resultado de una voluntad. Para Lanfant (1980) este fenómeno se desarrolla impulsado por un potente aparato de promoción turística que recibe el apoyo de las más altas instituciones internacionales: la Organización Mundial del Turismo, el Fondo Monetario Internacional, las Naciones Unidas, el Banco Mundial, la Unesco, etc. (op.cit.: 15).

Las políticas sociales del turismo darán lugar a intervenciones en dos áreas de negocio principales. En el primer caso, es la ayuda al desarrollo (construcción, renovación y modernización) de equipos e infraestructuras, mientras que el segundo, serían las medidas dirigidas a las personas (facilitar ir de vacaciones).

En ambos casos, en las experiencias innovadoras surgirá y permitirá que millones de personas lleven a la práctica el derecho a las vacaciones. Entonces estaríamos ante una democratización de los viajes y el turismo, que va a experimentar tasas de crecimiento especialmente altas (Bélanger, 1999). Esta visión de conjunto es la que adoptan ahora los organismos internacionales al presentar la expansión turística a escala mundial, ya que afirman que el turismo

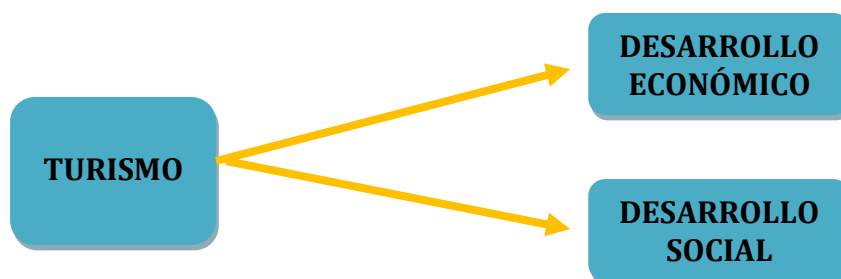
responde simultáneamente a dos necesidades: ofrecer a las masas trabajadoras y urbanizadas de las sociedades industriales una vuelta a la vida natural y de aire libre durante el tiempo de vacaciones; ofrecer a las regiones periféricas la ocasión de entrar en el circuito de los intercambios exteriores y de atenuar así su separación de las sociedades más ricas. Afirma Lanfant (1980) que las sociedades desarrolladas y los países subdesarrollados están en adelante llamados a mantener nuevas relaciones de interdependencia a través del turismo (op.cit.: 17).

Esta visión mostrada por Bélanger (1999) y Lanfant (1980) viene a colación del turismo como estrategia de desarrollo y promoción de países subdesarrollados, pero que entendemos encaja perfectamente en la idea que se pretende transmitir del turismo como actividad potenciadora de la economía y como actividad potenciadora del desarrollo social y de la igualdad.

En este sentido, Brinckmann y Wildgen (2003) postulan que el turismo es, antes que todo, una práctica social colectiva que integra mecanismos distintos de relación con el espacio, la identidad y el Otro. Por eso, más que una actividad económica, el turismo es una práctica generadora de actividad económica en la misma forma que la religión, el deporte o la guerra (op.cit.: 43).

En la ya referida anteriormente, Declaración de Manila (BITS, 1980) se establece en su art. 11 que por sus efectos sobre la salud física y psíquica de quienes lo practican, el turismo es un factor de equilibrio social, de aumento de la capacidad de trabajo de las colectividades humanas y de bienestar individual y colectivo. Así mismo, el art. 12 proclama que por la amplitud de los servicios que exige para su realización, el turismo es un factor creador de un número considerable de nuevas actividades, fuente de creación de empleos. En tal sentido, constituye un positivo elemento de progreso social en todos los países donde se practica, cualquiera que sea, por otra parte, el grado de desarrollo de esos países.

**Figura 3.8.** El turismo y desarrollo económico y social.



Fuente: Elaboración propia.

La rentabilidad tanto económica como social marcan las tendencias del mercado desde el punto de vista de la oferta. Se trabaja con aquello que es demandado por el consumidor o que suponga una oportunidad de mercado sobre la propia competencia. Trabajar con la accesibilidad en el ámbito turístico reporta una serie de ventajas que pueden ser transformadas en oportunidades o ventajas competitivas (Domínguez, Fraiz y Alén, 2011: 39-40).

No obstante, ante la visión lineal del turismo como generador de riqueza y desarrollo económico se estableció como consigna en el V Congreso de la World Leisure and Recreation Association (WLRA), São Paulo, Brasil, 26-30 de octubre de 1998, que ante una lógica económica, heredera de la razón instrumental que impregna la cultura moderna, es preciso oponer una ética del bienestar. Al fetichismo de las cifras debe oponerse el desarrollo de las personas. Esta fotografía realizada del desarrollo de actividades turísticas en su aspecto más humano y personal, supone la comprensión del turismo como fenómeno integrador, sin perjuicio por supuesto, de los evidentes y notables efectos económicos que genera.

Afirma Millán (2010: 110-111) que la exclusiva contemplación de las necesidades humanas como carencias de lo básico para vivir trasciende la realidad de nuestra sociedad. Hoy aceptamos que existen otras necesidades mucho más vinculadas con lo subjetivo, con aquello que subyace en lo más íntimo de la persona. Y es aquí precisamente donde podemos descubrir grandes carencias en los segmentos de la población cuyas capacidades están mermadas.

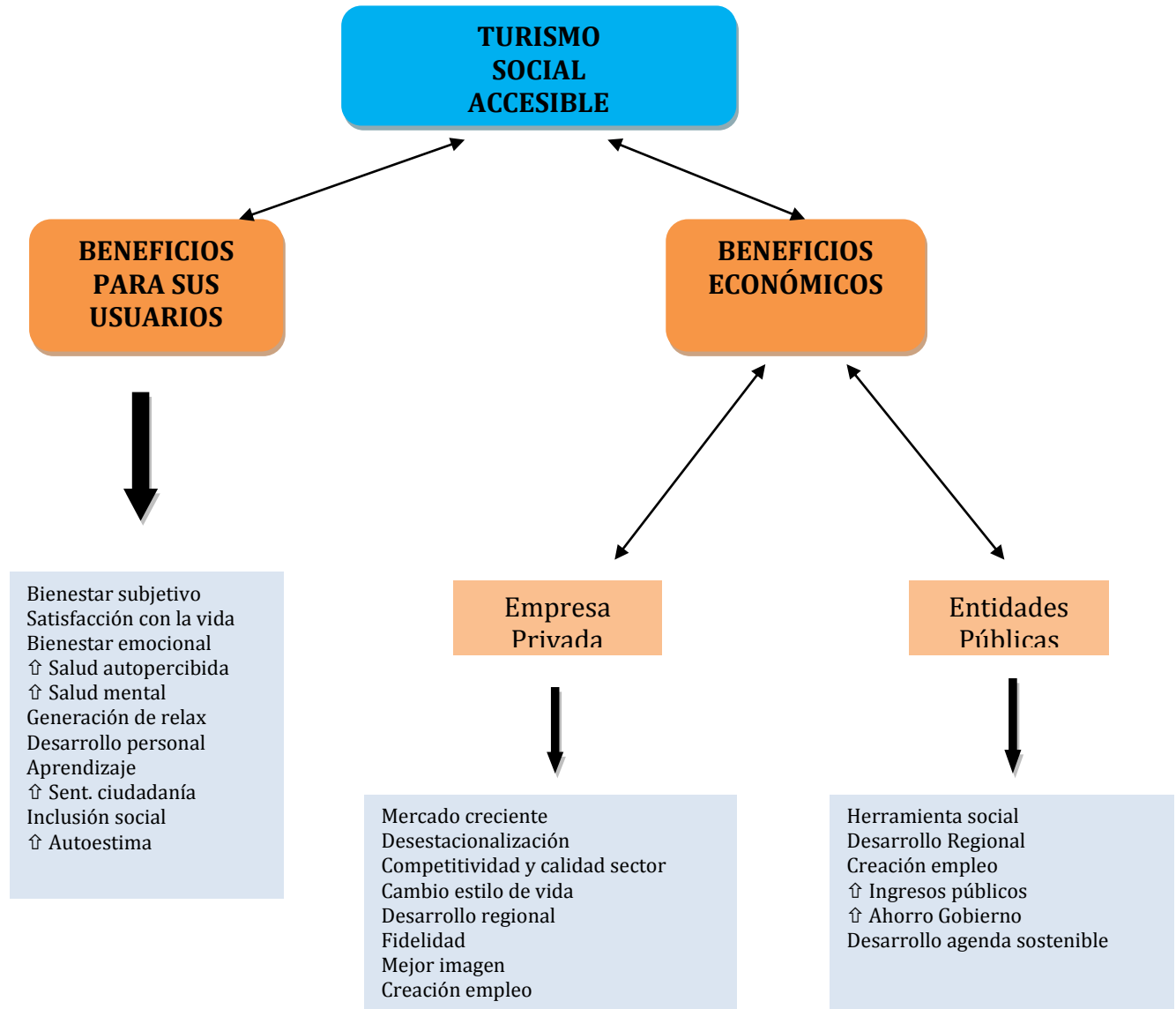


Igualmente, en La Declaración de Montreal (BITS, 1996) se observa en sus artículos 5 y 6, al turismo como factor de potencia económica, proclamando en el artículo 6 que los beneficios del turismo deben repartirse entre toda la comunidad. Estos beneficios deben contribuir al desarrollo social y económico de las regiones y poblaciones en su conjunto. El sector turístico debe crear empleos y al mismo tiempo garantizar los *derechos fundamentales de las personas que trabajan en este sector*. El turismo social puede servir como un motor para el desarrollo un turismo nacional y sea complementario a una estrategia centrada en el desarrollo los mercados internacionales (Bélanger, 2003).

Se ha afirmado igualmente, que el Turismo Social Accesible se plantearía como una estrategia de política social para la promoción de un envejecimiento activo y saludable, incluyendo el mismo concepto la necesidad de involucrar a grupos vulnerables y la necesidad de construcción accesible de los entornos (Ferri, Garcés, Durá y Sánchez, 2014: 17-18). A colación de un trabajo de investigación realizado por Ferri (2013: 14-25), se establecieron los beneficios que el desarrollo de actividades de Turismo Social accesible tenían por un lado, para los usuarios de dichas actividades y por otro los beneficios económicos generados. Se fijaban por la autora como beneficios del turismo social accesible para sus usuarios, el bienestar subjetivo, el bienestar emocional, una mejor salud autopercebida, el desarrollo personal y el aprendizaje, o un refuerzo del sentimiento de ciudadanía y de las relaciones sociales entre otros. Por otro lado, y en relación a los beneficios económicos, diferencia la autora en dos de los beneficiarios, por un lado empresas del ámbito privado y por otro lado, las entidades públicas. Señala así mismo Sánchez Vera (1992), que un cierto humanitarismo siempre bienintencionado quiere hacer ver que la vejez es un estado mental subjetivo del que la persona anciana puede sustraerse con buenas dosis de vitalismo, motivación y buena voluntad (op.cit.: 112).

A continuación, se expone en la siguiente figura el cuadro de beneficios asociados al desarrollo del turismo social accesible.

**Figura 3.9.** Adaptación del catálogo de beneficios del turismo social accesible realizado por Ferri (2013: 14-25).



Fuente: Ferri (2013: 14-25). Elaboración propia.

## **2. El Turismo Inclusivo: Efectos de la inaccesibilidad al turismo y exclusión social.**

La Declaración de Montreal en su art. 3 (BITS, 1996), proclama que la ambición del acceso al ocio turístico para todos – incluyendo a las familias, los jóvenes y las personas de la tercera edad – compromete necesariamente a la lucha contra las desigualdades y contra la exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen escasos recursos económicos, tienen capacidades físicas diferentes o viven en un país en vías de desarrollo. Así mismo, el turismo genera unos impactos importantes tanto en la economía local, en el medio ambiente natural y construido y también en el bienestar y la cultura de las poblaciones anfitrionas. No puede eximirse de las responsabilidades que le competen en materia de Objetivos de Desarrollo del Milenio: reducción de la pobreza, conservación de la biodiversidad y, la reducción de los impactos del cambio climático (Yunis, 2007: 67-72).

Como hemos ido analizando en párrafos anteriores, la realidad de las personas discapacitadas, en cuanto a su integración en el entorno, la promoción de la autonomía personal, así como su acceso al disfrute de actividades turísticas, contienen una esencia común, esto es, la efectiva consecución de la inclusión. En consecuencia, cualquier situación contraria a las expuestas anteriormente, conllevaría inexorablemente la exclusión de los colectivos más desfavorecidos analizados en este trabajo. Para Rodríguez y Santana (2014: 30), en las “sociedades turísticas”, por mucho que aumente la individualización de las experiencias viajeras siguen existiendo “clases” turísticas marcadas por la desigualdad en el acceso a estas mercancías y ancladas en rasgos generales de la estructura social. En este sentido, estructura social entendida como el conjunto de interrelaciones entre los componentes de una sociedad y a la existencia de pautas relativamente estables que introducen un “orden dinámico” en dicho conjunto (Giner, 1988: 59).

La accesibilidad turística ha pasado a convertirse por lo tanto, en un factor más de la calidad turística. El turismo de calidad por el que abogan todos los actores (sociales, públicos, privados...) deja de ser así en el momento en el que

este no está al alcance de todos. El turismo para todos no puede ser excluyente bajo ninguna razón o circunstancia (Nuñez, 2012: 26).

Establece Díaz (2010) que se ha venido a entender la exclusión social como un proceso que surge en el contexto de las transformaciones sociales que experimentan las sociedades postindustriales en el marco de la globalización económica y que implicaría una dualidad social que separa a los incluidos y a los excluidos (op.cit.: 128). Así mismo, según Brinckmann y Wildgen (2003) la inclusión social constituye, entonces, un proceso bilateral en el que las personas aún excluidas, y la sociedad buscan resolver los problemas del individuo y del conjunto, encontrar las soluciones nivelando las oportunidades para todos (op.cit.:45). La inclusión es una exigencia para que las personas portadoras de deficiencia puedan acceder a las ventajas sociales sin necesidad de “pagar ingreso para integrar la comunidad” (Clemente Filho, 1996: 4, en Sassaki, 1997: 41; en Brinckmann y Wildgen, 2003: 45).

En el Informe Olivenza sobre la discapacidad en España llevado a cabo por el Observatorio Estatal de la Discapacidad (2014: 426), se analizan una serie de indicadores sobre inclusión social de las personas con discapacidad, pretendiendo con el mismo, medir el grado en el que las personas con discapacidad participan de la vida económica y social. Parte el análisis de la integración en el concepto de exclusión social de dificultades o barreras en al menos el eje económico (empleo, ingresos, privación), el eje político de la ciudadanía (derechos políticos, educación, vivienda o salud) y el eje de las relaciones sociales (aislamiento, desestructuración familiar). Entiende así la exclusión como un fenómeno de causas estructurales, y cuyo análisis debe centrarse en determinar el impacto de estos ejes de riesgo sobre los individuos, hogares, comunidades, etc. Derivado de lo anterior, y en atención al turismo social accesible entendido como modelo turístico integrador entre el factor económico y el factor accesibilidad, todo aquel individuo que presente dificultades económicas, de ciudadanía o en cuanto a relaciones sociales, se encontraría en una situación de exclusión social, lo que extrapolado al turismo social accesible conllevaría la exclusión de los demandantes de este tipo de actividades turísticas.

Así mismo, en el *Manual sobre turismo accesible para todos*, Alianzas público-privadas y buenas prácticas llevado a cabo por la OMT y la Fundación ACS (2014: 35), se vienen a fijar una serie de principios rectores de la accesibilidad, destacando en materia de inclusión, el objetivo de fomentar la normalización de las personas con discapacidad mediante el acceso al empleo, a la cultura y al ocio. Proclamando así mismo, que este es el primer paso para crear una sociedad plural e igualitaria.

En este sentido, para Barton (1998) la persona discapacitada o con funcionalidades diferentes, por el mero hecho de serlo, se encuentra en una situación de discriminación, en tanto en cuanto, no presenta la funcionalidad necesaria (“la normal”) para acceder al pleno ejercicio de sus derechos sociales, políticos y económicos, y por ende, se encuentra limitado para disfrutar de una condición mínima de ciudadanía. Ser discapacitado supone experimentar la discriminación, la vulnerabilidad y los asaltos abusivos a la propia identidad y estima (op.cit.: 24). Para Palacios y Romañach (2006) la deficiencia se transforma en discapacidad cuando comporta discriminación en el entorno social (op.cit.: 35). De esta manera (Brinckmann y Wildgen, 2003), la práctica de la inclusión social reposaría en principios comunes: la aceptación de las diferencias individuales, la valoración de cada persona, la convivencia dentro de la diversidad, y el aprendizaje a través de la cooperación (op.cit.:45).

Pero esta exclusión se ve agravada en aquellas situaciones donde discapacidad y pobreza van de la mano. El aumento de las desigualdades sociales, el aumento de la pobreza, así como el aumento de las diferencias sociales, determinan una condición casi insuperable de discapacidad. La imposibilidad o dificultad de acceso entre otros a los servicios sanitarios, a la vivienda o a la educación, sitúan a este colectivo más desfavorecido en la exclusión social. La Estrategia Europea para la Discapacidad 2010-2020, profundiza en la perspectiva social de la discapacidad, relacionando la pobreza y la discapacidad, entendiendo que la discapacidad es causa de exclusión social.

En este sentido, el compromiso de los Estados y de las Administraciones Públicas con este colectivo debe ser concreto y debe pasar por poner en práctica

las medidas y ayudas adoptadas. Debe existir un compromiso para dar soluciones a los problemas en los que se encuentran las personas con discapacidad, pues de lo contrario es improbable que logren resultados positivos sino se da un cambio radical en la ideología, la política y las prácticas, tanto a nivel nacional como internacional (Barnes 2010: 12). La OMT proclamó en la Conferencia de Acapulco (OMT, 1982), que en materia de turismo están llamadas a intervenir todas las estructuras de las sociedades nacionales e internacionales por medio de la acción directa que se espera de esos mecanismos morales, espirituales, legislativos, políticos y económicos, a fin de permitir que los hombres tomen conciencia creciente de su derecho a las vacaciones que hasta ahora no había sido suficientemente reconocido, por el hecho que hasta ahora las vacaciones se consideraban como un privilegio y a veces incluso como una falta en el mundo del trabajo. Son estas concepciones superadas, que sólo podrán desaparecer por la acción conjunta de todos cuantos tienen la responsabilidad de mejorar la vida del ser humano.

De este modo, una sociedad inclusiva fortalece actitudes de aceptación de las diferencias individuales y de valoración de la diversidad humana, y destaca la importancia de pertenecer, de la convivencia, de la cooperación y de la contribución que todas las personas puedan dar para construir vidas comunitarias más justas, más saludables y más satisfactorias (Sassaki, 1997: 165, en Brinckmann y Wildgen, 2003: 55). El desarrollo por lo tanto de un turismo inclusivo (para todos), incide directamente en la eliminación de las desigualdades sociales, al posibilitar el acceso al disfrute de estas actividades a cualquier individuo con independencia de su funcionalidad. Esto supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para realizar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio en el destino turístico elegido (Fernández, 2009b: 215).

En definitiva, cualquier intento de desarrollo del llamado turismo inclusivo debe partir de la accesibilidad universal para cualquier colectivo independientemente de su diversidad funcional, con un efectivo desarrollo del ya referido diseño universal, que haga posible la no discriminación de los segmentos de población estudiados. El fracaso del desarrollo de este modelo turístico

conlleva la inevitable exclusión de estos colectivos ante el desarrollo de actividades turísticas y de ocio haciendo inservibles las normativas analizadas que desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948) han proclamado el derecho universal a estas actividades. Estamos ante un nuevo modelo turístico fruto del desarrollo y evolución histórica, que ha de ser consolidado y desarrollado de manera efectiva tanto por las empresas privadas como por las administraciones públicas, creando conciencia de la diversidad social existente y poniendo solución a las barreras que generan la exclusión.

#### **IV. EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE EN LA REGIÓN DE MURCIA.**

En apartados anteriores de este trabajo se ha analizado y desarrollado conceptualmente el llamado Turismo Social Accesible, partiendo del análisis del Turismo Social en primer lugar, y del Turismo Accesible en segundo lugar. No obstante, el objeto de la presente tesis debe ser completado con la exposición teórica de este modelo de turismo en la Región de Murcia, delimitando la situación del turismo social accesible en esta Región.

La encuesta EDAD 2008 realizada por el INE estableció que en la Región de Murcia existían más de 120.000 personas que padecían una discapacidad, de las cuáles unas 53.000 eran varones y unas 73.000 eran mujeres. El grupo más afectado por discapacidades era el de personas entre los 65 y los 79 años, existiendo en esta franja 41.500 personas discapacitadas, de las que unas 15.000 eran hombres y unas 26.300 eran mujeres. No obstante, también resulta llamativo el resultado de personas con discapacidad existente entre los 45 y los 64 años, que supone para la Región la existencia en esta franja de edad, de 34.100 personas con discapacidad, de las que 15.300 serían varones y 18.700 serían mujeres.

Posteriormente, la Base Estatal de Datos de Personas con Discapacidad de 2014, estableció que en la Región de Murcia existían más de 158.000 personas con discapacidad, lo que supone un 10,78% de la población de la Región. No obstante, esta Base de Datos viene a fijar las personas a las que se les ha sido reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, lo que no incluiría a

todas las personas con funcionalidades diferentes y que no tienen reconocido dicho grado de discapacidad por los equipos de valoración facultativos autonómicos, como puede ser el caso de las personas mayores de 65 años o de personas que padecen una limitación funcional temporal (mujeres embarazadas, enyesados, etc.).

En materia de turismo accesible, la Región de Murcia no se ha mantenido al margen, desarrollando tanto la normativa nacional existente como los propios planes regionales a fin de facilitar el ejercicio del derecho al disfrute de actividades turísticas por cualquier persona con independencia de sus capacidades. Pero este desarrollo regional ha sido principalmente potenciado por las asociaciones existentes que día a día no cesan en la lucha del reconocimiento de condiciones de igualdad de acceso para todas las personas independientemente de su diversidad funcional.

Fruto del desarrollo y actividad llevada a cabo en nuestra Región son las guías de Murcia Accesible, entre las que podemos encontrar la Guía de Hoteles Accesibles, la Guía de Playas Accesibles, así como la Guía de PREDIF y la llamada Guía de Turismo Adaptado.

Sin duda, la envidiable localización geográfica de la Región de Murcia, su climatología, gastronomía y su historia, hacen de esta Región un destino turístico de gran importancia tanto para el global nacional, como para la propia Región. Existen en esta Región del Sureste Español desde una Ciudad Santa destino de multitud de peregrinos y devotos (Caravaca de la Cruz), hasta un mar propio anclado en el Mediterráneo, sin olvidar la rica y diversa historia de las principales ciudades de la Región, Murcia, Cartagena y Lorca.

Por ello, el fomento y el desarrollo de actividades turísticas en la Región debe ser prioritario a fin de ensalzar y dar a conocer los distintos parajes regionales. No obstante, esto no estaría completo, sino se diera efectivo desarrollo al ejercicio de actividades turísticas a personas con funcionalidades diferentes, y ello, no sólo a fin de potenciar la economía local y regional, sino también como desarrollo de la plena dignidad humana y la condición de



ciudadanía de todo individuo, y en desarrollo de la analizada anteriormente, tendencia internacional, europea y nacional en materia de accesibilidad turística y la vocación de hacer del turismo, una actividad inclusiva para todos.

Dicho lo anterior, se pretende en este apartado delimitar las políticas llevadas a cabo por el Gobierno Regional en materia de accesibilidad turística y exponer la situación actual en la que nos encontramos como destino turístico accesible y para todos.

### **1. Normativa de aplicación en la Región de Murcia.**

Es diversa la normativa aplicable a nivel regional en materia de accesibilidad y turismo accesible. Existen por lo tanto, multitud de normas nacionales y regionales que han desarrollado esta cuestión, algunas de las cuáles ya han sido analizadas en este trabajo.

En este sentido, se publicó el Decreto 39/1987, de 4 de Junio, sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas, siendo Murcia, una de las regiones españolas pioneras en esta materia, tras el País Vasco que anteriormente había publicado sus Decretos sobre Supresión de Barreras Urbanísticas en 1981 y sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas en 1983.

Este primer Decreto de 1987 se hacía eco del mandato constitucional en materia de igualdad y de lo dispuesto en la Ley de Integración de los Minusválidos de 1982 (LISMI). Se partía así de la concienciación sobre la importancia de la supresión de las barreras físicas a fin de alcanzar la plena integración social de las personas afectadas por una minusvalía. Este Decreto fue posteriormente desarrollado por la Orden de fecha a15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación, que vino a prever los requisitos específicos para hacer efectivo el Decreto de 1987.

Tras la publicación del Decreto referido, entró en vigor la Ley 5/1995, de 7 de Abril, de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y de promoción

de la accesibilidad general. Esta norma aún vigente, vino amparada en el reconocimiento constitucional del derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, la atención especializada y amparo de los disminuidos, así como la defensa de los consumidores y usuarios. Así mismo, se daba cumplimiento a lo dispuesto en el art. 9 del Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia (L. Org. 4/1982, de 9 de Junio), que disponía que entre las actuaciones primordiales de la Comunidad Autónoma se encontraba la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean efectivas y reales, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud. Igualmente, entre estas actuaciones se establece la mejora de la calidad de la vida y de la participación de todos los murcianos en la vida política, económica, cultural y social de la Región.

Esta Ley venía por lo tanto a prestar especial atención, tal y como se establece en su Exposición de Motivos, al sector de la población que padecía algún tipo de limitación o minusvalía física o funcional, tanto de carácter temporal como definitivo, y que demandaba no sólo una vivienda adecuada a sus circunstancias, sino también poder utilizar y disfrutar de los espacios urbanos y áreas de relación social y cultural, así como su fácil desenvolvimiento por los mismos y la posibilidad de incorporarse al mundo laboral sin que la imposibilidad de adaptación del respectivo marco físico lo impidiera. De este modo, esta Ley se configuró como resultado de la rápida evolución existente en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas en España, a fin de conseguir la integración de todo individuo independientemente de sus funcionalidades. Y a fin de cumplir lo preceptuado por dicha Ley, se creó a nivel regional la Comisión Regional para la habitabilidad y la accesibilidad siendo esta, un órgano superior de carácter consultivo en materia de habitabilidad y accesibilidad encuadrado en la Consejería competente en materia de arquitectura, vivienda, urbanismo y transportes.

En materia hotelera, se publicó la Orden de 18 de Junio de 1992 de condiciones mínimas que deben reunir los hoteles especializados de playa<sup>26</sup>, la cual venía a justificarse en su exposición de motivos en que este tipo de oferta, aconsejaba a la Administración Turística proceder a su regulación atendiendo a las especiales características de los establecimientos hoteleros situados en playa.

Posteriormente, fueron publicadas otras normas en materia de discapacidad y accesibilidad, tales como el Decreto 50/1996, de ingreso y traslado en centros ocupacionales de la Administración Regional para personas con deficiencia intelectual; la Orden de 17 de Noviembre de 1997, de la Consejería de Sanidad y Política Social o la Orden de 17 de Septiembre de 1998, de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se crea la Oficina Regional de Información y Asesoramiento a Personas con Discapacidad.

Así mismo, la Ley 3/2003, de 10 de Abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, que se encuentra vigente, entró en vigor con el ánimo de fijar y desarrollar los instrumentos necesarios para la satisfacción de las demandas y necesidades de los ciudadanos. El sistema propuesto por esta Ley estableció como sus principios inspiradores la responsabilidad pública, la igualdad y universalidad, participación, planificación y coordinación, descentralización y reconocimiento de la iniciativa social. Junto a esta norma, se creó el Instituto Murciano de Acción Social a través de la Ley 1/2006, de 10 de Abril, de creación del Instituto Murciano de Acción Social, que sustituiría al antiguo Instituto de Servicios Sociales, y amparado en que las actuaciones del sector público atendería entre otros, a los principios de integración y normalización, globalidad y trato personalizado, así como simplificación y racionalización.

En el ámbito que nos ocupa de análisis del desarrollo regional en materia de discapacidad, hay que hacer igualmente mención a la Orden de 4 de Junio de 2003 de la Consejería de Trabajo y Política Social por la que se creó el Observatorio Regional de la Discapacidad. La creación de este instrumento se

---

<sup>26</sup> La Orden de 18 de junio, venía a desarrollar el Decreto 29/87, de 14 de mayo, sobre Ordenación y Clasificación de Establecimientos Hoteleros de la Región de Murcia, en materia de Hoteles Especializados de Playa.

configuraba como un órgano cuya finalidad sería la obtención y mantenimiento de la información necesaria para el conocimiento de las necesidades de las personas con Discapacidad y el impacto de las actuaciones de los sistemas de Protección Social, así como valorar la evolución que la discapacidad había tenido en la Región de Murcia y conocer los aspectos que se consideraban importantes dentro de esos Sistemas de protección social frente al colectivo de la discapacidad.

Igualmente, en materia de dependencia han sido publicadas diversas normas, órdenes o convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas a fin de dar cumplimiento a la normativa estatal existente en la materia. Entre todas las existentes, cabe mencionar las siguientes:

- El Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de 2008, para el desarrollo del marco de cooperación interadministrativa previsto en la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y para el establecimiento y financiación del nivel de protección acordado;
- La Orden de 9 de Abril de 2007, de la Consejería de Trabajo y Política Social, por la que se crea la Oficina Regional de Información y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad;
- El Decreto nº 74/2011, de 20 de Mayo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones.

## **2. Planes de desarrollo en materia de accesibilidad turística.**

Tras la ingente normativa autonómica referida y señalada en materia de discapacidad, accesibilidad y dependencia, existen igualmente planes de desarrollo regionales de relevancia en la materia estudiada y analizada en el presente trabajo. Y en este sentido, haremos referencia a los siguientes:

### **2.1. Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004.**

Este Plan regional fue aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 17 de Enero de 2003, estableciendo como objetivos básicos: lograr el máximo de autonomía e independencia de la persona con discapacidad e impulsar una presencia más activa y una mayor participación en la vida económica y social del colectivo de personas con discapacidad.

Para dar cumplimientos a los objetivos planteados, el Plan de acción se inspiraba en diferentes principios básicos, a saber:

- Promoción de los derechos: Respeto y afirmación de los derechos y libertades.
- Vida independiente: Autonomía personal y mayor protagonismo colectivo.
- Calidad de vida: Énfasis en el punto de vista de la satisfacción del usuario.
- Igualdad de oportunidades: Garantías de igualdad y lucha activa contra las discriminaciones.
- Integración y normalización: Políticas normalizadoras pensadas para todos.

Así mismo, fijaba como estrategias para el abordaje de los principios señalados:

- El fomento de la participación y de la solidaridad: Impulsando las iniciativas sociales no gubernamentales.

- La cooperación interinstitucional e intersectorial: Colaborando entre las Administraciones competentes y entre los organismos intervinientes.
- La equidad en la distribución territorial de los recursos: Promoviendo la igualdad de recursos para la atención de las necesidades básicas.
- Y la mejora de la calidad y eficacia de los Servicios: Persiguiendo mayor eficacia en los servicios y un mayor grado de satisfacción de los usuarios.

**Tabla 3.5.** Resumen de los objetivos, principios y estrategias del Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004 (CARM, 2003: 10).

| OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                               | PRINCIPIOS                                                                                                                                                                                                         | ESTRATEGIAS                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La máxima autonomía e independencia de la persona con discapacidad.</li> <li>▪ Presencia más activa y mayor participación en la vida económica y social del colectivo de personas con discapacidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promoción de los Derechos</li> <li>▪ Vida Independiente</li> <li>▪ Calidad de vida</li> <li>▪ Igualdad de Oportunidades</li> <li>▪ Integración y Normalización</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fomento de participación y solidaridad.</li> <li>▪ Cooperación interinstitucional e intersectorial.</li> <li>▪ Admones competentes.</li> <li>▪ Equidad en distribución recursos.</li> <li>▪ Mejora calidad y eficacia de Servicios.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia a partir del Plan Regional de Acción Integral para personas con Discapacidad 2002-2004.

Este plan partía de los datos obrantes en el registro de calificaciones de minusvalía del Servicio de Valoración y Diagnóstico del Instituto de Servicios Sociales de la Región de Murcia, utilizando datos de Julio de 2000. No obstante, y habiendo quedado el mismo obsoleto por el natural transcurso del tiempo y la evolución de los datos y las normativas aplicables, lo relevante de este plan autonómico es la instauración de un amplio catálogo de medidas en materia de discapacidad distribuidas en diferentes áreas: general, salud, educación, trabajo, política social, accesibilidad y tiempo libre.

Por lo que a nuestro trabajo acontece, interesa centrarnos en dos de las áreas presentes en el Plan. En primer lugar se establece un catálogo de medidas

en materia de accesibilidad que abarcan principalmente medidas en materia de vivienda, arquitectura, urbanismo y transporte.

En segundo lugar, interesa hacer especial mención a las medidas adoptadas en materia de tiempo libre, ocio, cultura, deporte y turismo. Se hace referencia en el plan a que el uso del tiempo libre de forma creativa y enriquecedora dentro de los cauces normalizados que la sociedad ofrece, es uno de los máximos exponentes de la integración social de las personas con discapacidad. Sin embargo, igualmente hace hincapié en que esta participación se ve mediatizada por la falta de adecuación de los medios físicos, lo cual dificulta en gran medida la normalización participativa (CARM, 2003: 71).

Esta situación conlleva la adopción de medidas en esta área encaminadas a remover los obstáculos a la libre participación, así como a facilitar información sobre los recursos accesibles, y las dirigidas a la puesta en marcha de medidas alternativas de ocio y tiempo libre en tanto los recursos normalizados no resulten plenamente accesibles.

**Tabla 3.6.** Medidas en área de tiempo libre, ocio, cultura, deporte y turismo del Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004.

| MEDIDA                                                                                                                                                                                                                                             | Plazo de Ejecución | Organismos Implicados                                                               | Indicadores                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 Favorecer el uso de los locales deportivos por parte de las personas con discapacidad a través de la mejora de su accesibilidad.                                                                                                               | 2002-2004          | - Dirección General de Deportes<br>- Administración local                           | - Número de instalaciones deportivas adaptadas                                                 |
| 7.2 Instar al IMSERSO para la extensión del programa de termalismo social a todas las personas con discapacidad que lo precisen.                                                                                                                   | 2002-2004          | - Consejería de Trabajo y Política Social                                           | - Número de personas usuarias con discapacidad                                                 |
| 7.3 Promover la participación de las personas con discapacidad en las actividades culturales y deportivas normalizadas, mediante facilidades de acceso a los lugares donde se realizan las mismas, a través de medidas de discriminación positiva. | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales                           | - Número de actividades con medidas de discriminación positiva                                 |
| 7.4 Apoyar las actuaciones dirigidas a la toma de medidas que faciliten la accesibilidad a los museos.                                                                                                                                             | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales                           | - Número de museos accesibles                                                                  |
| 7.5 Programación de visitas didácticas organizadas a los museos de la Región, que contemplen las características especiales de los visitantes.                                                                                                     | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales                           | - Número de actividades organizadas<br>- Número de participantes en las actividades            |
| 7.6 Propiciar que las Corporaciones Locales, Cajas de Ahorros, etc. programen exposiciones de obras de artistas con discapacidad.                                                                                                                  | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales<br>- Administración local | - Número de exposiciones programadas<br>- Número de artistas con discapacidad que han expuesto |
| 7.7 Propiciar la organización de visitas culturales para personas con discapacidad por parte de las Corporaciones Locales y entidades privadas.                                                                                                    | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales<br>- Administración local | - Número de visitas realizadas<br>- Número de participantes                                    |
| 7.8 Promocionar y facilitar la participación de las personas con discapacidad en conferencias, exposiciones y cualquier otro tipo de actividad cultural que se organice.                                                                           | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales                           | - Número de personas con discapacidad que hayan participado                                    |
| 7.9 Impulsar las bonificaciones en los precios de entradas a conciertos, teatros, cines, etc.                                                                                                                                                      | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales                           | - Número de actuaciones realizadas                                                             |
| 7.10 Fomentar el préstamo a domicilio de fondos bibliográficos y audiovisuales.                                                                                                                                                                    | 2002-2004          | - Dirección General de Cultura                                                      | - Número de préstamos realizados                                                               |
| 7.11 Establecer incentivos que promuevan la participación de las personas con discapacidad en la vida cultural.                                                                                                                                    | 2002-2004          | - Dirección General de Proyectos e Iniciativas Culturales                           | - Número de actuaciones realizadas<br>- Número de usuarios con discapacidad beneficiados       |

Fuente: Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004 (CARM, 2003: 72).

## **2.2. Plan Regional de Accesibilidad a Playas 2004-2006.**

El Plan Regional de Accesibilidad a Playas fue elaborado por FAMDIF/COCEMFE-MURCIA (Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/o Orgánica), bajo la coordinación y supervisión de la Dirección General de Infraestructuras de Turismo, y con la colaboración de los Ayuntamientos costeros implicados y las administraciones regional y estatal competentes en materia de Costas.

En este Plan se partía de la consideración de que las mejoras de accesibilidad de las playas contribuyen a conseguir un turismo accesible que no sólo favorece la integración social de las personas con discapacidad, sino que también beneficia directamente a cualquier usuario de las playas, lo que en definitiva redunda en el aumento de la calidad de los destinos turísticos litorales.

El objetivo del Plan es la mejora de la accesibilidad a las principales playas de la Región de Murcia, considerando por tales las que cumplían un doble requisito en el año 2004:

- 1º. Cuentan con puestos de vigilancia y salvamentos en los planes de Protección civil (Plan COPLA).
- 2º. Sus aguas de baño son objeto de controles periódicos de calidad por la Dirección General de Salud Pública.

De las aproximadamente 200 playas y calas existentes en la Región de Murcia sólo 55 playas cumplían ambos requisitos. La mayoría son de carácter urbano (45), mientras que las 10 restantes están situadas en entornos no urbanizados o naturales.

El Plan se realizó en 3 fases, mediante la suscripción de los correspondientes Convenios de Colaboración entre la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo y FAMDIF/COCEMFE-MURCIA. La primera fase consistió en la elaboración de un diagnóstico de la accesibilidad en las playas de la Región



de Murcia; la segunda fase estableció las bases del Plan Regional de Accesibilidad a Playas y la tercera fase, culminó con la elaboración del Plan Regional de Accesibilidad a Playas fruto del Convenio suscrito con FAMDIF en 2006.

Dicha actualización contenía una serie de fichas de cada playa y una valoración global de su estado de accesibilidad, que puso de manifiesto la existencia de una clara mejoría en el estado de las mismas. Así mismo, en las Bases se diferenciaban tres tipos de playas accesibles: las playas con punto accesible; las playas accesibles equipadas y las playas accesibles sin barreras. El plan asignaba a cada playa el tipo más conveniente y fijaba así, un orden de prioridad para su realización (baja, media o alta).

Este Plan es objeto igualmente del correspondiente seguimiento, que ha quedado plasmado en el documento Accesibilidad en las Playas de la Región de Murcia en verano de 2012, con el objetivo de disponer de información actualizada y fiable de la dotación de equipamientos accesibles y de los servicios de ayuda al baño que se ofrecen en temporada alta, haciéndola llegar al público final a través de la red de Oficinas de Turismo, del portal turístico regional. En este documento se recoge en primer lugar, información de cada una de las playas agrupadas por municipios que plasma detalladamente los elementos de accesibilidad en cada playa y en segundo lugar, fija una tabla resumen regional con el listado de las 56 playas de la región que cuentan con facilidad en la accesibilidad en verano de 2012.

Para lograr estos objetivos el Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006/2012 incluyó el Programa de Turismo Accesible, entre cuyas Medidas o Acciones se incluye el Plan Regional de Accesibilidad a Playas. El Plan Director de Turismo partía con el objetivo de potenciar la Región como destino turístico atractivo, diferenciado y de calidad, mediante estrategias basadas en la sostenibilidad capaces de conciliar la rentabilidad económica con la conservación del patrimonio cultural, natural e histórico. A tal fin, contiene un amplio Diagnóstico de la situación actual y propone el Modelo Turístico para los próximos años,

estableciendo 9 Líneas Estratégicas de actuación, que se desarrollaban en 22 Planes o Programas, que contienen, a su vez, diversas Medidas y Acciones.

Dentro de la estrategia planteada en este plan director de impulso y consolidación de destinos turísticos, se incluía el programa de Turismo Accesible, el cual venía delimitado por los siguientes objetivos y medidas de actuación:

- **Objetivos:** Dotar a los municipios turísticos y potencialmente turísticos de una serie de medidas que proporcionen al turista con movilidad reducida vivir su experiencia turística con total garantía. Con el fin de que los recursos, los establecimientos privados o públicos permitan contar con las condiciones de acceso, circulación, estancia y uso adecuado de las instalaciones de interés turístico y social. Además facilitar la información a las personas que por distintas circunstancias tenga limitadas sus condiciones físicas o sensoriales aportando mayor calidad a los destinos, recursos y establecimientos turísticos.
- **Medidas y acciones:** Plan de accesibilidad de playas e Impulso en al accesibilidad en destinos, recursos y establecimientos turísticos.

En consecuencia de todo lo anterior, y del desarrollo regional en materia de accesibilidad a playas, existe todo un catálogo de playas accesibles en la Región de Murcia que se encuentra disponible en la web de turismo de la región de Murcia según municipios. Entre todas, destacamos aquí las que disponen de un punto accesible al igual que establece la web de Murcia turística.

- **Águilas:** Las Delicias y La Colonia
- **Cartagena/Mar Menor:** Playa Honda; Mar de Cristal; Islas Menores y Los Nietos.
- **La Manga:** Barco Perdido (playa Entremares) y Cavanna.
- **Los Alcázares:** Las Palmeras; Los Narejos y Del Espejo.
- **Mazarrón:** Del Puerto.
- **San Javier:** Barnuevo; El Castillico y De Colón.
- **San Pedro del Pinatar:** Villananitos y La Puntica.

### **2.3. Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia.**

Antes de adentrarnos en el análisis y exposición de la Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia, hay que hacer referencia a algunos documentos de notoria importancia en materia de accesibilidad hotelera. Entre ellos, destacamos el documento del Hotel Accesible, Guía para su diseño, organización y gestión publicado por el IMSERSO en 2006.

En esta guía se plasma el conjunto de elementos que determinan la accesibilidad en los hoteles: no sólo su diseño, sino también su manera de ser gestionado y organizado para poder ofrecer un servicio plenamente accesible. Analiza este documento el reto demográfico del envejecimiento y su relación con el sector turístico, afirmando que la tercera edad se ha convertido en una fuerza económica de primer orden en España. Se trata de más de seis millones de personas que tienen en sus manos el 80% de la riqueza patrimonial del país. A este mercado potencial hay que añadir la riqueza que traen los jubilados europeos que se instalan en nuestro país (Alonso y Dinares, 2006: 24). Por otro lado, esta guía analiza también conceptos como la discapacidad, la accesibilidad o el diseño para todos, ofreciendo una definición de accesibilidad que ya venía recogida en el Libro Blanco de la Accesibilidad (ACCEPLAN) como el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Este documento plantea así que actualmente, las políticas de accesibilidad han de ir más allá de la supresión de barreras, y sustituir este enfoque por otro más abierto e igualitario que supera el de simple movilidad y supresión de barreras arquitectónicas o físicas, pues: No basta con suprimir las barreras para lograr que todos los productos, entornos y servicio sean accesibles para todos en igualdad de condiciones. Así para Alonso y Dinares (2006) carece absolutamente de sentido seguir concibiendo con barreras para después tener que suprimirlas (op.cit.: 26). En definitiva se plantea que la accesibilidad a los alojamientos turísticos, no solo se traduce en la consecución de un derecho fundamental, como es la igualdad a la hora de acceder a los recursos turísticos, sino que se plantea

como un factor esencial para la plena integración de un nuevo segmento de mercado en la industria turística (op.cit.: 32).

En definitiva, el documento que se ha referido realizó una amplia y exhaustiva labor de análisis de la accesibilidad hotelera y de los elementos incardinados en la misma. Dicha guía aún no ofreciendo un catálogo de hoteles accesibles, si supuso un instrumento de trabajo y conocimiento para la industria turística y hotelera en su vocación de realización del llamado turismo inclusivo. Y en este mismo ámbito, y disponiendo de las referencias nacionales en la materia, se desarrolló en la Región de Murcia la llamada Guía de Hoteles Accesibles, a la que debemos hacer especial referencia.

Publicada en 2010 como resultado del trabajo entre la Consejería de Cultura y Turismo de la CARM, junto a ASPAYM Murcia y PREDIF, en la misma se selecciona y aporta información detallada y objetiva de los alojamientos turísticos accesibles para personas con discapacidad física y sensorial, de diferentes categorías, tipologías y localización geográfica. No se recogen valoraciones subjetivas sobre el grado de accesibilidad que presentan los establecimientos, sino que se describen las características específicas que tiene cada alojamiento para que cada persona escoja aquel hotel que reúna unos parámetros adecuados a sus propias necesidades.

Esta guía parte del reconocimiento de que la falta de accesibilidad en los establecimientos turísticos tiene como consecuencia el que muchos clientes, por razones de discapacidad, de edad o por diversas condiciones transitorias, no puedan utilizar dichos establecimientos o lo hagan en condiciones alejadas de los mínimos de calidad exigibles a cualquier oferta turística (CARM, ASPAYM y PREDIF, 2010:9). Por ello, y a fin de erradicar el hándicap existente en materia de accesibilidad hotelera, esta guía se plantea como un documento informativo para el colectivo que presenta necesidades especiales (físicas, visuales y auditivas) sobre los alojamientos accesibles existentes en la Región de Murcia.

Plantea la guía el problema de la información en la oferta sobre accesibilidad hotelera y la fiabilidad de la misma. Y esto a fin de que el colectivo demandante

de este tipo turístico pueda acceder a una información más detallada y exhaustiva y así poder desarrollar plenamente su derecho al ejercicio de las actividades turísticas.

Para poder catalogar los establecimientos hoteleros como accesibles, la guía toma como referencia lo dispuesto en dos normas ya analizadas en párrafos anteriores: el Decreto 39/1987, de 4 de Junio sobre supresión de barreras arquitectónicas y la Orden de 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial y Obras Públicas y Medio Ambiente sobre Accesibilidad en Espacios Públicos y Edificación.

Del análisis y evaluación realizados resultaron un total de 46 establecimientos hoteleros en los que la mayoría reunía las siguientes características (CARM, ASPAYM y PREDIF, 2010:11):

- Permitir el acceso al establecimiento de una persona con discapacidad física de forma autónoma y normal.
- Garantizar la utilización y disfrute de los diferentes servicios prestados.
- Tener al menos una habitación reservada para PMR que pudiera ser utilizada por una persona en silla de ruedas de forma autónoma o al menos con la ayuda de otra persona y que reuniera, preferiblemente, las siguientes características:
  - Las puertas y huecos de paso deben ser superiores a 70 cm.
  - Los inodoros deben tener al menos un espacio lateral de aproximación libre y una barra de apoyo, que permita realizar la transferencia a una persona con silla de ruedas.
  - En el caso de tener una ducha, debe tener un espacio libre de aproximación y estar a ras de suelo para que pueda utilizarse por todos los clientes.

- En el caso de las bañeras, debe haber un espacio libre de aproximación y una tabla o asiento de transferencia que permita el acceso a ésta

En este punto la guía realiza una importante apreciación, en tanto en cuanto, los hoteles seleccionados no son 100% accesibles, siendo muy escasos en nuestro país los establecimientos que resultan del todo accesibles.

Finalmente, la guía ofrece un catálogo de hoteles y de sus características objetivas de accesibilidad, por ello, a modo informativo los señalamos a continuación:

**Tabla 3.7.** Adaptación de catálogo de Hoteles accesibles según Guía de Hoteles accesibles de la Región de Murcia.

| ESTABLECIMIENTO                 | CATEGORÍA | LOCALIZACIÓN           |
|---------------------------------|-----------|------------------------|
| Hotel Don Juan Spa & Resort     | 4 *       | Águilas                |
| Hotel Julián                    | 3 *       | Alhama de Murcia       |
| Hotel León                      | 3*        | Archena                |
| Hotel Levante                   | 4*        | Archena                |
| Hotel Conde de la Vallesa       | 3*        | Blanca                 |
| Hotel S.G. Bullas               | 3*        | Bullas                 |
| Hostería la Merced              | 3*        | Calasparra             |
| Hotel Best Western Alfonso XIII | 4*        | Cartagena              |
| Hotel Carlos III                | 3*        | Cartagena              |
| Hotel Cartagonova               | 4*        | Cartagena              |
| Hotel Entremares                | 4*        | La Manga del Mar Menor |
| Hotel Las Gaviotas              | 4*        | La Manga del Mar Menor |
| Hotel Las Lomas Village & Spa   | 4*        | Cartagena              |
| Aparthotel Londres              | 3*        | La Manga del Mar Menor |
| Hotel Manolo                    | 3*        | Cartagena              |
| Hotel Príncipe Felipe           | 5*        | Cartagena              |
| Hotel Sol Galúa                 | 4*        | La Manga del Mar Menor |
| Hotel Villas La Manga           | 3*        | La Manga del Mar Menor |
| Hotel Monreal                   | 3*        | Jumilla                |
| Hotel Amaltea                   | 4*        | Lorca                  |
| Hacienda Real Los Olivos        | 4*        | Lorca                  |
| Hotel Jardines de Lorca         | 4*        | Lorca                  |
| Hotel 525                       | 4*        | Los Alcázares          |
| Hotel Costa Narejos             | 4*        | Los Alcázares          |
| Hotel Atrium                    | 3*        | Mazarrón               |

|                                               |    |                        |
|-----------------------------------------------|----|------------------------|
| Hotel Sensol                                  | 4* | Mazarrón               |
| AC Murcia                                     | 4* | Murcia                 |
| Hotel El Churra                               | 3* | Murcia                 |
| Hotel Sercotel JC1                            | 4* | Murcia                 |
| Hotel Nelva                                   | 4* | Murcia                 |
| Hotel Pacoche                                 | 3* | Murcia                 |
| Parador de Puerto Lumbreras                   | 3* | Puerto Lumbreras       |
| Hotel Riscal                                  | 3* | Puerto Lumbreras       |
| Hotel Albohera                                | 3* | Santiago de la Ribera  |
| Hotel Luabay Abity Spa                        | 4* | La Manga del Mar Menor |
| Hotel Mangalan                                | 4* | La Manga del Mar Menor |
| Aparthotel Bahía                              | 3* | San Pedro del Pinatar  |
| Hotel Barceló Lodomar                         | 4* | San Pedro del Pinatar  |
| Hotel Thalassia & Center                      | 4* | San Pedro del Pinatar  |
| Hotel Traiña                                  | 4* | Lo Pagan               |
| Hotel Spa Torre Pacheco                       | 4* | Torre Pacheco          |
| Hotel Intercontinental La Torre Golf Resort   | 5* | Torre Pacheco          |
| Hotel Intercontinental Mar Menor Resort & Spa | 5* | Torre Pacheco          |
| Executive Sport                               | 3* | Totana                 |
| Hacienda Umbría del Factor                    | 3* | Yecla                  |

Fuente: Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia (CARM, 2010: 12-195).

### **3. Conclusiones. El panorama actual del Turismo Social Accesible en la Región de Murcia.**

El Turismo Social Accesible es una tendencia, una vocación de presente y futuro, tanto a nivel internacional como nacional, y en este sentido, la Región de Murcia no se ha quedado al margen, desarrollando normas y planes turísticos de accesibilidad que facilitan una mejor y mayor información al colectivo de personas que presentan funcionalidades diferentes en aras de que el efectivo disfrute de actividades turísticas sea un derecho para todos. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, el panorama actual viene condicionado por la importante e imprescindible labor de las asociaciones de personas discapacitadas o por entidades destinadas a la protección de los derechos de todos los ciudadanos.

Son varias las leyes, decretos y órdenes en materia de accesibilidad y discapacidad que son de aplicación en esta Región, las cuáles vienen siendo

puestas en marcha fundamentalmente a través de los planes de desarrollo analizados y las guías realizadas por las entidades públicas junto a las diferentes asociaciones.

Junto a esto, es también relevante la labor de entidades y organismos nacionales como el IMSERSO, el cuál y gracias a sus programas de turismo para mayores o termalismo, contribuyen a la efectiva realización del llamado turismo social accesible para todos. En este sentido, el informe anual presentado por el IMSERSO de 2014 pone de manifiesto los efectos sociales y económicos que para los diferentes destinos tienen los programas de promoción de un envejecimiento activo (IMSERSO, 2014: 92). Se reproducen los datos de este Informe pues contiene los datos más recientes en materia de turismo social.

En referencia al programa de turismo social, analiza el informe diferentes parámetros que interesa reproducir a continuación.

**Tabla 3.8.** Número total de plazas ocupadas en los diferentes destinos.

| ZONA DE DESTINO      | ENERO-JUNIO 2014 | OCTUBRE-DICIEMBRE 2014 | TOTAL          |
|----------------------|------------------|------------------------|----------------|
| Andalucía            | 181.439          | 27.539                 | 208.978        |
| Illes Balears        | 147.199          | 29.743                 | 176.942        |
| Canarias             | 94.547           | 2.838                  | 97.385         |
| Cataluña             | 89.688           | 13.012                 | 102.700        |
| C. Valenciana        | 201.982          | 12.308                 | 214.290        |
| Murcia               | 23.297           | 20.709                 | 44.006         |
| Circuitos Culturales | 78.822           | 794                    | 79.616         |
| T. Naturaleza        | 6.023            | 12.073                 | 18.096         |
| <b>Total</b>         | <b>822.997</b>   | <b>119.016</b>         | <b>942.013</b> |

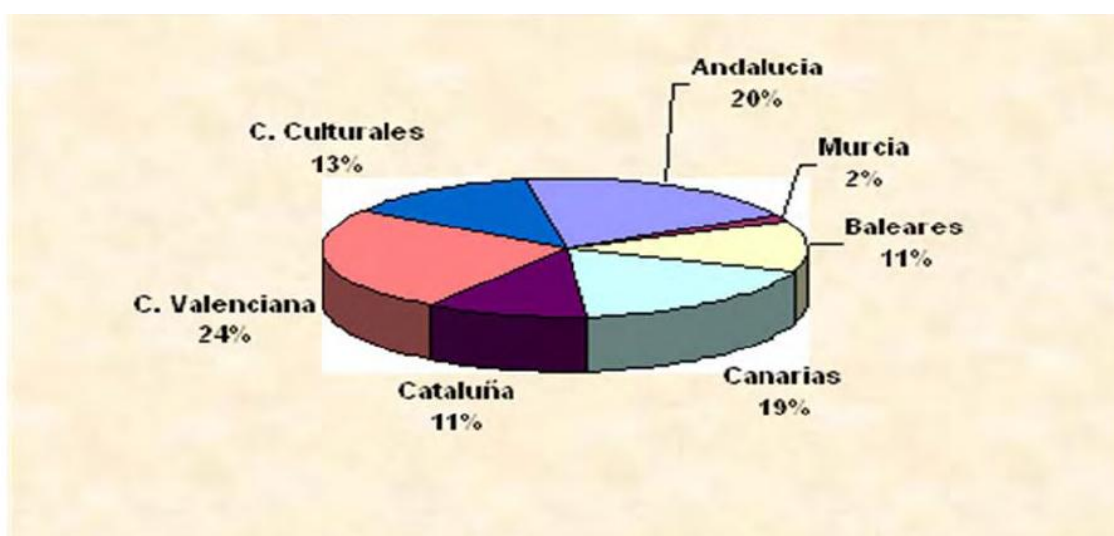
Fuente: Informe Anual del IMSERSO 2014 (IMSERSO; 2014: 92).



Según la tabla anterior extraída del Informe de 2014, la Región de Murcia se encontraría en el sexto lugar de ocupación entre los diferentes destinos ofertados por el IMSERSO, arrojando un resultado total entre los dos periodos de Enero a Junio y de Octubre a Diciembre de 2014, de 44.006 plazas ocupadas.

Así mismo, y según los datos aportados por el Informe Anual de 2014, el Programa de Turismo Social generaría 11.202 puestos de trabajo directos en hoteles, correspondiendo como señala el gráfico inferior, un 2% a la Región de Murcia, esto es, unos 224 puestos directos en hoteles sólo en nuestra Región. Si a este empleo directo en establecimientos hoteleros se adicionan los puestos de trabajo indirectos de otras actividades relacionadas con el sector turístico, el número de puestos de trabajo generados por este programa ascendería a nivel nacional a los 77.294 (IMSERSO, 2014: 94).

**Figura 3.10.** Puestos de trabajo computados en hoteles.



Fuente: Informe Anual del IMSERSO 2014 (IMSERSO, 2014: 94)

Junto al Programa de Turismo Social, resulta también relevante para nuestra región, el llamado Programa de Termalismo Social consistente en facilitar la estancia en establecimientos termales a las personas mayores que lo precisen por prescripción facultativa. En este Programa la Región de Murcia y sus establecimientos hoteleros y termales participan activamente, aún estando muy por debajo de otras regiones más desarrolladas en la materia.

**Tabla 3.9.** Distribución por CC.AA. de las plazas concertadas y porcentajes.

| COMUNIDAD AUTÓNOMA   | Nº BALNEARIOS | % S/ TOTAL    |
|----------------------|---------------|---------------|
| ANDALUCIA            | 10            | 10,98         |
| ARAGON               | 8             | 7,08          |
| CANTABRIA            | 7             | 7,17          |
| CASTILLA – LA MANCHA | 8             | 12,10         |
| CASTILLA Y LEON      | 6             | 6,05          |
| CATALUÑA             | 16            | 8,34          |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 7             | 8,21          |
| EXTREMADURA          | 10            | 9,64          |
| GALICIA              | 19            | 12,57         |
| LA RIOJA             | 4             | 2,54          |
| MURCIA               | 3             | 5,30          |
| NAVARRA              | 3             | 6,54          |
| PAIS VASCO           | 3             | 3,48          |
| <b>Totales</b>       | <b>104</b>    | <b>100,00</b> |

Fuente: Informe Anual del IMSERSO 2014 (IMSERSO, 2014: 99).

Según el cuadro superior, la Región de Murcia para el año 2014 ofertaba 3 balnearios, suponiendo esto un 5,30% sobre el total de la oferta nacional. No obstante, siguen destacando otras CC.AA. en el desarrollo de este programa social, entre las que resaltan Galicia, Castilla La Mancha y Andalucía, encontrándose únicamente por detrás de la Región de Murcia, las comunidades de La Rioja y El País Vasco.

Parece por lo tanto, que el panorama en esta Región en oferta hotelera accesible tanto para personas discapacitadas como para el desarrollo de los programas sociales del IMSERSO es bueno. No obstante, sigue siendo reducida la posición de la Región respecto al marco nacional, y ello teniendo en cuenta, que el turismo es uno de los grandes activos de desarrollo económico y social de Murcia, por lo que sería interesante, seguir trabajando y desarrollando un modelo turístico inclusivo, y no dejar de lado, a los colectivos de personas con funcionalidades diferentes (discapacitados o mayores), ya que como ya se ha venido analizando, se configuran como un segmento poblacional cada vez más relevante y que reclama el derecho al disfrute de actividades turísticas en igualdad y sin restricciones físicas o sociales.

Para ello, se considera que habrán de ser tenidas en cuenta no sólo la eliminación de barreras físicas, sino que habrá de fomentarse una mayor formación de los responsables de los destinos turísticos a fin de poder ofrecer una información accesible para todos y que resulte fiable para el demandante de la actividad turística en cuestión.



# Capítulo 4. Metodología

## I. LA MUESTRA.

La población objeto de nuestra investigación está formada por los responsables de los siguientes establecimientos de la Región de Murcia:

- ⇒ Establecimientos Hoteleros: Hoteles, Hoteles-Spa, Hostales y Pensiones.
- ⇒ Casas Rurales: Casas Rurales, Albergues, Caseríos y Cortijos.

Se ha considerado la elección de esta población, en tanto, ha venido a entenderse la misma como el conjunto de todos los elementos que cumplen ciertas propiedades, entre las cuales se desea estudiar un determinado fenómeno (Sentís, 1995 en Casas, Repullo y Donado, 2003: 530).

A fin de realizar el proceso de muestreo, resulta necesario acotar el universo y conocer las unidades que lo componen. Acotar el universo significa concretar perfectamente la población que va a ser objeto de estudio (Rodríguez, 2010: 447). Por ello, se ha acotado el universo de la investigación a 537 establecimientos, de los cuales hemos obtenido una muestra de 318 establecimientos, obtenido por muestreo no probabilístico por cuotas, utilizándose las condición “tipo de establecimiento” hasta alcanzar a través de respuestas al cuestionario el mínimo muestral establecido para el margen de error del 5% en cada una de las condiciones.

**Tabla 4.1.** Tamaño de la muestra.

| UNIVERSO            | UNIVERSO   | MUESTRA    | ERROR          |
|---------------------|------------|------------|----------------|
| Hoteles y similares | 209        | 138        | ± 5'0 %        |
| Casas Rurales       | 328        | 180        | ± 5'0 %        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>537</b> | <b>318</b> | <b>± 3,5 %</b> |

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 4.1, el nivel de confianza total se ha establecido en el 96,5% para cualquier inferencia realizada, existiendo un margen de error de  $\pm 3,5\%$  para el total de la población.

A continuación se plasma la situación geográfica de los hoteles y casas rurales encuestadas en la Tabla 4.2.

**Tabla 4.2.** Situación geográfica de los establecimientos encuestados.

| MUNICIPIO           | HOTEL O SIMILAR | CASA RURAL O SIMILAR | TOTAL |
|---------------------|-----------------|----------------------|-------|
| Abanilla            |                 | 1                    | 1     |
| Abarán              | 1               | 1                    | 2     |
| Águilas             | 7               | 4                    | 11    |
| Albudeíte           |                 |                      |       |
| Alcantarilla        | 1               |                      | 1     |
| Aledo               |                 |                      |       |
| Alguazas            |                 |                      |       |
| Alhama de Murcia    | 2               | 9                    | 11    |
| Archena             | 7               | 1                    | 8     |
| Beniel              |                 |                      |       |
| Blanca              | 1               | 3                    | 4     |
| Bullas              | 2               | 6                    | 8     |
| Calasparra          |                 | 4                    | 4     |
| Campos del Río      |                 |                      |       |
| Caravaca de la Cruz | 4               | 26                   | 30    |
| Cartagena           | 15              | 2                    | 17    |
| Cehegín             | 2               | 12                   | 14    |
| Ceutí               | 1               |                      | 1     |
| Cieza               |                 | 6                    | 6     |
| Fortuna             | 4               | 2                    | 6     |
| Fuente Álamo        |                 | 2                    | 2     |
| Jumilla             | 2               | 1                    | 3     |
| Los Narejos         | 1               |                      | 1     |
| La Manga            | 11              |                      | 9     |
| La Unión            | 2               |                      | 2     |
| Las Torres de       | 2               | 1                    | 3     |

|                                  |     |     |     |
|----------------------------------|-----|-----|-----|
| <b>Librilla</b>                  |     |     |     |
| <b>Lorca</b>                     | 7   | 14  | 21  |
| <b>Lorqui</b>                    | 1   |     | 1   |
| <b>Los Alcázares</b>             | 4   |     | 4   |
| <b>Mazarrón</b>                  | 8   |     | 8   |
| <b>Molina de Segura</b>          | 1   | 6   | 7   |
| <b>Moratalla</b>                 | 3   | 54  | 57  |
| <b>Mula</b>                      | 5   | 4   | 9   |
| <b>Murcia</b>                    | 22  | 1   | 23  |
| <b>Ojós</b>                      |     | 4   | 4   |
| <b>Pliego</b>                    |     | 3   | 3   |
| <b>Puerto Lumbreras</b>          | 1   | 2   | 3   |
| <b>Ricote</b>                    |     | 1   | 1   |
| <b>San Javier</b>                | 9   |     | 9   |
| <b>San Pedro del Pinatar</b>     | 8   |     | 8   |
| <b>Santomera</b>                 | 1   |     | 1   |
| <b>Torre Pacheco</b>             | 1   | 2   | 3   |
| <b>Totana</b>                    | 1   | 2   | 3   |
| <b>Ulea</b>                      |     | 1   | 1   |
| <b>Villanueva del río Segura</b> |     | 2   | 2   |
| <b>Yecla</b>                     | 1   | 3   | 4   |
| <b>TOTAL</b>                     | 138 | 180 | 318 |

Fuente: Elaboración propia

Los resultados presentados en esta Tesis, proceden del **Proyecto “15377/Investigación Fundamental sobre Turismo Social Accesible en la Región de Murcia”**, financiado por la Fundación Séneca de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Se ha considerado enmarcar el objeto de la investigación geográficamente en la Región de Murcia por diversos motivos:

- ⇒ Situación geográfica de la Región en el Levante español.
- ⇒ Climatología.
- ⇒ Historia de la Región.

- ⇒ Gastronomía.
- ⇒ Importancia del turismo como actividad económica en la Región.
- ⇒ Riqueza cultural de la Región.
- ⇒ Riqueza natural de la Región (turismo rural, de playa y urbano).

Estos motivos, entre otros muchos, han originado el planteamiento del estudio sobre el turismo social accesible en la Región de Murcia, junto a la inexistencia de estudios concretos en la materia y encontrándose financiado el Proyecto de Investigación referido por la Fundación Séneca de la CARM.

Así mismo, en la Región de Murcia, se han ido desarrollando en los últimos años diferentes planes de desarrollo turístico, entre los cuáles, se incluyen guías de accesibilidad hotelera y de playas. Para lograr los objetivos enmarcados, se publicó el Plan Director de Turismo de la Región de Murcia 2006/2012 que incluía expresamente el Programa de Turismo Accesible, entre cuyas Medidas o Acciones se incluye el Plan Regional de Accesibilidad a Playas. El Plan Director de Turismo partía con el objetivo de potenciar la Región como destino turístico atractivo, diferenciado y de calidad, mediante estrategias basadas en la sostenibilidad capaces de conciliar la rentabilidad económica con la conservación del patrimonio cultural, natural e histórico. A tal fin, contiene un amplio Diagnóstico de la situación actual y propone el Modelo Turístico para los próximos años, estableciendo 9 Líneas Estratégicas de actuación, que se desarrollaban en 22 Planes o Programas, que contienen, a su vez, diversas Medidas y Acciones.

Esta situación de desarrollo regional, junto a la inexistencia de un estudio concreto en materia de turismo social accesible en esta Región, han sido consideradas a fin de establecer el objeto de estudio en esta área geográfica española.

## **II. DISEÑO DEL CUESTIONARIO.**

Con carácter previo a la elaboración del cuestionario, se realizaron varios grupos de discusión integrados por miembros de organizaciones de personas con



discapacidad y responsables de establecimientos hoteleros y casas rurales en la Región de Murcia.

Una vez celebrados los grupos de discusión y obtenidas las conclusiones, el cuestionario se diseñó a través de la formulación de **entrevistas semiestructuradas**, esto es, a fin de determinar de antemano cual es la información relevante que se pretendía conseguir de los responsables encuestados. De esta manera, se han formulado igualmente preguntas abiertas lo que permite entrelazar los diferentes temas planteados.

La información se ha obtenido a través de la realización de la encuesta a los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales, como técnica de investigación, considerando que la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y laborar datos de modo rápido y eficaz (Casas, et.al.: 527). Se ha venido a definir la encuesta como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población y universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (García Ferrando, 2010: 141).

Así mismo, se ha considerado por Sierra Bravo (1994 en Casas et al: 527) que la observación por encuesta, que consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. Entre sus características se pueden destacar las siguientes:

1. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.

2. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestre adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras.

3. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas.

4. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.

5. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intragrupalas.

A fin de conocer las actitudes y comportamientos de los responsables hoteleros y de casas rurales, se introdujo en el cuestionario un procedimiento escalar de rango sumativo (Likert), quedando éste finalmente diferenciado en tres bloques:

### **PRIMER BLOQUE:**

Este primer bloque comprende las preguntas 1 a 5, las cuales tienen como objetivo conocer las actitudes de los responsables de los establecimientos turísticos (Hoteles y Casas Rurales) ante el Turismo Social Accesible, todo ello en relación a los siguientes aspectos:

- ⇒ Nivel de conocimiento del concepto turismo social accesible.
- ⇒ Grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.
- ⇒ Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos turísticos.

## **SEGUNDO BLOQUE:**

El segundo bloque abarca las preguntas 6 a 12, las cuales tienen como objetivo conocer los comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos ante el turismo social accesible, en base a los siguientes aspectos:

- ⇒ Nivel de accesibilidad Web de los establecimientos turísticos.
- ⇒ Grado de adaptabilidad de los establecimientos para personas con problemas de accesibilidad.
- ⇒ Formación sobre turismo social accesible.
- ⇒ Demanda de establecimientos turísticos por personas con problemas de accesibilidad.

## **TERCER BLOQUE:**

El tercer bloque comprende a las preguntas 13 a 18, las cuales tiene como objetivo conocer el perfil sociodemográfico de las personas encuestadas.

Se ha considerado que el cuestionario es el instrumento más utilizado para la obtención de datos en los estudios de sociología empírica. Pese a su rigidez, pues se trata de un listado de preguntas que se han de formular de idéntica manera a todos los entrevistados, presenta otras ventajas que superan claramente a sus inconvenientes. La función del cuestionario en el proceso de la investigación social es doble. Por un lado, pretende colocar a todos los entrevistados en la misma situación psicológica y, por otro lado, mediante un sistema de notaciones simples facilita el examen, y asegura la comparabilidad de las respuestas (Stoetzel y Girard, 1973: 176). Para García Ferrando (2010) todas las estrategias y técnicas para construir y administrar buenos cuestionarios se dirigen a satisfacer ambas funciones (op.cit.: 180).

### **III. RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN.**

La recogida de la información a través del cuestionario se llevó a cabo en el periodo comprendido entre los meses de Mayo y Junio del año 2014. De los 537 establecimientos a los que fue dirigido el cuestionario (209 hoteles y 328 casas rurales), se obtuvieron un total de 318 respuestas (138 de hoteles y 180 de casas rurales). Así mismo, la recogida de la información se realizó a través de llamadas telefónicas.

### **IV. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.**

El análisis descriptivo se ha llevado a cabo con la intención de obtener dos objetivos:

- ⇒ Poder conocer las características de los establecimientos hoteleros y casas rurales estudiadas.
- ⇒ Dar respuesta a las hipótesis formuladas.

Para la obtención de dichos objetivos, se han calculado mediante el software SPSS 19 las distribuciones de frecuencias y los principales estadísticos descriptivos.

Para obtener las variables categóricas, se han aplicado tablas de contingencia con las que se han obtenido las frecuencias y el número o porcentaje de casos.

Se ha realizado un análisis descriptivo para conocer las actitudes y comportamientos entre los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales:

- Actitudes:
  - ⇒ Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible.
  - ⇒ Grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.
  - ⇒ Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos turísticos.
  
- Comportamientos:
  - ⇒ Accesibilidad web de los establecimientos turísticos.
  - ⇒ Adaptación de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad.
  - ⇒ Formación sobre turismo social accesible.
  - ⇒ Demanda de los establecimientos por personas con problemas de accesibilidad.

Y en segundo lugar, se ha repetido el análisis anterior diferenciando entre:

- Establecimientos hoteleros (Hoteles, Hoteles-Spa, Hostales, y Pensiones).
- Casas Rurales (Casas rurales, Albergues, Caseríos y Cortijos).

Para ello se aplican los estadísticos descriptivos, como la media y la desviación típica, así como el chi-cuadrado de Pearson.

Para completar el análisis estadístico se llevó a cabo un análisis de regresión para conocer la significatividad estadística de las variables que influyen en el conocimiento, actitudes y comportamientos hacia el turismo social accesible, más allá del tipo de establecimiento. Para llevar a cabo dicho análisis se recodificaron algunas variables y se computerizaron variables relativas a la actitud hacia el turismo accesible para obtener una medida del grado general de aceptación del turismo accesible, actuando esta variable computerizada como variable dependiente en los análisis de regresión llevados a cabo. En el capítulo de resultados se ofrece una explicación detallada de estos procedimientos.



# Capítulo 5. Análisis e interpretación de resultados

## I. INTRODUCCIÓN.

Este capítulo presenta el análisis y los resultados de los datos obtenidos en las 318 encuestas realizadas a los directores/gerentes/responsables de los establecimientos turísticos (hoteles y casas rurales) de la Región de Murcia, al objeto de conocer las actitudes y comportamientos de los mismos ante el turismo social accesible. Por tanto, los porcentajes presentados en las Tablas y Gráficos siguientes están calculados en función del tamaño de la muestra de 318 personas.

En primer lugar, se analizan las actitudes de los responsables de los establecimientos turísticos ante el turismo social accesible y los comportamientos de los mismos ante el turismo social accesible, según diferentes variables básicas con respecto al total de los establecimientos turísticos encuestados:

- Actitudes:
  - Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible.
  - Grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.
  - Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos turísticos.
- Comportamientos:
  - Accesibilidad web de los establecimientos turísticos.
  - Adaptación de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad.
  - Formación sobre turismo social accesible.

- Demanda de los establecimientos por personas con problemas de accesibilidad.

Y en segundo lugar, se ha repetido el análisis anterior diferenciando entre:

- Establecimientos hoteleros (Hoteles, Hoteles-Spa, Hostales, y Pensiones)
- Casas Rurales (Casas rurales, Albergues, Caseríos y Cortijos).

## II. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DE LOS RESPONSABLES DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS ENCUESTADOS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

### 1. Características generales de la muestra.

La población objeto de estudio de nuestra investigación está formada, tal y como refleja la Tabla 1, por 537 establecimientos turísticos, entre los que se encuentran Hoteles, Hostales, Pensiones, Casas Rurales, Albergues, Caseríos y Cortijos. Hemos obtenido respuesta a nuestro cuestionario de 318 establecimientos turísticos.

**Tabla 5.1** Muestra de la Investigación

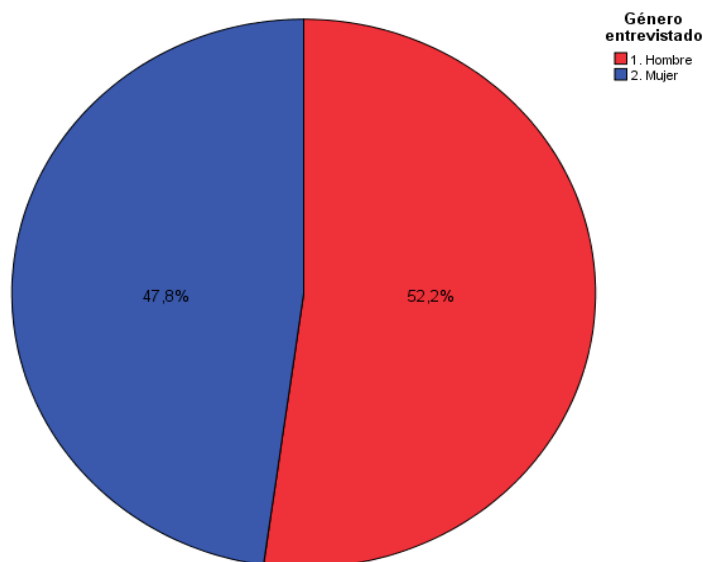
| UNIVERSO            | UNIVERSO   | MUESTRA    | ERROR          |
|---------------------|------------|------------|----------------|
| Hoteles y similares | 209        | 138        | ± 5'0 %        |
| Casas Rurales       | 328        | 180        | ± 5'0 %        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>537</b> | <b>318</b> | <b>± 3,5 %</b> |

Fuente: Elaboración propia



A partir del Gráfico 5.1 se observa que un 52,2% de los responsables de los establecimientos turísticos es hombre y un 47,8% de los responsables es mujer, por lo tanto existe un porcentaje similar de hombres y mujeres en los puestos de dirección de los establecimientos turísticos.

**Gráfico 5.1. Género entrevistado**



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la edad de los encuestados, tal y como refleja la Tabla 5.2, se observa que un 4,4% se encuentra en la categoría con una edad inferior a los 29 años, un 18,2% se encuentra en la categoría de entre 30 y 39 años, un 30,2% se encuentra en la categoría de entre 40 y 49 años, un 25,5% entre 50 y 59 años, y un 21,7% en la categoría de más de 60 años.

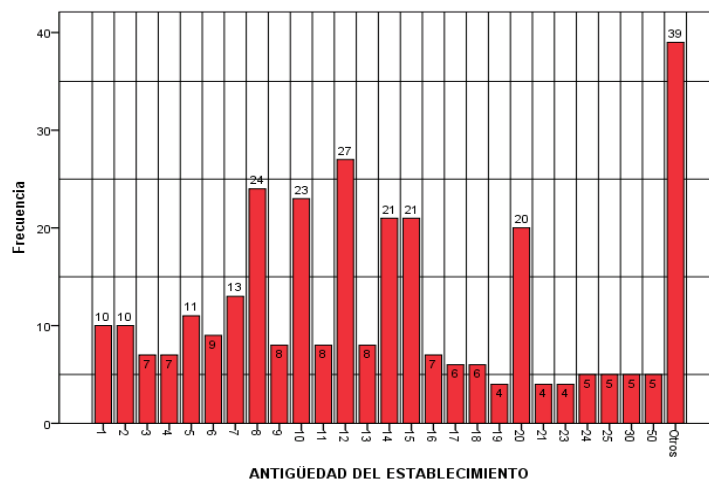
**Tabla 5.2. Edad de los entrevistados**

| CATEGORÍA | %    | % ACUMULADO |
|-----------|------|-------------|
| (-29)     | 4,4  | -           |
| (30-39)   | 18,2 | 22,6        |
| (40-49)   | 30,2 | 52,8        |
| (50-59)   | 25,5 | 78,3        |
| (60+)     | 21,7 | 100         |

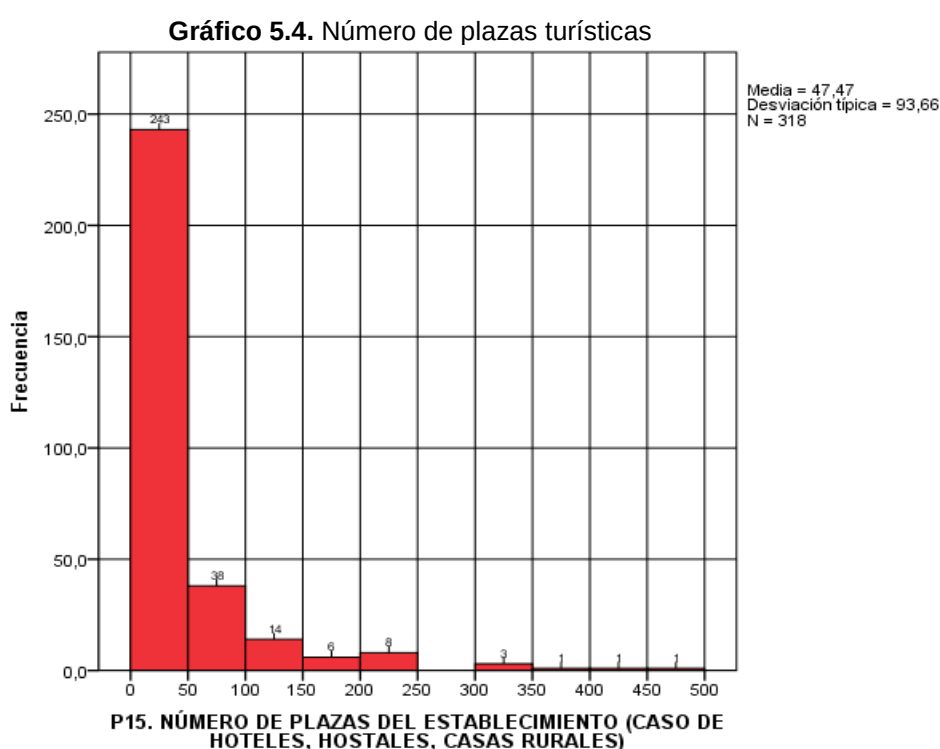
Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.2 se observa la antigüedad de los establecimientos turísticos, 108 establecimientos turísticos se encuentran en el intervalo de 1 a 10 años, 128 establecimientos se encuentran en el intervalo de 11 a 20 años, 28 establecimientos se encuentran en el intervalo entre 21 y 50 años, y 39 establecimientos poseen más de 50 años de antigüedad.

**Gráfico 5.2.** Antigüedad del establecimiento turístico



A partir del gráfico 5.4 se observa el número de plazas de los establecimientos turísticos: 243 establecimientos turísticos se encuentran en el intervalo de capacidad entre 4 y 50 plazas; 31 establecimientos hoteleros se encuentran entre 50 y 100 plazas; 14 establecimientos turísticos poseen una capacidad entre 100 y 150 plazas; 6 establecimientos poseen una capacidad entre 150 y 200 plazas; 8 establecimientos turísticos se encuentran en el intervalo de capacidad entre 200 y 250 plazas y 6 establecimientos superan la capacidad de 300 plazas.

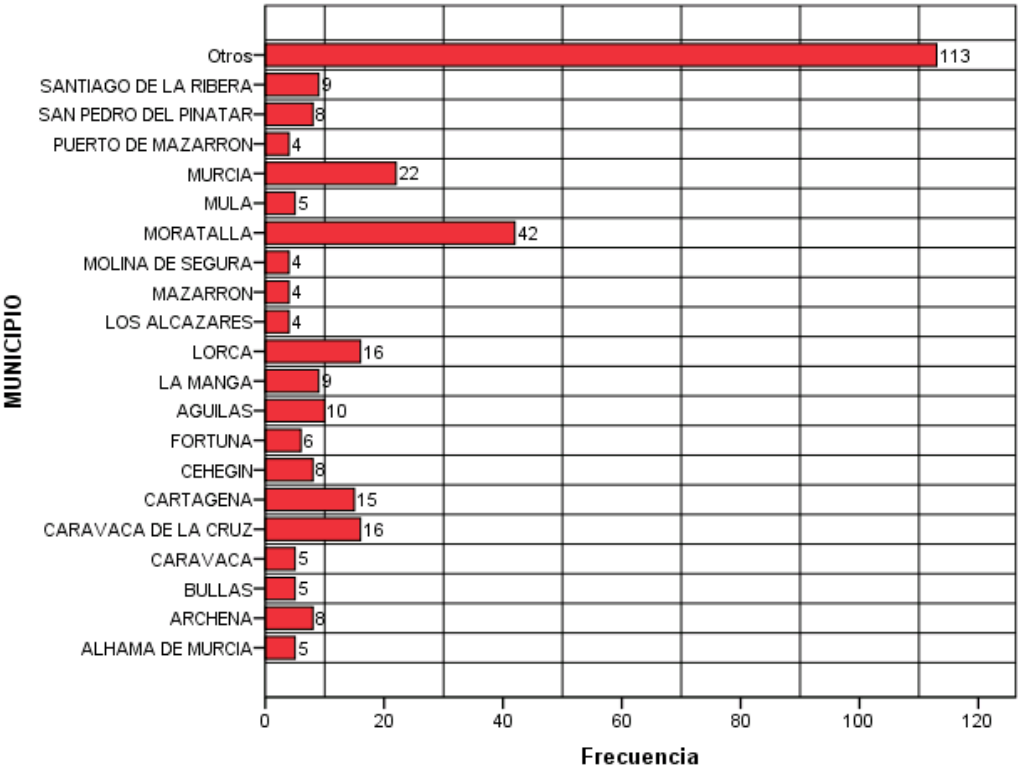


Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.5 se observa donde se encuentran ubicados los establecimientos encuestados, 42 establecimientos se encuentran en el municipio de Moratalla, la mayoría de estos establecimientos son casas rurales, Moratalla es uno de los municipios de la Región de Murcia con una mayor vinculación al

turismo rural, de ahí estos resultados, 22 establecimientos encuestados corresponden al municipio de Murcia, todos ellos establecimientos hoteleros, y al ser la capital de la Región cuenta con una amplia mayoría de este tipo de establecimientos ,16 de los establecimientos encuestados corresponden a Lorca y Cartagena, 15 de los establecimientos encuestados corresponden a Caravaca de la Cruz, al igual que el municipio de Moratalla, el municipio de Caravaca es un referente de turismo rural y cultural en la Región de Murcia al ser considerada Ciudad Santa por el Vaticano.

Gráfico 5.5. Municipios



Fuente: Elaboración propia

## **2. Análisis de las actitudes de los responsables de los establecimientos turísticos.**

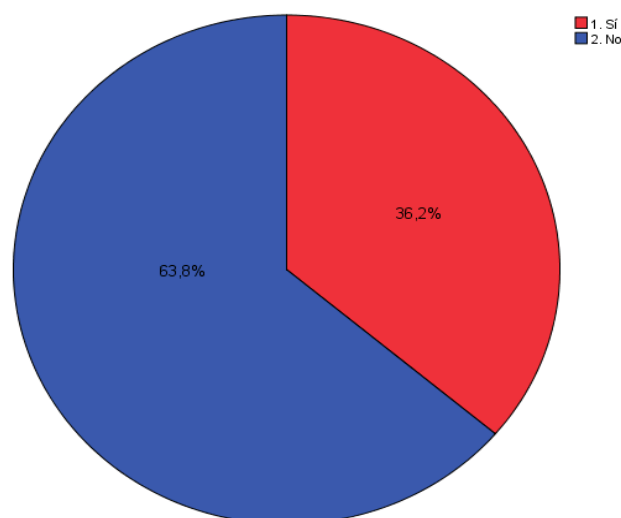
### **2.1. Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible.**

El turismo social accesible viene integrado por dos conceptos diferenciados y a la vez íntimamente vinculados, esto es, el turismo social y el turismo accesible. Entendemos por turismo social, el desarrollo de actividades turísticas por personas de con escasos recursos económicos, o por aquellos sectores de la población más desfavorecidos. El turismo accesible viene relacionado con el desarrollo de actividades turísticas por personas con funcionalidades diferentes, o lo que conocemos con problemas de accesibilidad.

De ahí, extraemos que el turismo social accesible supone el ejercicio de actividades turísticas tanto por personas desfavorecidas por motivos económicos y/o sociales como por aquellas personas con problemas de accesibilidad.

El 63,8% de los responsables de los establecimientos turísticos no conoce el término turismo social accesible, tal y como refleja el gráfico 6, mientras que el 36,2% si conoce el término turismo social accesible.

**Gráfico 5.6.** ¿Conoce Ud. el término turismo social accesible?



Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que los responsables de los establecimientos turísticos poseen un conocimiento general del concepto de turismo social accesible.

Con lo cual la subhipótesis 1:

**Sh1** Existe un desconocimiento general del fenómeno del turismo social accesible.

Sería confirmada parcialmente, en el sentido de que existe un desconocimiento casi general del concepto del turismo social accesible entre los responsables de los establecimientos turísticos en la Región de Murcia.

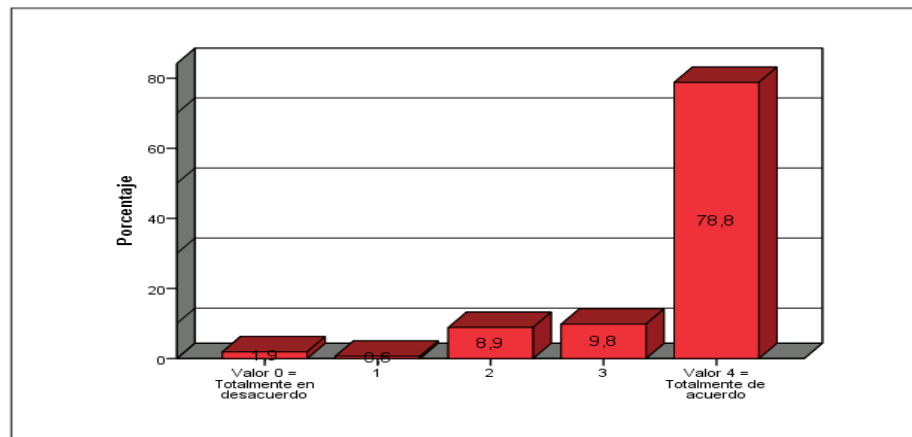
## **2.2. Grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.**

*Accesibilidad es el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. (Libro Blanco sobre accesibilidad).*

A continuación, analizaremos el nivel de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad turística por parte de personas con problemas de accesibilidad,

A partir del gráfico 5.7 se observa que un 78,8% de los responsables de los establecimientos turísticos está totalmente de acuerdo con que todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad. Estos datos confirman la concienciación social que existe en nuestra sociedad ante el problema que padecen las personas con problemas de accesibilidad.

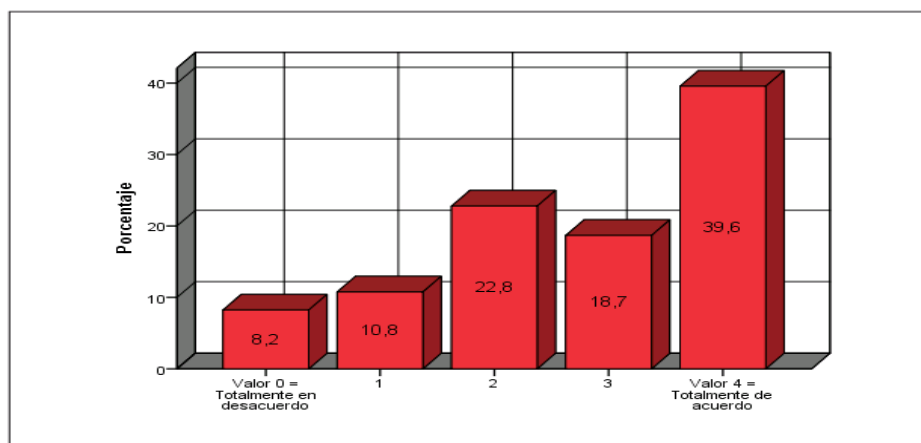
**Gráfico 5.7.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.8, se observa que un 39,6% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con que un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad, un 22,8% de encuentra en el valor 2 de la escala, un 18,7% se encuentra en el valor 3 y un 8,2% se ubica en el valor 0. De los datos obtenidos se extrae que los responsables de los establecimientos turísticos muestran una actitud favorable al hecho de que los establecimientos deben tener todas sus estancias preparadas para este colectivo.

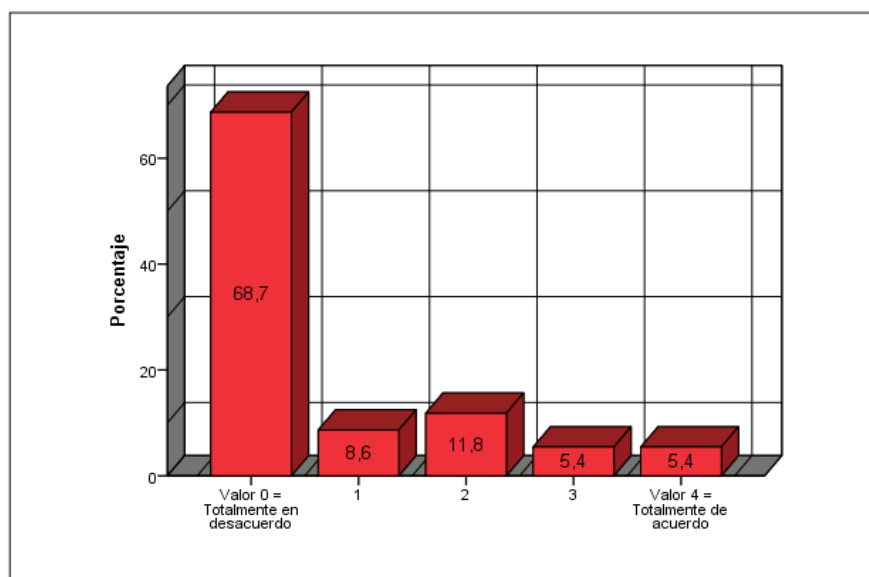
**Gráfico 5.8.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad.



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.9, se observa que un 68,7% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que a los usuarios de los establecimientos turísticos de los que son responsables les incomoda compartir el espacio con personas con problemas de accesibilidad, un 11,8% se encuentra en el valor 2, un 8,6% se ubican en el valor 1, un 5,4% se encuentra en el valor 3 y un 5,4% se encuentra en el valor 4. Igualmente que en el apartado anterior, esto se debe a la concienciación social que existe entre la ciudadanía ante el colectivo de personas con problemas de accesibilidad.

**Gráfico 5.9.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio con personas con problemas de accesibilidad

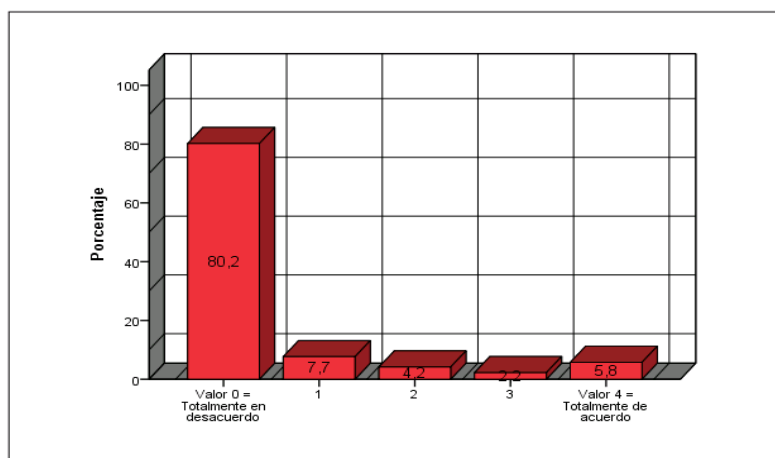


Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.10 se observa que un 80,2% de los encuestados se ubica en el valor 0, encontrándose totalmente en desacuerdo con que el establecimiento turístico del que es responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad, un 7,7% se ubica en el valor 1, un 5,8% se ubica en el valor 4, un 4,2% se ubica en el valor 2 y un 2,2% se ubica en el valor 3.



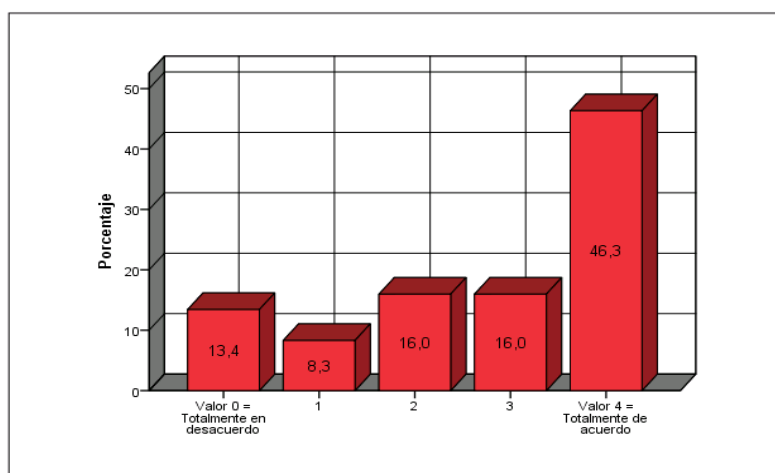
**Gráfico 5.10.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: el establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.11, se observa que un 46,3% se ubica en el valor 4, esto es, encontrándose totalmente de acuerdo con que el gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado para mi presupuesto, sendos porcentajes del 16% se ubican en los valores 2 y 3, un 13,4 % se ubica en el valor 0 y un 8,3% se ubica en el valor 1.

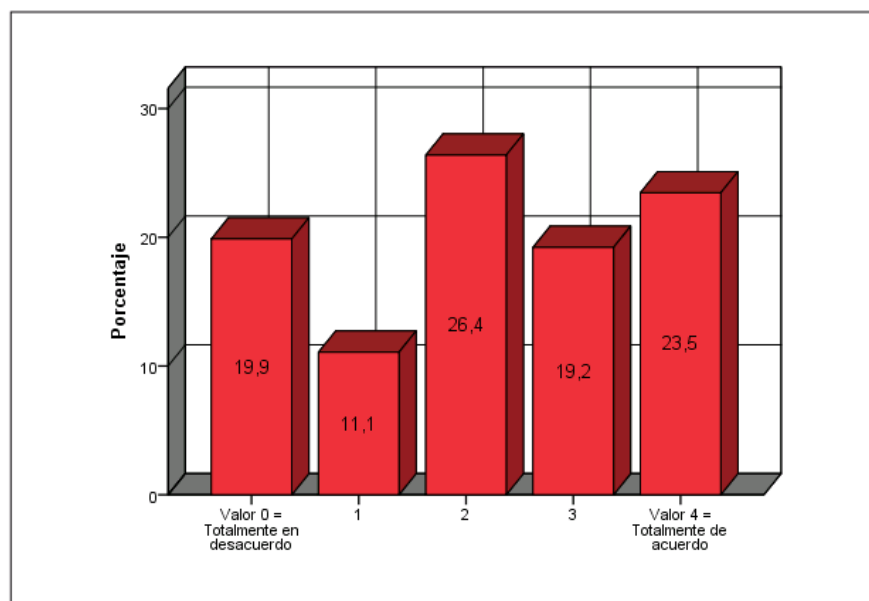
**Gráfico 5.11.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado para mi presupuesto



Fuente: Elaboración propia

Examinados los datos obtenidos en el estudio se observa que un 26,4% se ubica en el valor 2, esto es, encontrándose en una posición intermedia de percepción de que si la inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios, un 23,5% se ubica en el valor 4, un 19,9% se ubica en el valor 0, un 19,2% se encuentra en el valor 3 y un 11,1% se ubica en el valor 1. (Gráfico 5.12). Estos datos reflejan la preocupación de los responsables de los establecimientos turísticos ante el gasto elevado para adaptar un establecimiento turístico para personas con problemas de accesibilidad.

**Gráfico 5.12.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información recogida, los datos muestran que existe una actitud positiva por parte de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad. Estos datos son comparados con estudios recientes, en concreto, con la encuesta de ACCEPLAN sobre accesibilidad y edificación, La encuesta **Accesibilidad y Edificación** publicada en Noviembre de 2001 en el Plan Estatal sobre Accesibilidad (IMSERSO), ha pretendido recoger la utilización que las personas más afectadas por barreras hacen de los edificios públicos o privados y los problemas que pueden tener en estos entornos:

- Valoración (de 0 a 10) de la accesibilidad en las actividades realizadas en el edificio y vivienda del usuario: aproximación de la calle al portal, abrir la puerta, llamar al portero automático, entrar y salir de la cocina, acceder al inodoro...
- Accesibilidad comparada entre diferentes edificios: Edificios de viviendas, cines/teatros, bares/restaurantes, mercados, tiendas de barrio...
- Accesibilidad y su evolución en diferentes elementos de la vivienda: puertas de entrada, escaleras, rampas, señalización...
- Conocimiento y actitudes sobre las necesidades de las personas con discapacidad del personal o empleados de: oficinas de administración, comercios, restauración, ocio y espectáculos, hoteles...
- Valoración de la accesibilidad en hoteles y establecimientos de vacaciones.
- Identificación gráfica de barreras o problemas de accesibilidad

- Un mundo sin barreras: cambio de actividades ante la eliminación de barreras, selección de políticas alternativas de eliminación de barreras
- Construcción simulada de un plan integral: Reparto de los recursos entre Servicios de asistencia, accesibilidad, concienciación ciudadana, ayuda económica.
- Datos generales.

Dichos datos han sido también publicados en el Libro verde sobre accesibilidad en España, este Libro Verde pretende difundir, compartir y discutir públicamente la situación de la accesibilidad en España, así como los instrumentos y políticas puestos en marcha en los últimos años para su promoción y las necesarias reformas o iniciativas para avanzar en el proceso de supresión de todo tipo de barreras –arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte, la comunicación e información, etc.– en nuestro país (Alonso,2002),

De los datos reflejados en la encuesta (Acceplan, 2001) se extrae que un 45,6% de los usuarios de establecimientos turísticos responden que los responsables de los mismos poseen una actitud positiva ante la accesibilidad, por lo tanto, los datos reflejados en nuestro estudio son confirmados.

Con lo cual la Subhipótesis 2:

**Sh2** El grado de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante la accesibilidad es negativo

Sería rechazada, en el sentido de que existe un grado de percepción positivo de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.

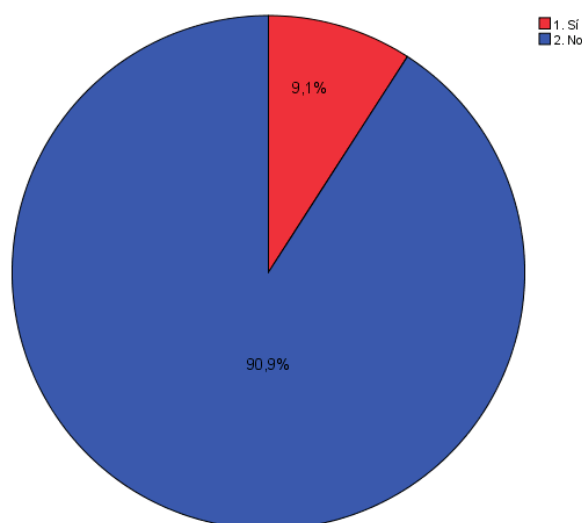
### 2.3. Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos turísticos.

Entre los principios rectores de la Ley 12/2013, de 20 de Diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, se encuentran considerar el turismo como una industria estratégica para el desarrollo de la Región de Murcia, fomentar la accesibilidad universal para avanzar en la consecución de un turismo para todos, impulsar la diversificación, especialización, comercialización y superación de la estacionalidad, y fomentar la formación y cualificación de las personas que trabajan en la industria turística.

A continuación, analizaremos el nivel de conocimiento de los responsables de los establecimientos turísticos ante los programas de políticas públicas de la Administración regional:

Examinando el gráfico 5.13 se observa que un 90,9% de los responsables de los establecimientos turísticos cree que las Administraciones Públicas no apoyan lo suficiente el turismo social accesible.

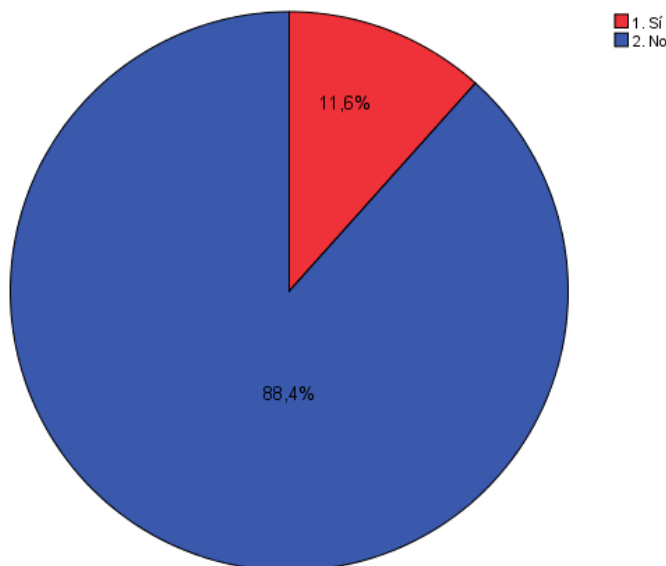
**Gráfico 5.13.** Cree Ud. que las Administraciones Públicas apoyan lo suficiente el turismo social accesible



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.14 se observa que un 88,4% de los encuestados no conoce ningún plan o programa que la comunidad Autónoma de la Región de Murcia haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos, mientras que un 11,6% conoce algún plan o programa que oferta la administración pública regional. De los datos obtenidos se extrae que una amplia mayoría de los responsables de los establecimientos turísticos no cree que las Administraciones Públicas apoyen lo suficiente el turismo social accesible, afirmación que se apoya en que otra amplia mayoría no conoce ningún plan o programa que la Administración Pública oferte a los establecimientos turísticos.

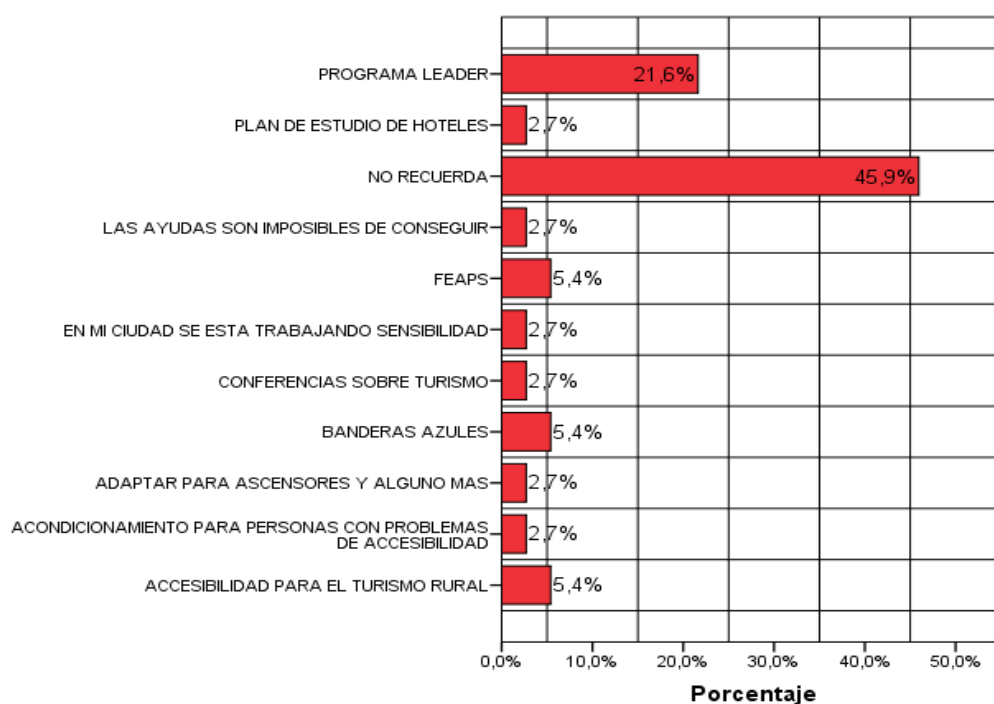
**Gráfico 5.14.** ¿Conoce Ud. algún plan/programa que la Comunidad autónoma de la Región de Murcia haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos?



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.15 y de las respuestas afirmativas obtenidas en el apartado anterior se observa que un 45,9% no sabía responder que planes o programas conocía, un 21,6% conocía el programa Leader, que es una iniciativa de desarrollo rural, que tiene como finalidad el fomento de las estrategias originales de desarrollo sostenible y de calidad, destinada a la experimentación de nuevas formas de valorización de patrimonio natural y cultural, de mejora de empleo y de la mejora de la calidad de organización de las respectivas comunidades rurales, y un 5,4% programas sobre accesibilidad rural y FEAPS, a continuación resumimos la mayoría de respuestas obtenidas de los encuestados:

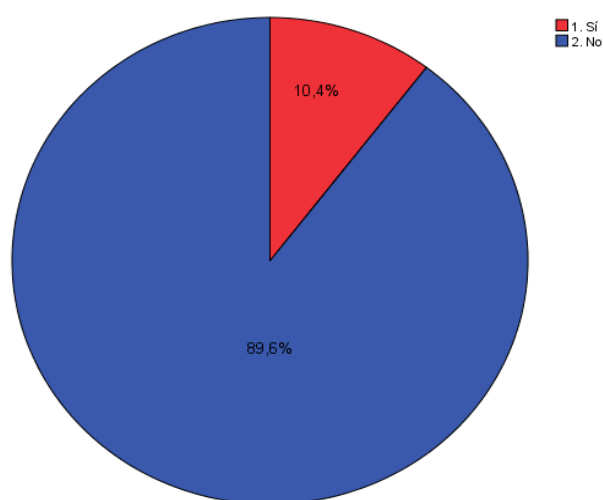
**Gráfico 5.15.** Tipo de plan/es programa/s de las AA.PP que conocen los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.16 se observa que un 89,6% de los encuestados no ha solicitado ninguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 10,4% manifiesta que si ha solicitado alguna subvención.

**Gráfico 5.16.** ¿Ha solicitado Ud. alguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad?

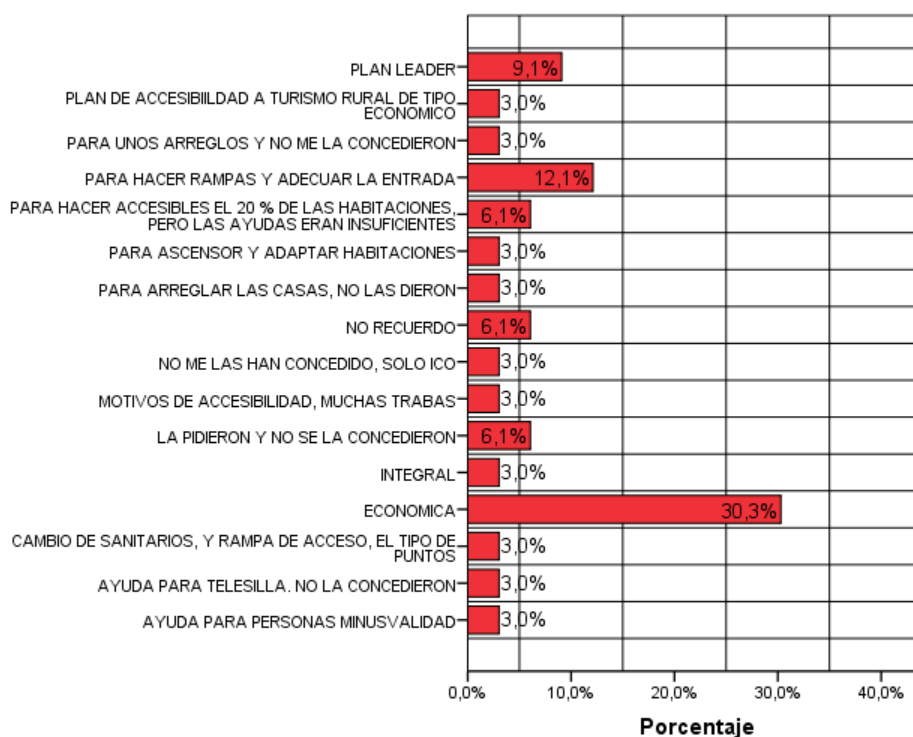


Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.17 se observa que un 30,3% solicitó alguna subvención económica, un 12,3% para adecuar la entrada de su establecimiento, un 9,1% solicitó el plan leader, sendos porcentajes del 6,1% solicitaron subvenciones para hacer accesibles el 20% de las habitaciones pero las ayudas les parecieron insuficientes y no lo recuerda, y un 3% solicitaron ayudas económicas, plan de accesibilidad rural, ayudas para personas minusválidas, etc.



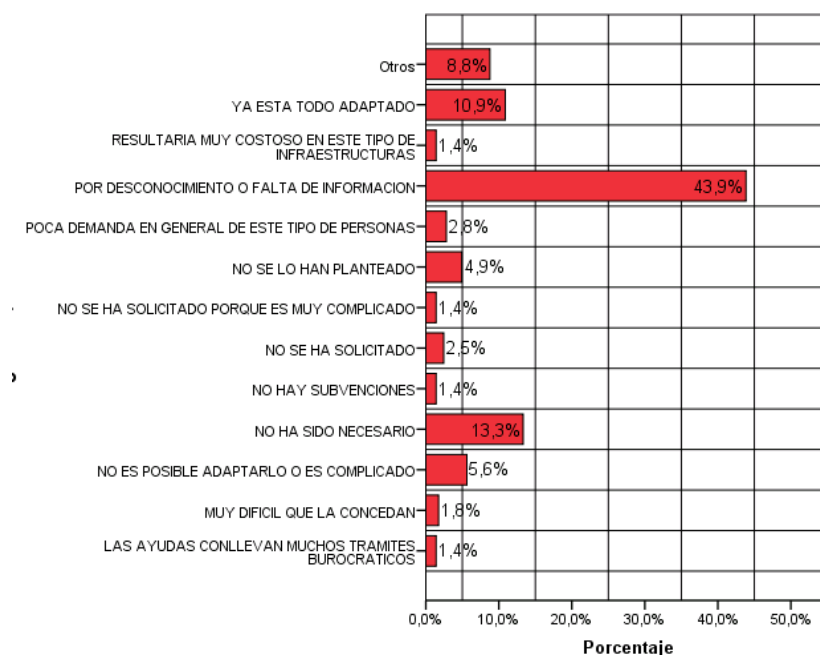
**Gráfico 5.17.** Tipo de subvenciones solicitadas por los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.18 se observan las respuestas de los responsables de los establecimientos turísticos a la pregunta del cuestionario “Por qué motivo no solicito subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad”, destacando que un 43,9% no solicito subvención por desconocimiento o falta de información, un 13,3% porque no ha sido necesario, un 10,9% debido a que en su establecimiento ya esta todo adaptado, un 5,6% a que no es posible adaptarlo por su complicación, y un 8,8% se encuentra en la opción de otros motivos.

**Gráfico 5.18.** Motivo de la no solicitud de subvención por parte de los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información relacionada, se comprueba que existe una actitud negativa por parte de los responsables de los establecimientos turísticos ante los programas de políticas públicas dirigidos a los mismos por parte de las Administraciones Públicas, estos datos son comparados con estudios teóricos, tales como el publicado por Richter y Richter (1999) en el que se abocaba por la necesidad de llevar a cabo más actividades en materia de accesibilidad turística por parte de los organismos públicos, aludiendo a la escasa atención que se le ha prestado al tema hasta ese momento y por el estudio de los diferentes planes y programas que oferta la Administración pública nacional, regional y local junto con las ayudas y subvenciones que se ofrecen a los diferentes establecimientos turísticos, (Plan Future Turismo, líneas ICO, iNFO,...) del estudio de los mismos se extrae la siguiente conclusión, las diferentes normativas existentes en la materia deberían de haber ido acompañadas de una dotación económica suficiente para hacer efectivas las políticas de desarrollo en materia de accesibilidad

A la luz de los resultados extraídos en nuestro análisis, la subhipótesis 3:

**Sh3** Los responsables de los establecimientos turísticos perciben que las Administraciones Públicas no apoyan lo suficiente a los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible.

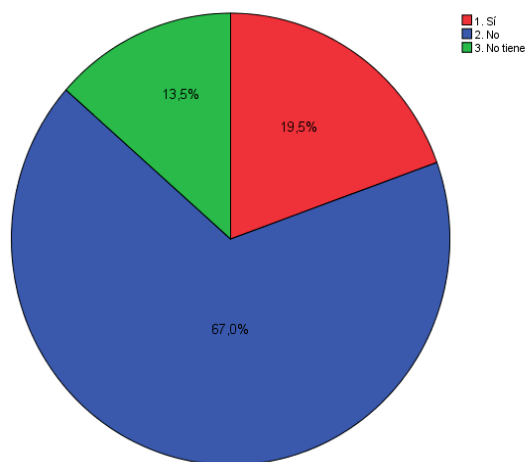
Sería aceptada, en el sentido de que existe un grado de percepción negativo por parte de los responsables de los establecimientos turísticos ante el apoyo recibido por parte de las Administraciones Públicas.

### **3. Análisis de los comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos ante el Turismo Social Accesible.**

#### **3.1. Nivel de accesibilidad web de los establecimientos turísticos.**

La W3C es un organismo internacional que desarrolla estándares tendentes a asegurar el crecimiento de la Web a largo plazo. El W3C definió la WAI (Web Accessibility Initiative), como una iniciativa para mejorar el acceso a la Web de personas que presentan algún tipo de discapacidad (Fontanet y Jaume, 2011: 320). Por lo tanto, la accesibilidad de sitios web turísticos está vinculado a las barreras que causan que la página web no sea accesible por cualquier persona. Una mejora de la accesibilidad de un sitio web mejora la cuota de mercado y la audiencia alcanzado por el sitio web (Serrano, 2009). A continuación analizaremos el nivel de percepción que poseen los responsables de los establecimientos turísticos ante el nivel de accesibilidad web de sus establecimientos: a partir de la información recogida en el gráfico 19 se observa que un 67% de los encuestados afirma que su establecimiento turístico no dispone de una página web con herramientas de accesibilidad, mientras que un 19,5% afirma si disponer y un 13,5% afirma que su establecimiento turístico no dispone de página web.

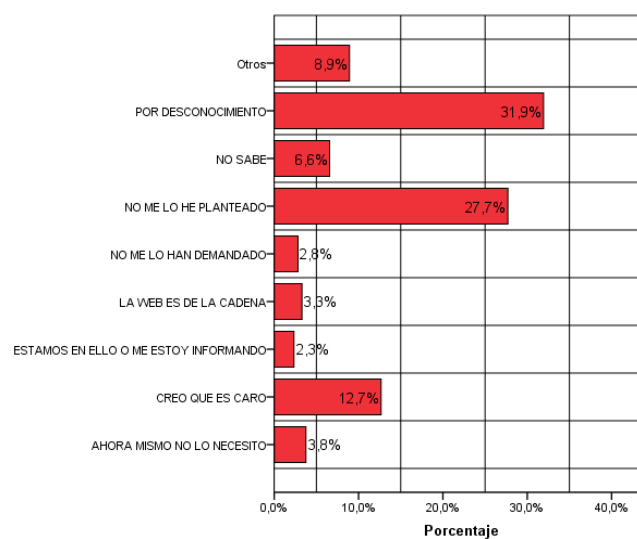
**Gráfico 5.19.** La página web de su establecimiento dispone de herramientas de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A la luz de los datos obtenidos en el estudio se observa que, un 31,9% de los encuestados afirma que no se ha provisto de una versión accesible por desconocimiento, un 27,7% afirma no habérselo planteado, un 12,9% de los encuestados afirma que proveerse de una versión accesible es caro, un 8,9% de los encuestados afirma encontrarse en la opción de otros motivos, y un 6,6% no sabe responder a la cuestión planteada. (Gráfico 5.20).

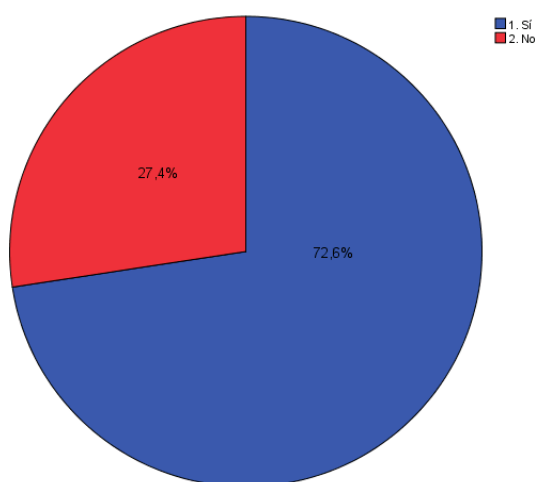
**Gráfico 5.20.** Motivos de no proveerse con una versión accesible por parte de los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información obtenida en el estudio se obtiene que un 72,6% de los encuestados afirman haber comprobado el nivel de accesibilidad de su página web, mientras que un 27,4% de los encuestados afirman no haberlo comprobado. (Gráfico 5.21).

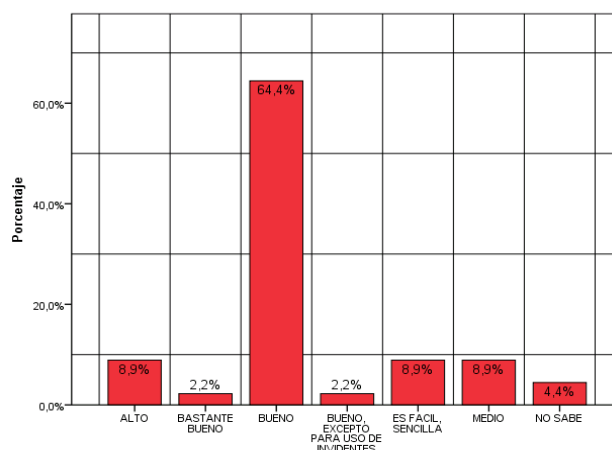
**Gráfico 5.21.** ¿Ha comprobado Ud. el nivel de accesibilidad de su página web?



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información relacionada se observa un 64,4% de los encuestados que disponen de una página web accesible afirman que el nivel de accesibilidad de su página web es bueno, sendos porcentajes del 8,9% afirman que el nivel de accesibilidad de su página web es alto, fácil y sencillo y medio. (Gráfico 5.22).

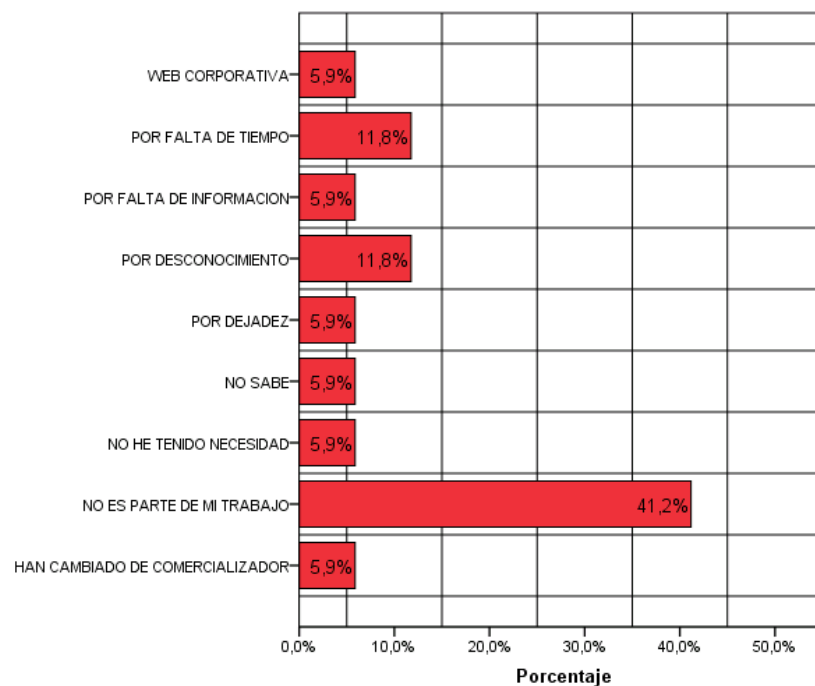
**Gráfico 5.22.** ¿Qué nivel de accesibilidad posee su página web?



Fuente: Elaboración propia

De los datos extraídos de la investigación se obtiene que un 41,2 % de los encuestados no había comprobado el nivel de accesibilidad de su página web debido a que no es parte de su trabajo, un 11,8% por desconocimiento y falta de tiempo, y un 5,9% por dejadez y porque no ha tenido necesidad (Gráfico 5.23).

**Gráfico 5.23.** Motivos de la no comprobación de la accesibilidad de la página web por parte de los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información relacionada, se obtiene que los establecimientos turísticos poseen un nivel de accesibilidad bajo, estos datos son comparados con el estudio publicado por Jaume & Batle (2006) los cuales llegaron a las siguientes conclusiones:

1. La mayoría de las cadenas hoteleras y de los hoteles que analizaron no consiguen ni el nivel mínimo de conformidad. Y en ningún caso ha llegado alguno al nivel de accesibilidad total para cualquier grupo de usuarios.

2. Suelen cometer errores fáciles de evitar, lo que les lleva a pensar que el diseño se ha hecho sin seguir las pautas de Accesibilidad web recomendadas por la WAI.

3. Como consecuencia una web no accesible o muy poco accesible, tanto las cadenas hoteleras como los hoteles pierden cuota de mercado.

Además, recomiendan que las cadenas y los hoteles hagan un gran esfuerzo de rediseño para conseguir que sus webs sean accesibles para cualquier persona.

Si se comparan los resultados, se observa que desde 2009 no se han producido mejoras significativas.

De los datos obtenidos en la investigación llevada a cabo en la Región de Murcia, se puede concluir que la subhipótesis 4:

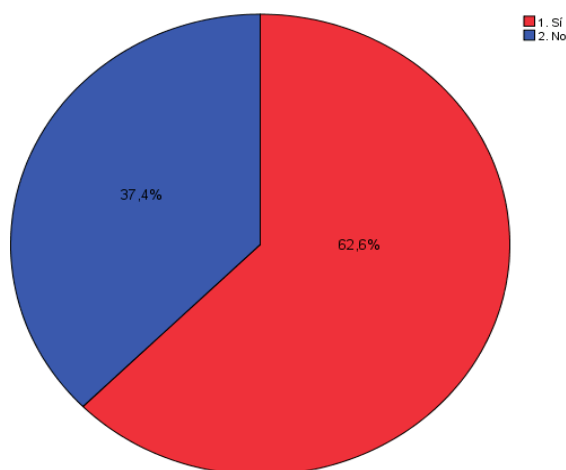
|                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Sh4</b> Las páginas web de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia poseen un nivel bajo de accesibilidad web.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sería aceptada, en el sentido de que las páginas web de los establecimientos turísticos poseen un nivel bajo de accesibilidad web.

### 3.2. Adaptación de las infraestructuras de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad.

A partir de la información relacionada del gráfico 5.24 se obtiene que un 62,6% de los encuestados afirma que si ha tomado medidas para adaptar sus establecimientos a personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 37,4% afirma que no ha tomado medidas para la adaptación de sus establecimientos.

**Gráfico 5.24.** ¿Ha tomado Ud. medidas para adaptar su establecimiento a personas con problemas de accesibilidad?

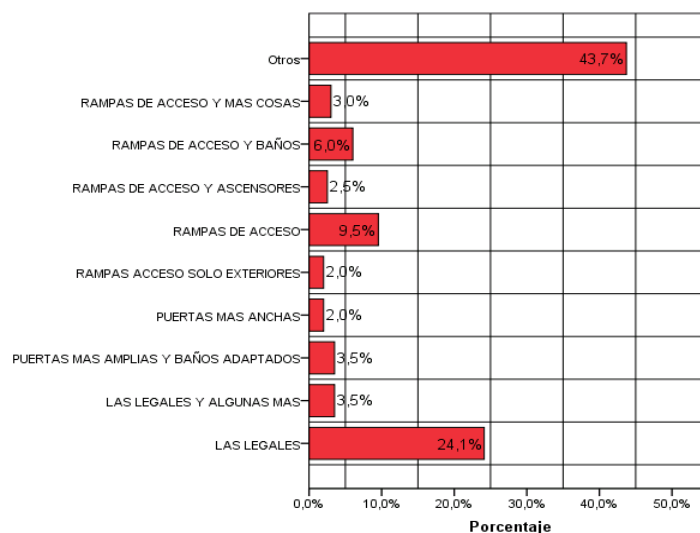


Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.25 se obtiene que un 24,1% ha tomado las medidas legales, un 9,5% que ha reformado las rampas de acceso, un 6,5% rampas de acceso y baños, y un 43,7% se encuentra en el bloque de otras medidas (respuestas obtenidas de menos el 1%).



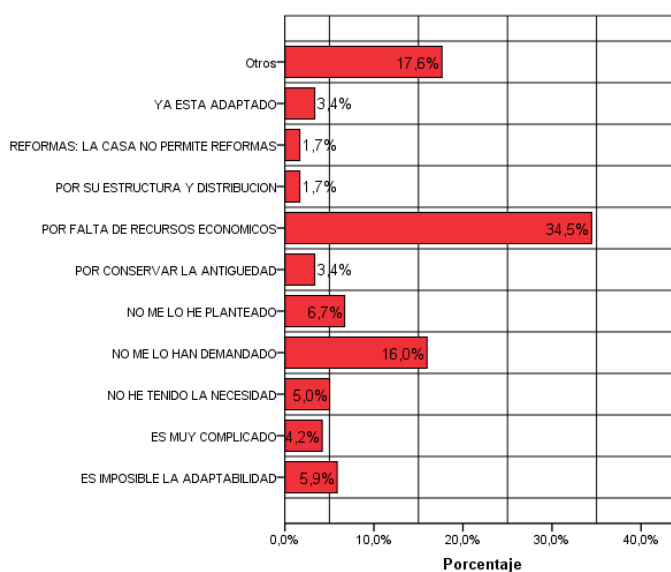
**Gráfico 5.25.** Tipo de medidas adoptadas por los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.26 se obtiene que un 34,4% no ha adaptado su establecimiento por motivos económicos, un 16% porque no se lo han demandado, un 6,7% debido a que no se lo han demandado y un 5,9% porque es imposible la adaptabilidad.

**Gráfico 5.26.** Motivos de la no adaptabilidad por parte de los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información relacionada se obtiene que un 62,6% de los responsables de los establecimientos turísticos encuestados ha tomado medidas para adaptar su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad, y que las medidas adoptadas ha sido, sobre todo, las legales y reformar las rampas de acceso, mientras que los responsables de los establecimientos que no han tomado medidas para adaptar su establecimiento destacan que no las han tomado principalmente por motivos económicos, por lo tanto los datos reflejan la poca adaptabilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad, para confirmar los mismos, estos han sido comparados con la encuesta **Accesibilidad y Edificación** publicada en el año 2009 (ACCEPLAN), entre las conclusiones del estudio sobre el análisis de las dependencias y su accesibilidad destacamos las siguientes:

- El colectivo más afectado por las barreras arquitectónicas, el de usuarios de sillas de ruedas, dispone de una oferta muy escasa de hoteles donde pueda alojarse con una cierta autonomía y confort (8% según nuestros datos) y menos aún en los que pueda disfrutar de los servicios complementarios por los que está pagando.
- Se debe imponer la adaptación de los hoteles como objetivo de las reformas que, con cierta periodicidad todo establecimiento de este tipo debe hacer. Estas adaptaciones deberían estar entre los objetivos a cubrir cuando se realice cualquier obra en el hotel, pero también son justificación suficiente para emprender reformas radicales de mejora de accesibilidad.
- No se pueden olvidar las necesidades de las personas con discapacidades sensoriales. Se han identificado pocos servicios especializados dirigidos hacia estos colectivos, existiendo adaptaciones y aparatos fáciles de instalar y de escaso coste para un hotel que pueden mejorar considerablemente la comunicación y orientación de estas personas. Los profesionales deben considerar además la importancia de que su personal de atención conozca la

lengua de signos como un idioma más para la comunicación con sus clientes

Por lo tanto los establecimientos turísticos no resultan bien valorados, pues el valor medio de accesibilidad resultante se sitúa entre *Poca y Regular*.

Si se comparan los resultados, se observa que desde el año 2009 no se han producido mejoras significativas en la adaptabilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad, con lo cual la subhipótesis Sh5:

**Sh5. Los establecimientos turísticos se encuentran poco adaptadas para personas con problemas de accesibilidad.**

Sería aceptada, ya que se demuestra tanto con los datos obtenidos como de la comparación de resultados que los establecimientos turísticos se encuentran poco adaptados para personas con problemas de accesibilidad.

### **3.3. Formación sobre Turismo Social Accesible.**

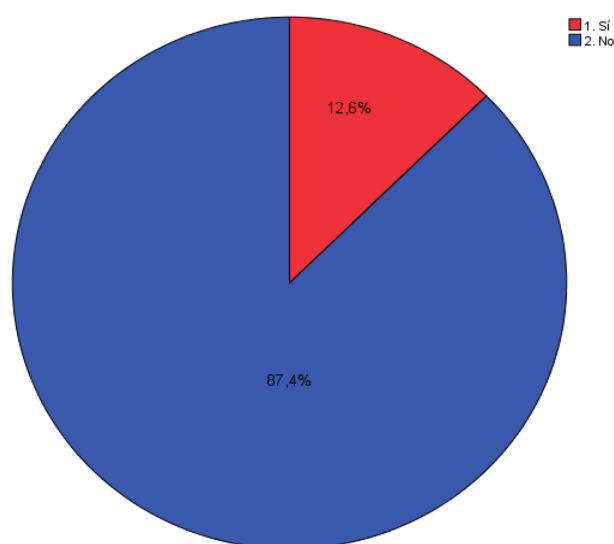
La Secretaría de Estado de Turismo, en su artículo “*El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*” subraya la necesidad de formar a los futuros profesionales que tratan con el cliente, para dar un servicio de calidad a las personas que tiene algún tipo de discapacidad, no solo física, sino también sensorial o intelectual.

El nivel de formación de los responsables de los establecimientos turísticos ante el turismo social accesible, es un requisito *sine qua non* para ofrecerle a los usuarios con problemas de accesibilidad una información turística de mayor calidad.

A continuación analizaremos el nivel de formación que poseen los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia ante el turismo social accesible:

A partir del gráfico 5.27 se obtiene que un 87,4% de los encuestados afirma no haber asistido a cursos de formación sobre turismo social accesible, mientras que un 12,6% manifestaba haber asistido a algún curso sobre esta cuestión. Estamos ante una mayoría de responsables de establecimientos turísticos que no han asistido a ningún curso de formación sobre esta cuestión, lo que incide negativamente en la calidad de los servicios que se ofrecen a este colectivo.

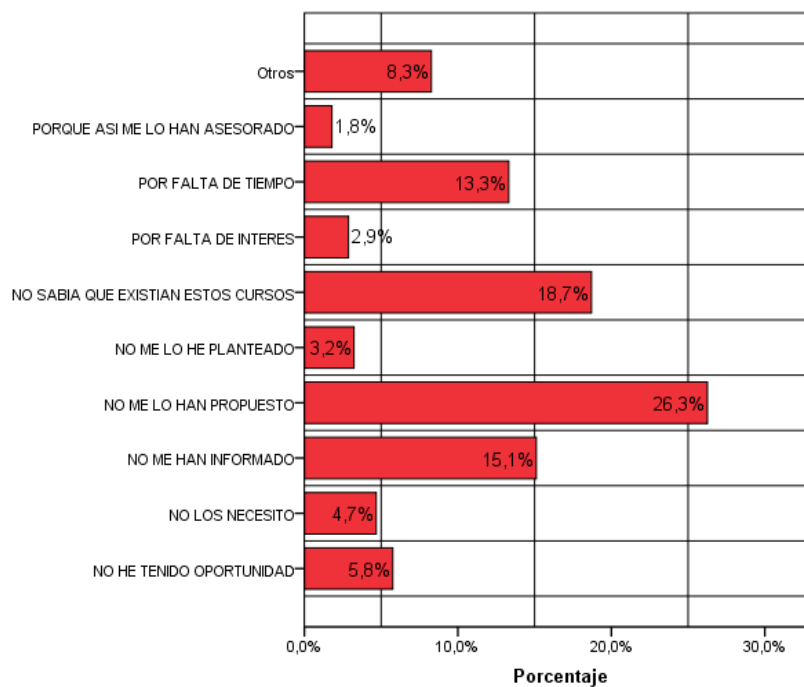
**Gráfico 5.27.** ¿ Ha asistido Ud. a cursos de formación sobre esta cuestión?



Fuente: Elaboración propia

A la luz de los resultados obtenidos en la investigación se obtiene que un 26,3% de los encuestados afirma que no le han planteado este tipo de cursos, un 18,7% afirma que desconocía que existieran este tipo de cursos, un 15,1% afirma que no le han informado sobre la existencia de este tipo de cursos, un 13,3% afirma no haber asistido por falta de tiempo, un 5,8% afirma que no ha tenido la oportunidad, un 4,7% afirma que no los necesita y un 3,2% afirma que no se lo ha planteado.(Gráfico 5.28).

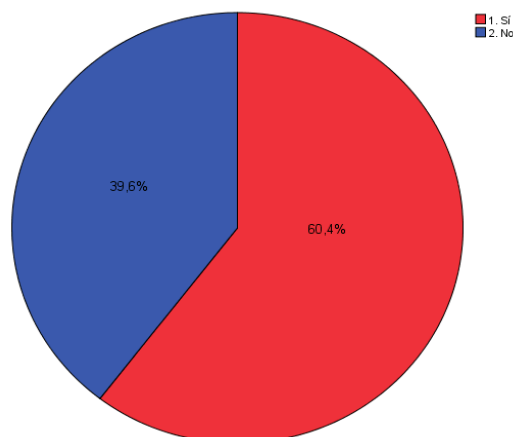
**Gráfico 5.28.** ¿Por qué no ha asistido a cursos de formación sobre esta cuestión?



Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.29 se obtiene que un 60,4% de los encuestados estaría interesado en asistir a algún curso de formación sobre turismo social accesible, mientras que un 39,6% no estaría interesado.

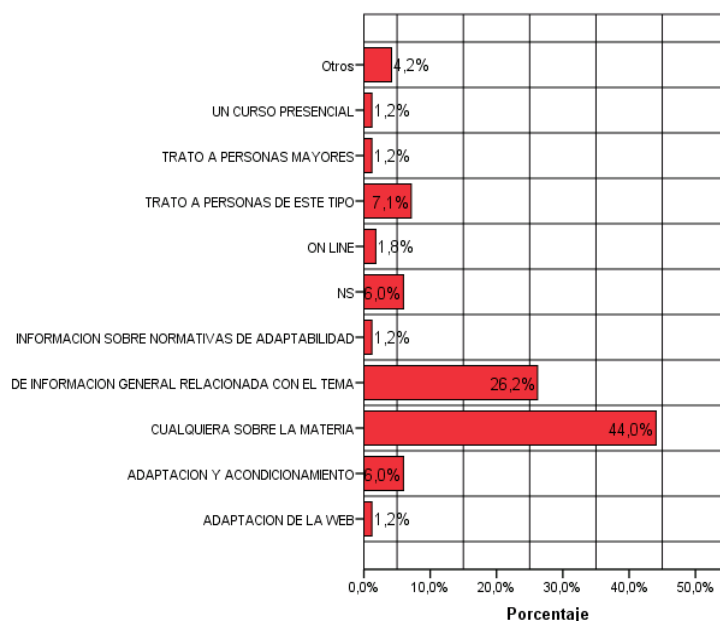
**Gráfico 5.29.** ¿ Estaría interesado en asistir a algún curso de formación relacionado con la materia?



Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos reflejados en el gráfico 5.30 se obtiene que del porcentaje de encuestados que asistirían a algún curso de formación, el 44,4% asistiría a cualquier curso relacionado con la materia, el 26,2% asistiría a cualquier curso de información general relacionado con el tema y un 7,1% asistiría a cursos dirigidos al trato a personas de este tipo.

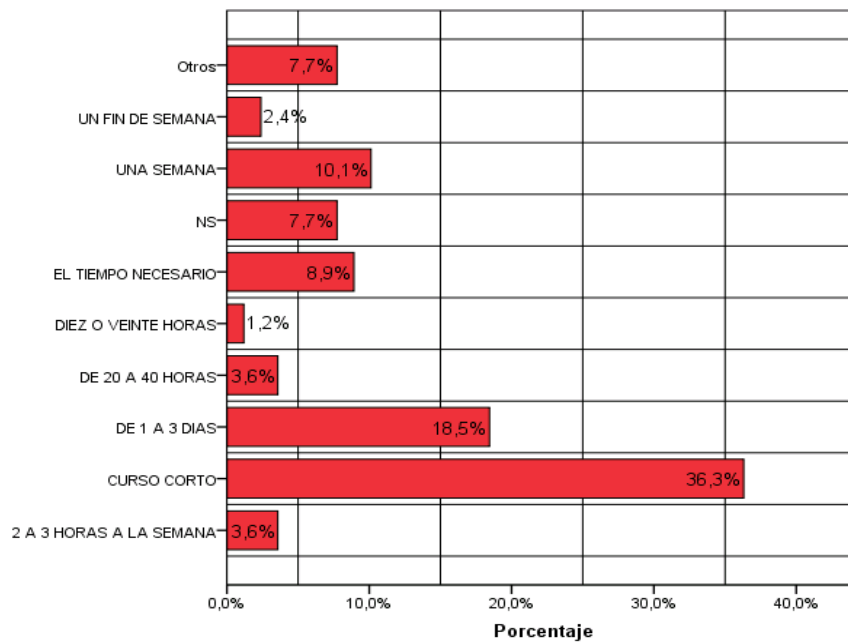
**Gráfico 5.30.** Tipo de formación recibida por parte de los responsables de los establecimientos encuestados



Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos reflejados en el gráfico 5.31 se obtiene que del porcentaje de encuestados que asistirían a algún curso de formación, el 36,3% asistiría a un curso corto sin especificar la duración, un 18,5% asistiría a cursos con una duración de 1 a 3 días, un 8,9% asistiría a cursos que duraran el tiempo necesario, un 7,7%, y un 3,6% cursos de 20 a 40 horas, y otro 3,6% cursos de 2 o 3 horas a la semana..

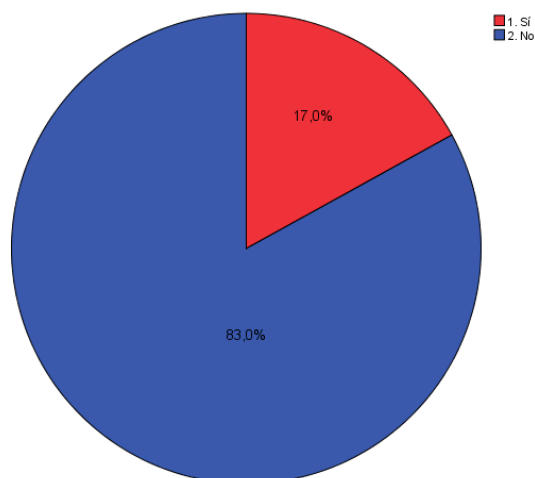
**Gráfico 5.31.** Duración de los cursos.



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.32 se obtiene que un 83% de los responsables de los establecimientos turísticos no fomenta entre sus trabajadores la asistencia a cursos de formación sobre turismo social accesible, frente a un 17% que si lo fomenta.

**Gráfico 5.32.** ¿Fomenta entre sus trabajadores la asistencia a cursos de formación sobre turismo social accesible?.



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información relacionada, los datos muestran que una amplia mayoría de los responsables de los establecimientos turísticos no han asistido a cursos de formación sobre turismo social accesible, los motivos que se atribuyen y que se destacan son: que no se lo han propuesto, que no conocían la existencia de los mismos y que no le habían informado. En estudios anteriores, como el publicado por Gorbeña Etxebarria (1997: 187) concluía la escasa preparación de los profesionales del sector turístico y encuestas recientes como la encuesta de accesibilidad y edificación (Acceplan, 2009) demuestran que el grado de conocimiento de los empleados en relación con las necesidades de las personas con discapacidad es malo, aproximándose a regular.

Si se comparan los datos anteriores al estudio realizado se observa que la situación no ha mejorado significativamente desde 1997, con lo cual la subhipótesis 6:

**Sh6** Los responsables de los establecimientos turísticos de la Región de Murcia no están formados en turismo social accesible

Sería aceptada, en el sentido de que los responsables de los establecimientos turísticos poseen una escasa preparación en turismo social accesible.

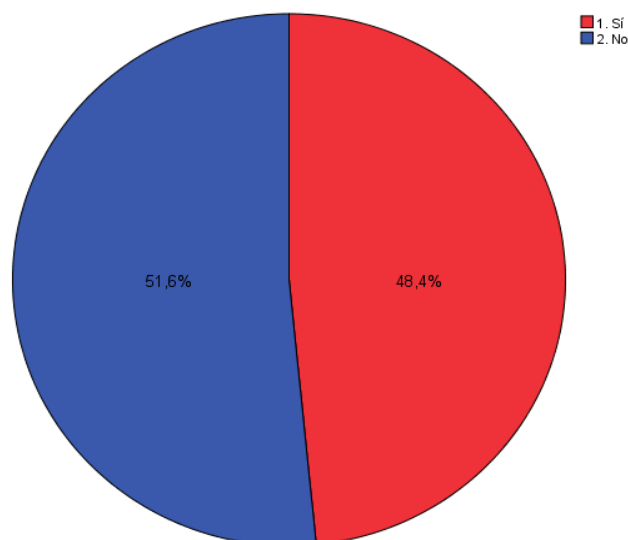


### 3.4. Demanda de establecimientos turísticos por personas con problemas de accesibilidad.

Garantizar la accesibilidad global de un hotel, significa garantizar que cualquier persona puede disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad (El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión, Alonso y Dinares, 2006)

A partir del gráfico 5.33 se obtiene que un 51,6% de los encuestados afirma que no han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 48,4% de los encuestados afirma que si han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad.

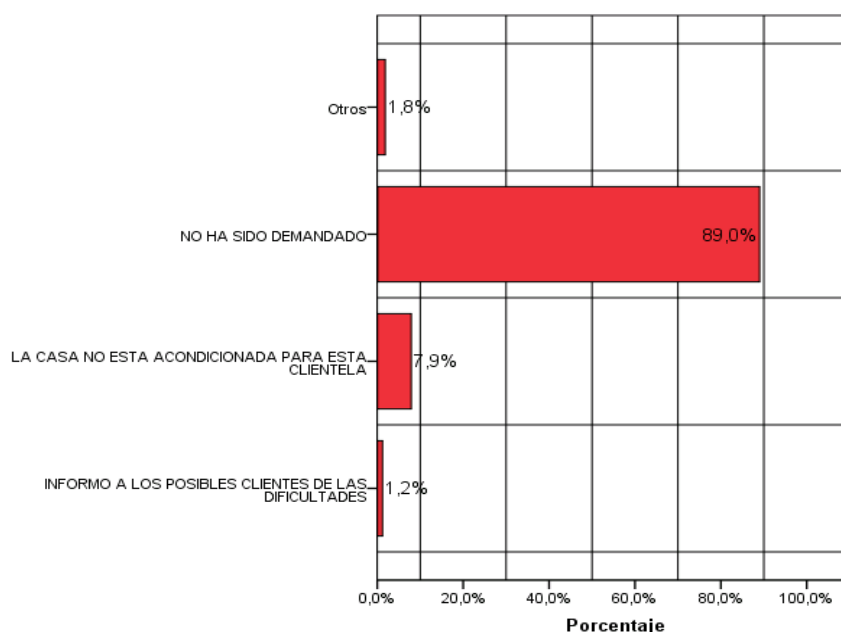
**Gráfico 5.33.** En los últimos doce meses, ¿han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos reflejados en el gráfico 5.34 se obtiene que un 89% afirma que no ha sido demandado, un 7,9% afirma que el establecimiento no está acondicionado para este tipo de clientela y un 1,2% afirma que aunque el establecimiento no estaba acondicionado informó a los posibles clientes de las dificultades.

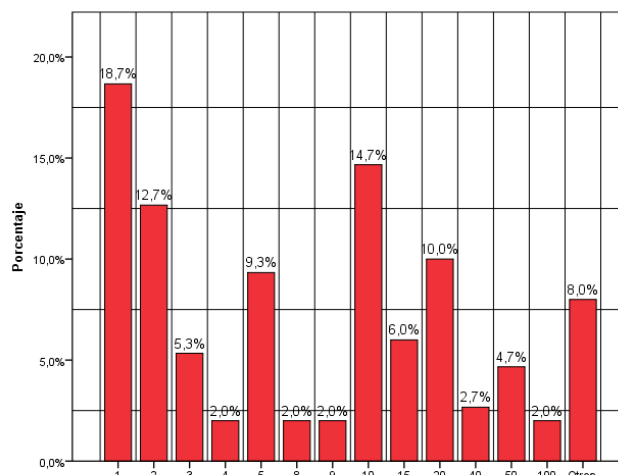
**Gráfico 5.34. ¿Por qué no?**



Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.35 se observa que un 49% de los encuestados afirma que han asistido entre 1 y 10 personas con problemas de accesibilidad a su establecimiento, un 33% afirma que han asistido entre 11 y 20 personas con problemas de accesibilidad, un 9,4% entre 20 y 50 personas, y un 0,7% más de 240 personas con problemas de accesibilidad.

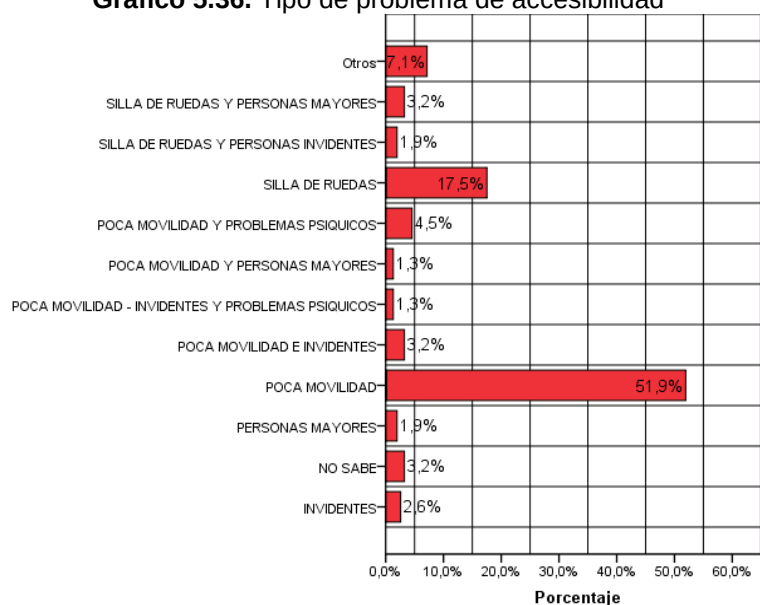
**Gráfico 5.35.** Aproximadamente, ¿Qué número de personas han asistido a su establecimiento con problemas de accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la experiencia de los responsables de los establecimiento la condición más predominante entre los usuarios con problemas de accesibilidad, un 51,9%, eran personas con poca movilidad, un 17,5% de los encuestados afirma que han asistido a su establecimiento personas en silla de ruedas y un 4,5% de los encuestados afirma que han asistido a su establecimiento personas con poca movilidad y problemas psíquicos. (Gráfico 5.36).

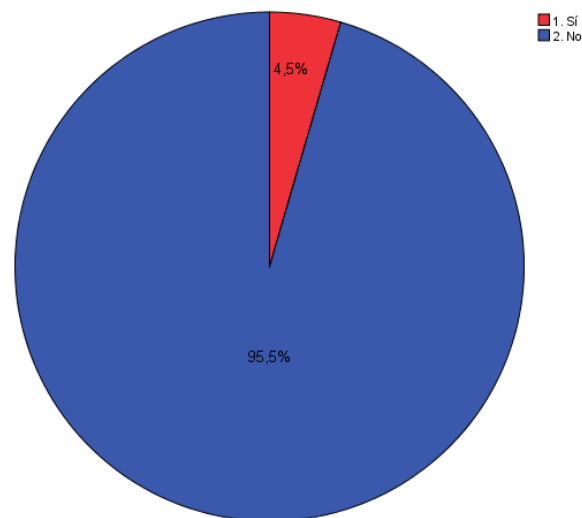
**Gráfico 5.36.** Tipo de problema de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.37 se obtiene que de los encuestados que manifestaban que a sus establecimientos turísticos asistían personas con problemas de accesibilidad, un 95,5% no manifestaron ningún problema relacionado con la accesibilidad, mientras que un 4,5% afirman que si manifestaron algún problema relacionado con la accesibilidad.

**Gráfico 5.37.** ¿Manifestaron los asistentes algún problema relacionado con la accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos obtenidos en la investigación, se obtiene que de los encuestados que manifestaban que las personas que habían manifestado algún problema relacionado con la accesibilidad, el tipo de problemas que manifestaros fueron los siguientes:

- Baño no adaptado.
- Acceso al inodoro.
- La ducha.
- Portal exterior.
- Rampa elevada.
- Sofá pequeño.

A partir de la información relacionada, los datos muestran que más de la mitad de los establecimientos turísticos afirman que no han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad, esto es debido a que los usuarios con movilidad reducida no asisten a los establecimientos turísticos porque los mismos no están suficientemente adaptados para personas con problemas de accesibilidad, estos datos son comparados con estudios recientes, entre ellos debemos destacar el Manual de accesibilidad a Hoteles para personas con movilidad reducida, de la Federación Española de Hoteles junto con el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías, en el que se analizan cada una de las dependencias de los hoteles, así como las condiciones que se han de cumplir en las mismas para que sean accesibles, asimismo los estudios realizados por Marcos Pérez en materia de accesibilidad turística, en concreto el Manual de Accesibilidad Hotelera (2002) en el que se tratan los requisitos que han de cumplir las instalaciones turísticas, y más reciente es el trabajo realizado por Alonso y Dinarés (2006) acerca de la accesibilidad como sinónimo de calidad y factor a tener en cuenta en el diseño y gestión de los hoteles.

Si se comparan los resultados, se comprueba que la mayoría de establecimientos turísticos incumple las normativas y recomendaciones para la accesibilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad, con lo cual la subhipótesis específica 7:

**Sh7.** Existe una demanda importante de establecimientos turísticos por parte de personas con problemas de accesibilidad.

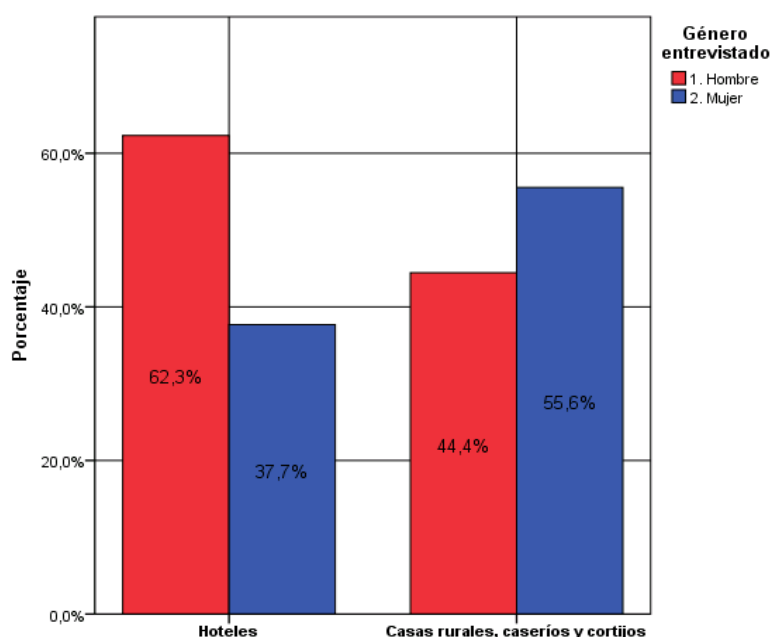
Sería rechazada, en el sentido de que la escasa adaptabilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad provoca que los mismos no demanden este tipo de establecimientos turísticos.

### III. ANÁLISIS DE LAS ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS DE LOS RESPONSABLES DISTINGUIENDO ENTRE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y CASAS RURALES.

Como hemos señalado en el epígrafe anterior, la población objeto de estudio de nuestra investigación está formada por 537 establecimientos de los cuales 209 se corresponde con hoteles (o similares) y 328 ostentan la categoría de casas rurales, albergues, caseríos y cortijos. Hemos obtenido respuesta a nuestro cuestionario de 138 Hoteles y similares y de 180 casas rurales y similares. A partir de aquí

A partir del gráfico 5.38 se observa que un 27% de los responsables de los establecimientos hoteleros es hombre y un 16,4% es mujer, frente a un 31,4% de los responsables de las casas rurales es mujer y un 25,3% es hombre.

**Gráfico 5.38.** Género por tipo de establecimiento

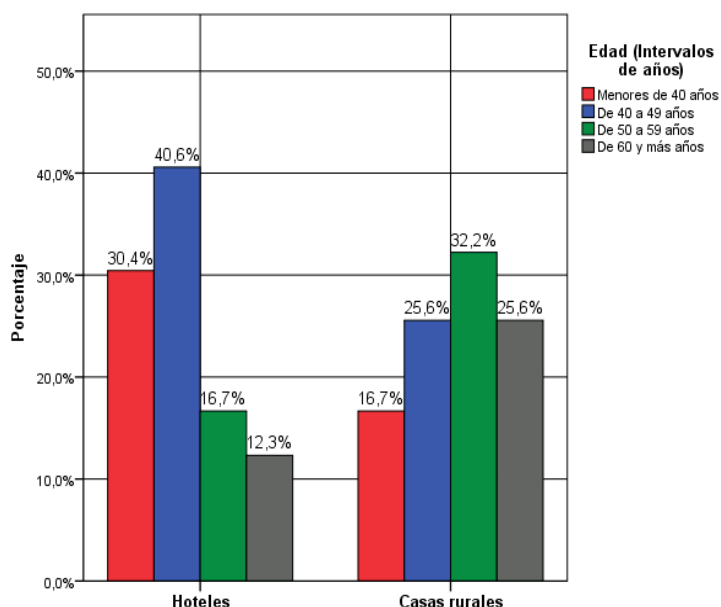


Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos obtenidos, se observa que un 40,6% de los responsables de los establecimientos hoteleros se encuentra en el intervalo de 40 y 49 años, un 30,4% se encuentra en el intervalo de menores de 40 años, un 16,7% entre 50 y 59 años, y un 12,3% se encuentra en el intervalo de más de 60 años, frente a un

30,2% d los responsables de las casas rurales se encuentra en el intervalo de 50 y 59 años, un 25,6% se encuentra en el intervalo de 40 y 49 años y de más de 60 años y un 16,7% se encuentra en el intervalo de menos de 40 años. ( Gráfico 5.39)

**Gráfico 5.39.** Edad responsables por tipo de establecimiento



Fuente: Elaboración propia

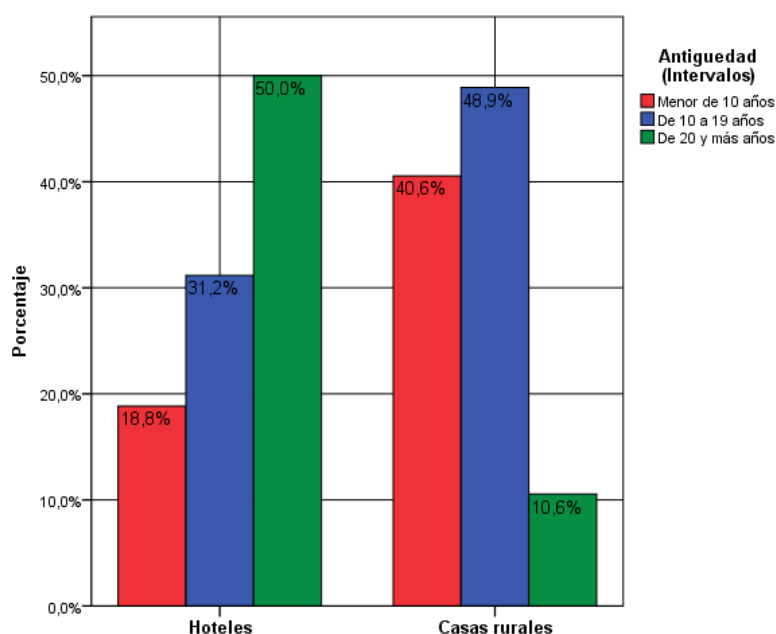
A partir del Gráfico 5.40, se observa que un 50,0% de los establecimientos hoteleros tiene una antigüedad entre 20 y más años, un 31,2% se sitúa en el intervalo de entre 10 y 19 años, y un 18,8% se sitúa en el intervalo menor de 10 años. En cuanto a las casas rurales, caseríos y cortijos, un 49% se sitúa en el intervalo entre 10 y 19 años, un 40% se sitúa en el intervalo menor de 10 años, y un 10,6% se sitúa en el intervalo de 20 y más años.

**Tabla 5.3.** Antigüedad por tipo de establecimiento.

| P14.<br>ESTABLECIMIENTO<br>(Recodificada) | TIPO | Media | N   | Desv. típ. |
|-------------------------------------------|------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                   |      | 2,31  | 138 | ,772       |
| Casas rurales, caseríos y cortijos        |      | 1,70  | 180 | ,651       |
| Total                                     |      | 1,97  | 318 | ,767       |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.40.** Antigüedad por tipo de establecimiento



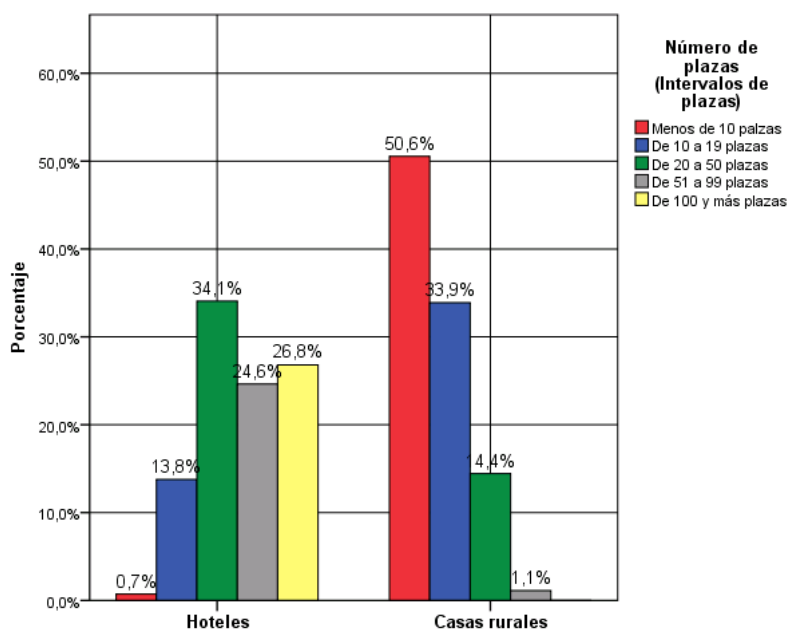
Fuente: Elaboración propia

Observamos diferencias entre hoteles y casas rurales, mientras que la edad media de los hoteles se sitúa en el intervalo de 20 y más años, en las casas rurales se sitúa en el intervalo entre 10 y 19 años, esto se debe a que las casas rurales se encuentran encuadradas dentro del llamado turismo rural, un turismo mucho más reciente que el de los hoteles



A partir del gráfico 5.41, se observa el número de plazas de los establecimientos turísticos, diferenciando entre hoteles y similares y casas rurales y similares, con respecto a los hoteles, un 34,1% se encuentra en el intervalo entre 20 y 50 plazas, un 26,8% se sitúa en el intervalo de más de 100 plazas, y un 24,6% se sitúa en el intervalo de 51 a 99 plazas .Con respecto a las casas rurales, un 50,6% se sitúa en el intervalo de menos de 10 plazas, un 33,9% se sitúa en el intervalo entre 10 y 19 plazas, y solamente un 14% se sitúa en el intervalo de más de 20 plazas, esto se debe a que la capacidad de un establecimiento como las casas rurales es mucho más limitada que la de un establecimiento hotelero.

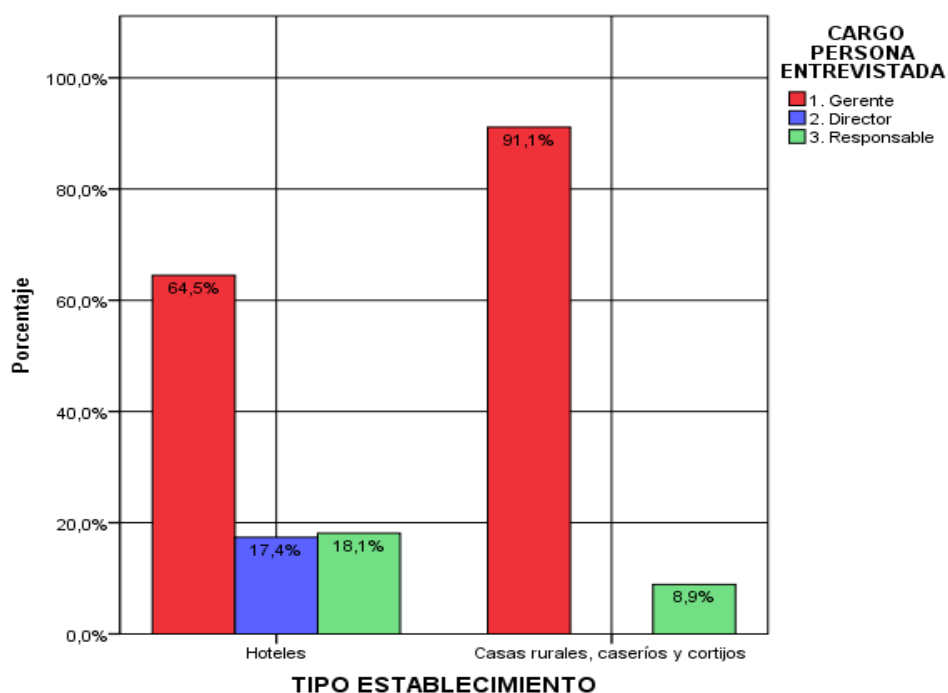
**Gráfico 5.41.** Número de plazas por tipo de establecimiento



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.42 se observa que un 64,5% de los responsables de los establecimientos hoteleros ocupa el cargo de gerente, un 18,1% ocupa el cargo de Director y un 17,4% ocupa el cargo de responsable, frente a un 91,1% de los responsables de las casas rurales ocupa el cargo de gerente y un 8,9% ocupa el cargo de responsable del establecimiento.

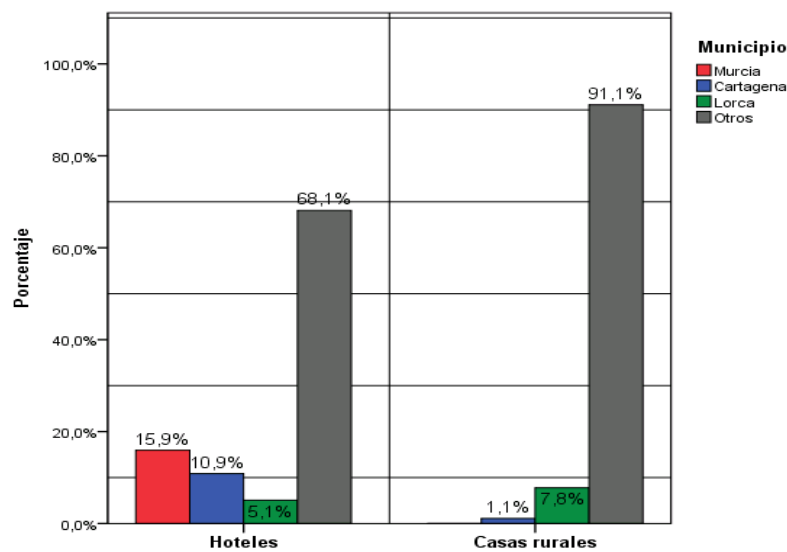
**Gráfico 5.42.** Cargo persona entrevistada por tipo de establecimiento



Fuente: Elaboración propia

Si observamos el gráfico 5.43 podemos examinar que solamente un 31,9% de los hoteles encuestados se sitúan en los municipios de Murcia, Cartagena y Lorca, esto se debe a que los establecimientos hoteleros existe una mayor dispersión geográfica, ya que muchos de ellos están situados en grandes centros de población y en zonas costeras. Con respecto a las casas rurales encuestadas, solamente un 8,9% se sitúan en los municipios de Murcia, Cartagena y Lorca, esto se debe a que la mayoría de las casas rurales se sitúan en núcleos rurales y no en los grandes centros de población. Se puede afirmar que los hoteles se agrupan de forma significativa en Murcia y Cartagena mientras que las casas rurales lo hacen en otros municipios ( $\chi^2 = 48,5$ ,  $p = .000$ ).

**Gráfico 5.43.** Tipo de establecimiento turístico por municipio



Fuente: Elaboración propia

### **1. Análisis de las actitudes de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad.**

En el primer análisis descriptivo realizado, los datos mostraban la existencia de una actitud positiva por parte de los responsables de los establecimientos turísticos hacia la accesibilidad. Estos datos son comparados con estudios recientes, como la encuesta de ACCEPLAN sobre accesibilidad y edificación, de los datos comparados se extrae que un amplio porcentaje de usuarios de los establecimientos turísticos responden que los responsables de los establecimientos turísticos poseen una actitud positiva hacia la accesibilidad.

En segundo lugar, se ha comprobado que existe una actitud negativa por parte de los responsables de los establecimientos turísticos encuestados ante los programas de políticas públicas dirigidos a los mismos por parte de las Administraciones Públicas, estos datos son comparados con estudios teóricos, como el publicado por Richter y Richter (1999) y del estudio de los diferentes planes y programas que oferta la Administración Pública, del estudio de los mismos se extrae la conclusión de que las diferentes normativas existentes en la materia deberían de haber ido acompañadas de una dotación económica

suficiente para hacer efectivas las políticas de desarrollo en materia de accesibilidad.

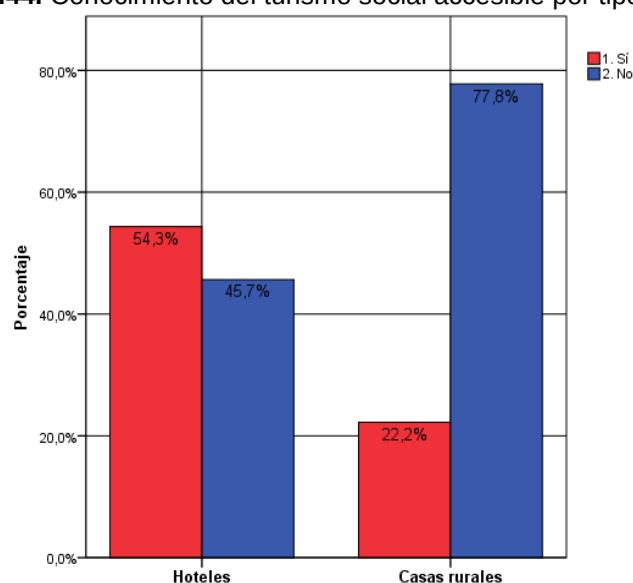
### 1.1. Conocimiento del concepto de Turismo Social Accesible por los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales

Podemos definir el turismo social accesible como aquel que permite el acceso al turismo a personas con dificultades especiales, como puedan ser personas mayores, o personas con problemas de movilidad reducida o accesibilidad

A continuación analizaremos el nivel de conocimiento del concepto del turismo social accesible por tipo de establecimiento turístico:

A partir del gráfico 5.44 se observa que un 54,7% de los responsables de los establecimientos hoteleros conoce el término turismo social accesible, mientras que un 77,8% de los responsables de las casas rurales no conoce el término turismo social accesible. Existe un mayor conocimiento del término por parte de los responsables de hoteles, siendo este dato estadísticamente significativo ( $\chi^2=34,9$ ,  $p=.000$ ).

**Gráfico 5.44.** Conocimiento del turismo social accesible por tipo de establecimiento



Fuente: Elaboración propia

Un 54,3% de los responsables de los establecimientos hoteleros conoce el término turismo social accesible, mientras que un 77,8% de los responsables de las casas rurales no conoce el término turismo social accesible, de ello se extrae que los responsables de los establecimientos hoteleros poseen un nivel de conocimiento superior sobre el turismo social accesible que los responsables de las casas rurales.

El conocimiento del Turismo Social Accesible depende fundamentalmente del tipo de establecimiento. En un análisis de regresión binomial (ver tabla 5.4) en el que se incluyeron las variables, género, edad, tipo de establecimiento, número de plazas, antigüedad y actitud hacia el turismo social accesible, la única variable que resultó significativa fue el tipo de establecimiento ( $B = -.622$ ,  $p .000$ ).

**Tabla 5.4.** Actitud general hacia la accesibilidad en función de distintas variables.

|                     |                                               | B     | E.T.  | Wald   | g<br>l | Sig. | Exp(B) | I.C. 95% para EXP(B) |          |
|---------------------|-----------------------------------------------|-------|-------|--------|--------|------|--------|----------------------|----------|
|                     |                                               |       |       |        |        |      |        | Inferior             | Superior |
| Paso 1 <sup>a</sup> | <b>Actitud general hacia la accesibilidad</b> | ,043  | ,230  | ,035   | 1      | ,852 | 1,044  | ,665                 | 1,638    |
|                     | <b>Edad</b>                                   | ,068  | ,130  | ,277   | 1      | ,599 | 1,071  | ,830                 | 1,381    |
|                     | <b>Género</b>                                 | ,027  | ,205  | ,018   | 1      | ,895 | 1,027  | ,688                 | 1,535    |
|                     | <b>Tipo de establecimiento</b>                | -,622 | ,143  | 19,048 | 1      | ,000 | ,537   | ,406                 | ,710     |
|                     | <b>Antigüedad</b>                             | -,109 | ,180  | ,370   | 1      | ,543 | ,897   | ,631                 | 1,275    |
|                     | <b>Municipio</b>                              | -,118 | ,153  | ,588   | 1      | ,443 | ,889   | ,658                 | 1,201    |
|                     | <b>Constante</b>                              | 2,706 | 1,254 | 4,660  | 1      | ,031 | 14,975 |                      |          |

Fuente: Elaboración propia

## 1.2. Grado de percepción de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad turística.

A continuación, analizaremos el nivel de percepción de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad turística por tipo de establecimiento:

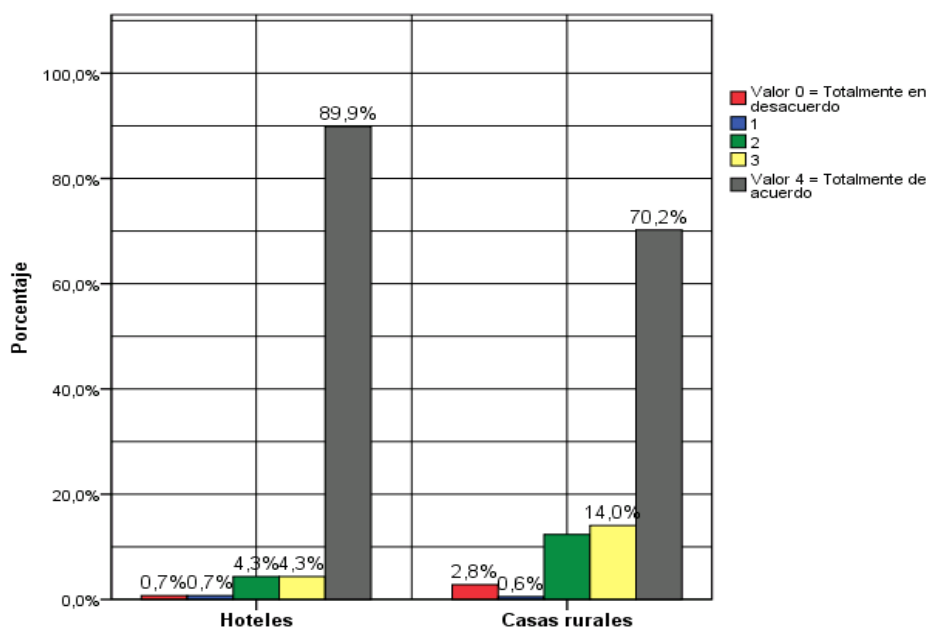
A partir del gráfico 5.45 se observa que un 89,9% de los responsables de los establecimientos hoteleros esta totalmente de acuerdo con que todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 70,2% de los responsables de las casas rurales tienen la misma percepción. Por lo tanto, existe un nivel de percepción alto ante la accesibilidad hotelera por parte de los responsables de los establecimientos turísticos. Comparando los valores medios se obtiene se observa que el grado de acuerdo con la afirmación es más elevado para el caso de los responsables de hoteles (3,82) que para el caso de los responsables de casas rurales (3,48), siendo esta diferencia estadísticamente significativa ( $t=3,7$ ,  $p=.000$ ).

**Tabla 5.5.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad

| P14. TIPO ESTABLECIMIENTO (Recodificada) | Media | N   | Desv. típ. |
|------------------------------------------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                  | 3,82  | 138 | ,607       |
| Casas rurales, caseríos y cortijos       | 3,48  | 178 | ,934       |
| Total                                    | 3,63  | 316 | ,824       |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.45.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad por tipo de establecimiento



Fuente: Elaboración propia

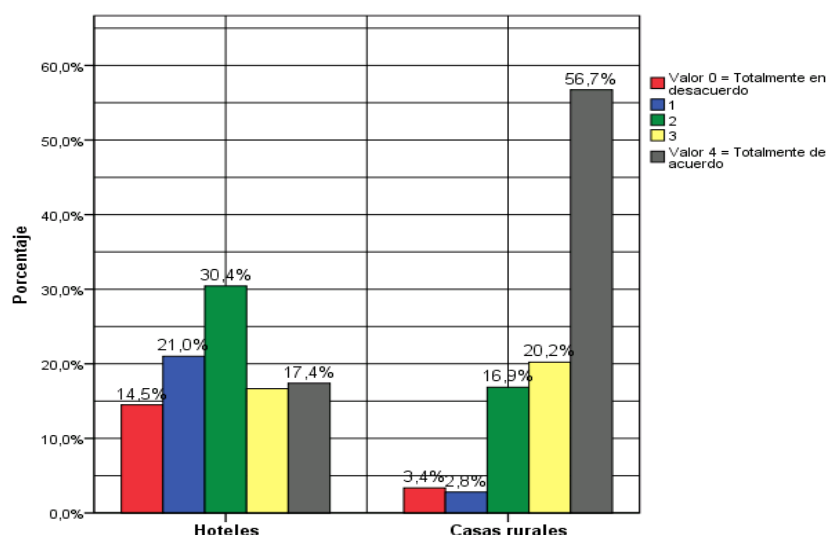
Examinando el gráfico 5.46 se observa que un 30,4% de los responsables de los establecimientos hoteleros se encuentra en el valor 2: indeciso con que si un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad, un 21% se encuentra en el valor: 1: en desacuerdo, un 17,4% se encuentra en el valor 4: totalmente de acuerdo, un 16,7% se encuentra en el valor 3: de acuerdo con la cuestión planteada y un 14,5% se encuentra en el valor 0: totalmente en desacuerdo con lo mismo, mientras que un 56,7% de los responsables de las casas rurales se encuentran totalmente de acuerdo con que los establecimientos turísticos deben tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad, un 20,2% se encuentra en desacuerdo con la cuestión planteada, y un 16,2% se encuentra en el valor 2: indeciso ante la cuestión formulada. Comparando los valores medios se obtiene se observa que el grado de acuerdo con la afirmación es más elevado para el caso de los responsables casas rurales (3,24) que para el caso de los responsables de hoteles (2,01), siendo esta diferencia estadísticamente significativa ( $t=9.3$ ,  $p=.000$ ).

**Tabla 5.6.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad

| P14. TIPO ESTABLECIMIENTO (Recodificada) | Media | N   | Desv. típ. |
|------------------------------------------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                  | 2,01  | 138 | 1,290      |
| Casas rurales, caseríos y cortijos       | 3,24  | 178 | 1,049      |
| Total                                    | 2,71  | 316 | 1,309      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.46.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.47 se observa que un 74,6% de los responsables de los establecimientos hoteleros ante la cuestión de si a los usuarios les incomoda compartir el espacio turístico con personas con problemas de accesibilidad se encuentra totalmente en desacuerdo ante la cuestión planteada, mientras que un 64% de los responsables de las casas rurales se encuentran en la misma posición.

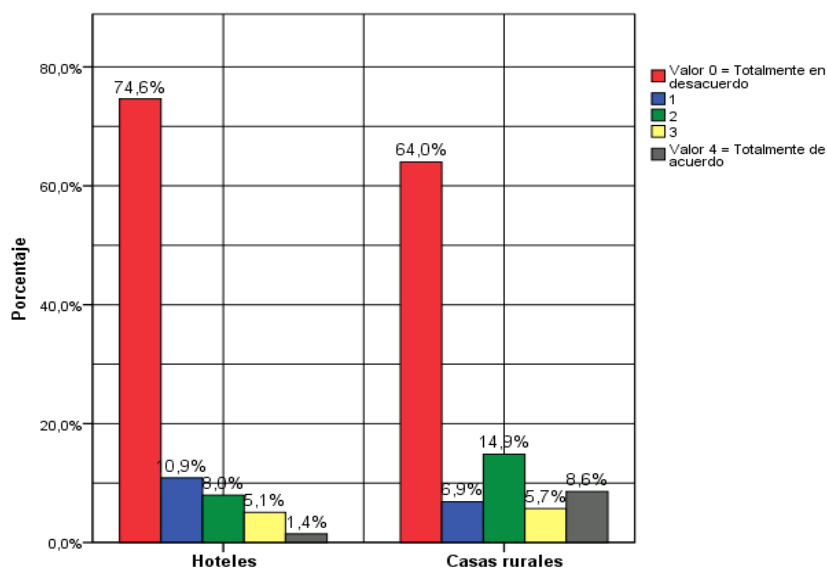


**Tabla 5.7.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio turístico con personas con problemas de accesibilidad

| P14. TIPO ESTABLECIMIENTO (Recodificada) | Media | N   | Desv. típ. |
|------------------------------------------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                  | ,48   | 138 | ,945       |
| Casas rurales, caseríos y cortijos       | ,88   | 175 | 1,336      |
| Total                                    | ,70   | 313 | 1,195      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.47.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio con personas con problemas de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.48 se observa que un 86,1% de los responsables de los establecimientos hoteleros se encuentra totalmente en desacuerdo con que su establecimiento turístico sufriría un descenso en el número de usuarios si asistieran al mismo personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 75,6% de los responsables de las casas rurales se encuentran totalmente en

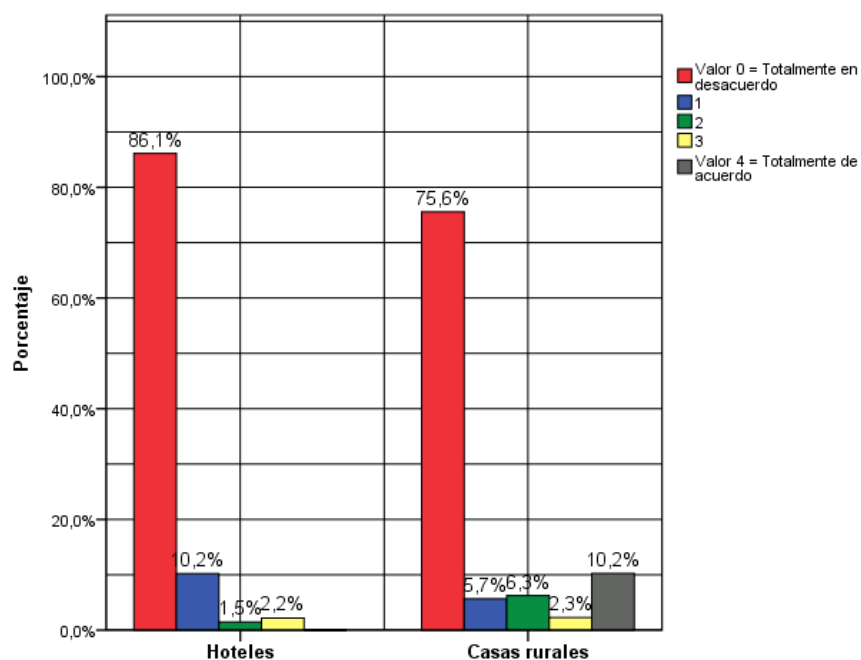
desacuerdo con dicha cuestión planteada. Comparando los valores medios se obtiene se observa que el grado de acuerdo con la afirmación es ligeramente inferior para el caso de los responsables de hoteles (0,2) que para el caso de los responsables de casas rurales (0,7), siendo esta diferencia estadísticamente significativa ( $t=3,83$ ,  $p=.000$ ).

**Tabla 5.8.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: El establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad

| P14. TIPO ESTABLECIMIENTO (Recodificada) | Media | N   | Desv. típ. |
|------------------------------------------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                  | ,20   | 137 | ,567       |
| Casas rurales, caseríos y cortijos       | ,66   | 176 | 1,313      |
| Total                                    | ,46   | 313 | 1,077      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.48.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: el establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

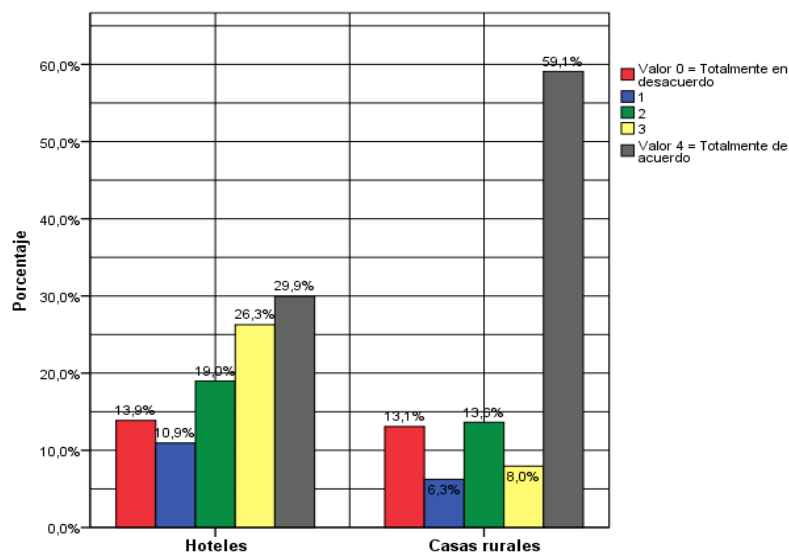
Examinando el gráfico 5.49 se observa que un 29,9% de los responsables de los establecimientos hoteleros se encuentran en el nivel 4: totalmente de acuerdo con que el gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico para personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado, un 26,3% se encuentra en el valor 3: de acuerdo con la cuestión planteada, un 19% se encuentra en el valor 2: indeciso, un 13,9% manifiesta encontrarse en el valor 0: totalmente en desacuerdo con la cuestión planteada y un 10,9% en el valor 1: de acuerdo, frente a un 59,1% de los responsables de las casas rurales se encuentra en el valor 4: totalmente de acuerdo con que el gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico es demasiado elevado, un 13,1% se encuentra en el valor 0: totalmente en desacuerdo, un 13,1% se encuentra en el valor 2, y un 8% se encuentra en el valor 3 y un 6,3% se encuentra en el valor 1. Comparando los valores medios se obtiene se observa que el grado de acuerdo con la afirmación es más elevado para el caso de los responsables de hoteles (3,82) que para el caso de los responsables de casas rurales (3,48), siendo esta diferencia estadísticamente significativa ( $t=2,87$ ,  $p=.004$ ).

**Tabla 5.9.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado

| P14. TIPO ESTABLECIMIENTO (Recodificada) | Media | N   | Desv. típ. |
|------------------------------------------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                  | 2,47  | 137 | 1,383      |
| Casas rurales, caseríos y cortijos       | 2,94  | 176 | 1,470      |
| Total                                    | 2,73  | 313 | 1,449      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.49.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado para mi presupuesto



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.50 un 32% de los responsables de los establecimientos hoteleros manifiesta encontrarse en el valor 2: indeciso con que la inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios, un 27,6% se encuentra en el valor 0: totalmente en desacuerdo con la cuestión planteada, un 17,9% se encuentra en el valor 3: de acuerdo con dicha cuestión, un 13,4% se encuentra en el valor 1: en desacuerdo, y un 8,2% se encuentra en el valor 4: totalmente de acuerdo con la cuestión planteada, mientras que un 35,3% de los responsables de las casas rurales se encuentra en el valor 4: totalmente de acuerdo con que la inversión necesaria para adaptar un establecimiento a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado, un 21,4% se encuentra en el valor 2: indeciso, un 20,2% se encuentra en el valor 3: de acuerdo, un 13,9% se encuentra en el valor 0: totalmente en desacuerdo y un 9,2% se encuentra en el valor 1: en desacuerdo con la cuestión planteada.

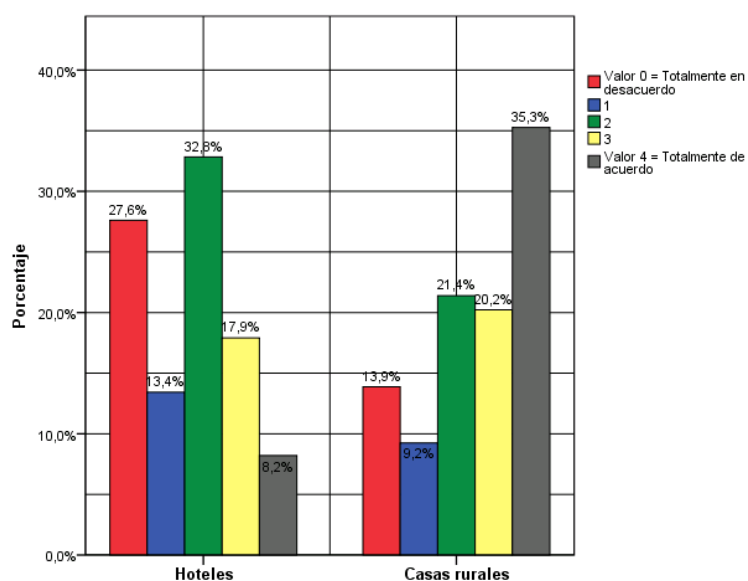
Comparando los valores medios se obtiene se observa que el grado de acuerdo con la afirmación es más elevado para el caso de los responsables de las casas rurales (2,54) que para el caso de los responsables de casas rurales (1,66), siendo esta diferencia estadísticamente significativa ( $t=5,6$ ,  $p=.000$ ).

**Tabla 5.10** Grado de acuerdo o desacuerdo con: La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios

| P14. TIPO ESTABLECIMIENTO (Recodificada) | Media | N   | Desv. típ. |
|------------------------------------------|-------|-----|------------|
| Hoteles                                  | 1,66  | 134 | 1,281      |
| Casas rurales, caseríos y cortijos       | 2,54  | 173 | 1,408      |
| Total                                    | 2,15  | 307 | 1,421      |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 5.50.** Grado de acuerdo o desacuerdo con: La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios

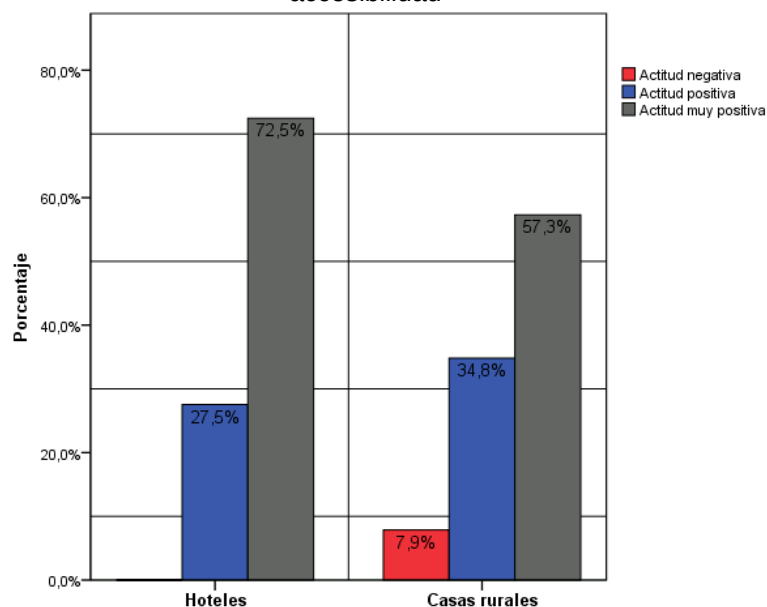


Fuente: Elaboración propia

A la hora de obtener el grado de actitud de los responsables de los establecimientos hoteleros (o similares) y de los responsables de las casas rurales (o similares) se han recodificado las distintas variables de las cuestiones P2A a P2F, obteniendo el valor medio de las seis variables. Esos valores medios se han recodificado en tres categorías: actitud negativa, actitud positiva y actitud muy positiva. Los datos que se muestran a continuación en el gráfico 5.51 reflejan la actitud general de los establecimientos, hoteleros y rurales, ante la accesibilidad.

A partir del gráfico 5.51, se observa que un 72,5% de los responsables de los establecimientos turísticos tiene una actitud muy positiva ante la accesibilidad y un 27,5% mantiene una actitud positiva frente a un 57,7% de los responsables de las casas rurales que mantienen una actitud muy positiva ante la accesibilidad, un 34,9% mantiene una actitud positiva y un 7,9% mantiene una actitud negativa ante la accesibilidad. La actitud de los responsables de los hoteles es más positiva que la de las casas rurales ( $\chi^2=18.4$ ,  $p=.001$ ).

**Gráfico 5.51.** Actitud responsables establecimientos hoteleros y casas rurales ante la accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, en un análisis de regresión la variable actitud General hacia la accesibilidad aparece independiente de la edad de la persona entrevistada, el número de plazas y la antigüedad del establecimiento. (Tabla 5.11).

**Tabla 5.11.** Actitud general hacia la accesibilidad en función de la edad del responsable, número de plazas del establecimiento y la antigüedad.

| Coeficientes <sup>a</sup> |                                           |                                |            |                          |        |      |
|---------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
| Modelo                    |                                           | Coeficientes no estandarizados |            | Coeficientes tipificados | t      | Sig. |
|                           |                                           | B                              | Error típ. | Beta                     |        |      |
| 1                         | (Constante)                               | 2,664                          | ,153       |                          | 17,435 | ,000 |
|                           | P13A. EDAD DE LA PERSONA ENTREVISTADA     | ,001                           | ,003       | ,023                     | ,400   | ,689 |
|                           | P15. NÚMERO DE PLAZAS DEL ESTABLECIMIENTO | 8,490 E-05                     | ,000       | ,013                     | ,220   | ,826 |
|                           | P16. ANTIGÜEDAD DEL ESTABLECIMIENTO       | ,000                           | ,002       | -,004                    | -,073  | ,942 |

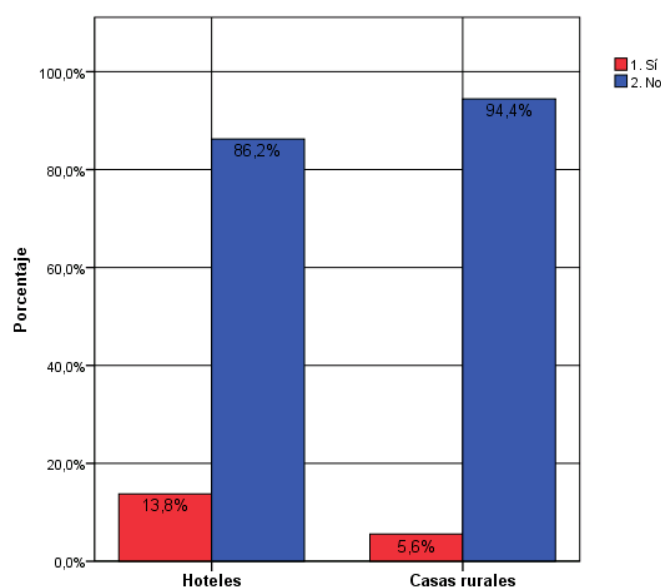
### 1.3. Programa de políticas públicas dirigidas a establecimientos hoteleros y casas rurales.

Entre los principios rectores de la Ley 12/2013, de 20 de Diciembre, de Turismo de la Región de Murcia, se encuentran considerar el turismo como una industria estratégica para el desarrollo de la Región de Murcia, fomentar la accesibilidad universal para avanzar en la consecución de un turismo para todos, impulsar la diversificación, especialización, comercialización y superación de la estacionalidad, y fomentar la formación y cualificación de las personas que trabajan en la industria turística.

A continuación, analizaremos el nivel de conocimiento de los responsables de los establecimientos Hoteleros y casas rurales ante los programas de políticas públicas que ofertan las Administraciones Públicas:

Analizando el gráfico 5.52 el 86,2% de los directores/gerentes de los establecimientos hoteleros encuestados no cree que las Administraciones Públicas apoyen lo suficiente el turismo social accesible, mientras que el 94,4% de los directores/gerentes de los establecimientos rurales encuestados no cree que las Administraciones Públicas apoyen lo suficiente el turismo social accesible. La diferencia es ligeramente significativa ( $\chi^2=7.7$ ,  $p=.021$ ).

**Gráfico 5.52.** Cree Ud. que las Administraciones Públicas apoyan lo suficiente el turismo social accesible

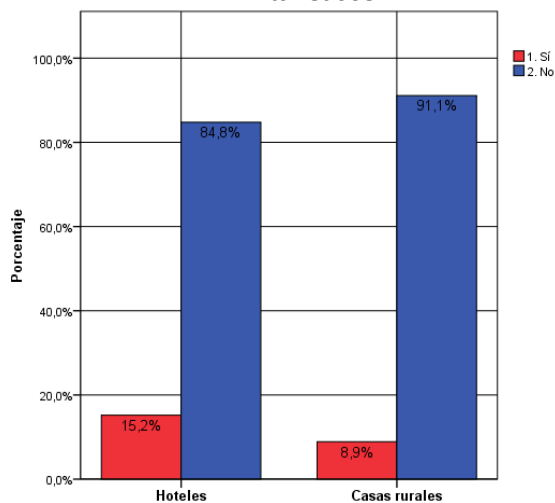


Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.53, el 84,8% de los directores/gerentes de los establecimientos hoteleros encuestados no conoce ningún plan/programa que la Comunidad Autónoma haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos, mientras que el 91,1% de los directores/gerentes de los establecimientos rurales encuestados no conoce ningún plan/programa que la Comunidad Autónoma haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos. Siendo prácticamente insignificante las diferencias encontradas ( $\chi^2=3.6$ ,  $p=.168$ ).



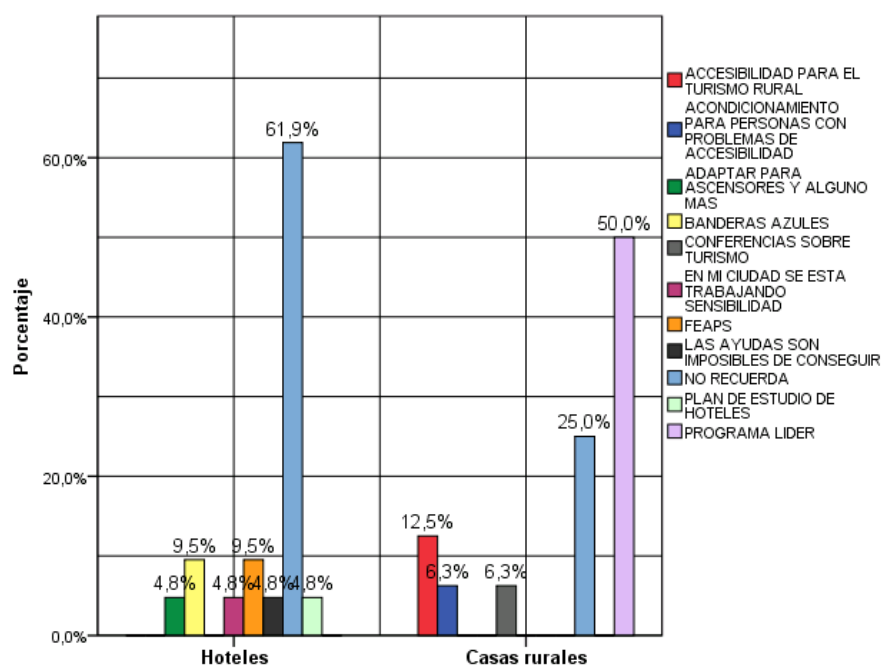
**Gráfico 5.53.** ¿Conoce Ud. algún plan/programa que la comunidad Autónoma de la Región de Murcia haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos?



Fuente: Elaboración propia

Examinando el gráfico 5.54 se observa que un 61,9% de los responsables de los establecimientos hoteleros no recuerda ningún plan o programa, mientras que un 50% de los responsables de las casas rurales conoce el plan leader. Esta diferencia por tipo de establecimiento puede considerarse significativa ( $\chi^2=27.6$ ,  $p=.004$ ).

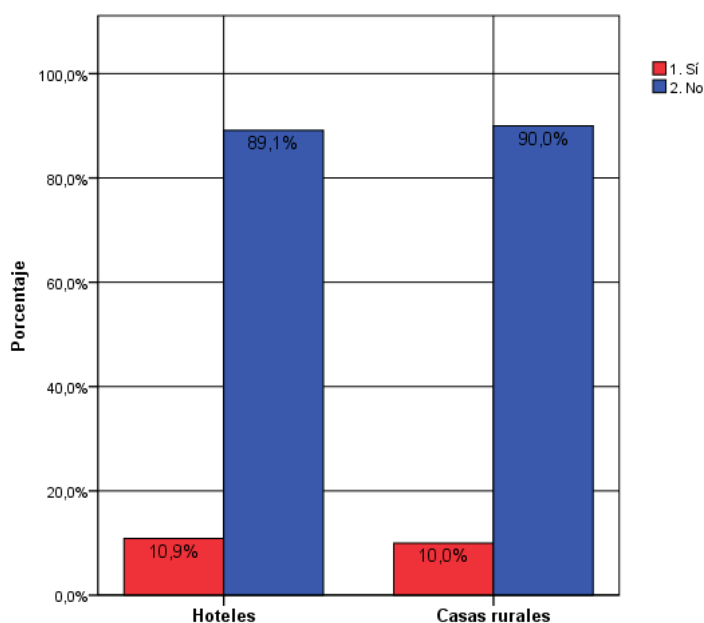
**Gráfico 5.54.** ¿Qué plan/es o programa/s conoce?



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.55. se observa que un 89,1% de los directores/gerentes de los establecimientos hoteleros encuestados no ha solicitado ninguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad, mientras que el 90,0% de los directores/gerentes de los establecimientos rurales encuestados no ha solicitado ninguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad. No se aprecia diferencia alguna por tipo de establecimiento ( $\chi^2=.06$ ,  $p=.801$ ).

**Gráfico 5.55.** ¿Ha solicitado Ud. alguna subvención para la adecuación de su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad?

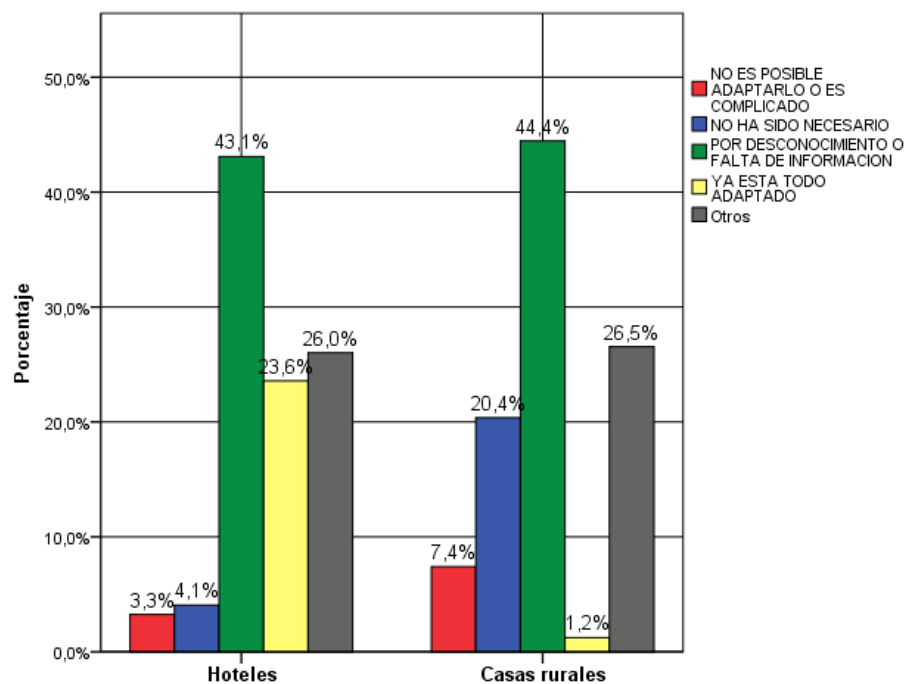


Fuente: Elaboración propia

Analizados los datos obtenidos en la investigación se observa el tipo de subvención solicitada, el 55,6% de los responsables de los establecimientos hoteleros solicitaron una subvención económica y un 16,7% no se las concedieron, solo ICO, mientras que un 26,7% de los responsables de las casas rurales solicito una subvención para hacer rampas y adecuar la entrada y un 13,3% solicitó una subvención del plan Leader.

A partir del gráfico 5.56 se analizan los motivos de la no solicitud de subvenciones, un 43,1% de los responsables de los establecimientos hoteleros aduce falta de información, un 26,6% manifiesta otros motivos, un 23,6% que ya esta todo adaptado, mientras que un 44,4% de los responsables de las casas rurales afirman desconocimiento o falta de información, un 26,5% aduce otros motivos, un 20,4% responde que no ha sido necesario y un 7,4% afirma que no es posible adaptarlo o es complicado. Existen diferencias significativamente importantes en los motivos aducidos por responsables de casas rurales y hoteles ( $\chi^2=98.6$ ,  $p=.000$ ).

**Gráfico 5.56. ¿Por qué motivo?**



Fuente: Elaboración propia

## **2. Análisis de los comportamientos de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales.**

A partir de la información relacionada, se obtiene que los establecimientos turísticos poseen un nivel de accesibilidad web bajo, estos datos son comparados con el estudio publicado por Jaume y Batle (2006).

En segundo lugar, se han analizado las medidas adoptadas por parte de los establecimientos turísticos hacia la accesibilidad, para contrastar nuestros resultados, estos han sido comparados con la Encuesta sobre accesibilidad y edificación (2009) de ACCEPLAN, de los resultados de los mismos se extrae que los establecimientos turísticos no resultan bien valorados pues el valor medio de accesibilidad resultante se sitúa entre poca y regular. Si se comparan los resultados de la encuesta de ACCEPLAN con los de la investigación realizada, se observa que desde el año 2009 no se han producido mejoras significativas en la adaptabilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad.

En tercer lugar, en cuanto a la formación sobre turismo social accesible, los datos muestran que una amplia mayoría de los responsables de los establecimientos turísticos no han asistido a cursos de Formación sobre Turismo Social Accesible, en estudios anteriores como el publicado por Gorbeña Etxeberria (1997: 187) concluía la escasa preparación de los profesionales del sector turístico y encuestas recientes como la Encuesta de Accesibilidad y Edificación (Acceplan, 2009) demuestran que el grado de conocimiento de los empleados del sector turístico en relación con las necesidades de las personas con discapacidades es malo, aproximándose a regular, dicha situación no ha mejorado significativamente desde 1997.

En cuarto y último lugar, se han analizado los comportamientos de los responsables de los establecimientos turísticos hacia la asistencia a sus establecimientos de personas con problemas de accesibilidad, los datos muestran que más de la mitad de los establecimientos turísticos afirman que no han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad, esto es debido a

que los usuarios con movilidad reducida no asisten a los establecimientos turísticos porque los mismos no están suficientemente adaptados para personas con problemas de accesibilidad, estos datos son comparados con estudios recientes, entre ellos debemos destacar el Manual de accesibilidad a Hoteles para personas con movilidad reducida, de la Federación Española de Hoteles junto con el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías, en el que se analizan cada una de las dependencias de los hoteles, así como las condiciones que se han de cumplir en las mismas para que sean accesibles, asimismo los estudios realizados por Marcos Pérez en materia de accesibilidad turística, en concreto el Manual de Accesibilidad Hotelera (2002) en el que se tratan los requisitos que han de cumplir las instalaciones turísticas, y más reciente es el trabajo realizado por Alonso y Dinarés (2006) acerca de la accesibilidad como sinónimo de calidad y factor a tener en cuenta en el diseño y gestión de los hoteles.

Si se comparan los resultados, se comprueba que la mayoría de establecimientos turísticos incumple las normativas y recomendaciones para la accesibilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad

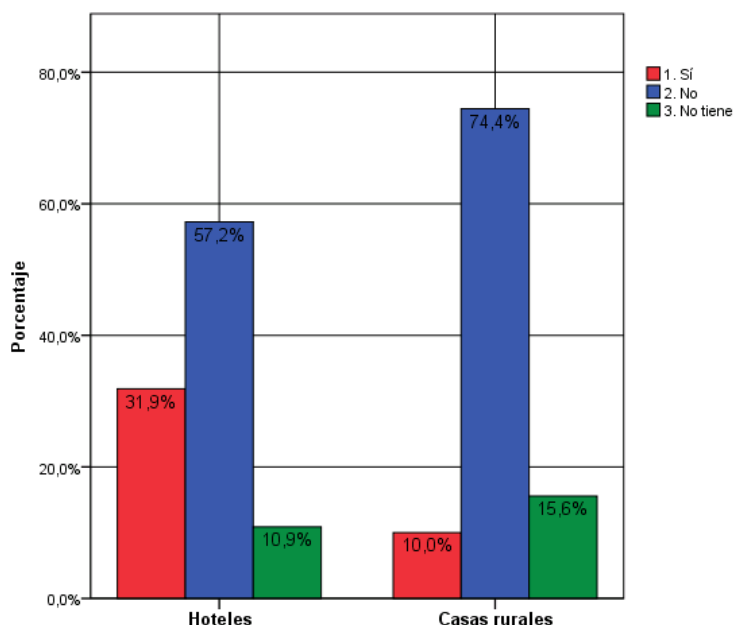
### **2.1. Nivel de accesibilidad web de los establecimientos hoteleros y casas rurales.**

A continuación analizaremos el nivel de accesibilidad web de los establecimientos hoteleros y casas rurales:

A partir del gráfico 5.57 se observa que un 57,2% de los responsables de los establecimientos hoteleros responde que la página web de su establecimiento no dispone de herramientas de accesibilidad, un 31,9% afirma que si a la cuestión planteada, y un 10,9% manifiesta que no dispone de página web, mientras que un 74,4% de los responsables de las casas rurales afirman que la página web de su establecimiento no dispone de herramientas de accesibilidad, un 15,6% manifiesta que no dispone de página web y un 10% afirman que si a la cuestión

planteada. Estas diferencias pueden considerarse estadísticamente significativas ( $\chi^2=23.9$ ,  $p=.000$ ).

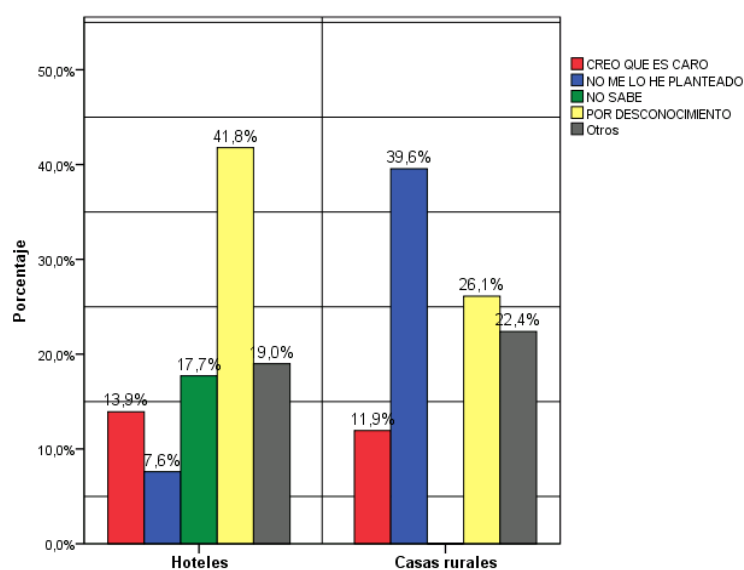
**Gráfico 5.57.** ¿La página web de su establecimiento dispone de herramientas de accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

Examinando el gráfico 5.58 se observa que un 41,8% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que no se ha provisto de una página web accesible por desconocimiento, un 19% por otros motivos, un 17,7% no sabe contestar, un 13,3% cree que es caro y un 7,8% no se lo ha planteado, mientras que un 39,6% de los responsables de las casas rurales afirman que no se lo han planteado, un 26,1% por desconocimiento, un 22,4% por otros motivos y un 11,9% cree que es caro. Destaca especialmente el mayor número de responsables que no se lo han planteado en el caso de las casas rurales, tratándose de un dato altamente significativo ( $\chi^2=91.6$ ,  $p=.000$ ).

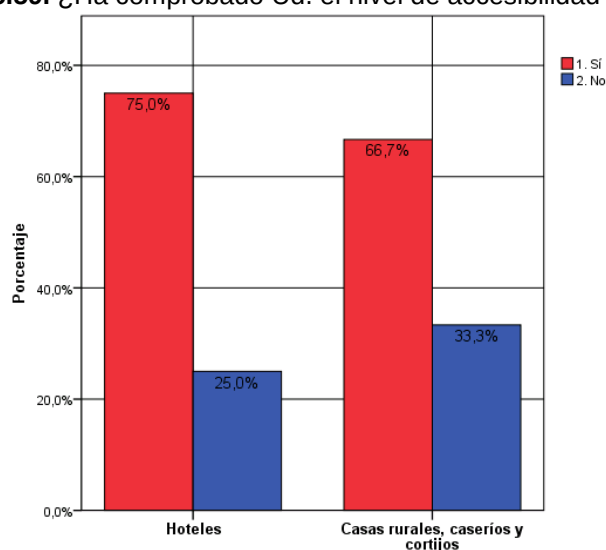
**Gráfico 5.58.** ¿Por qué no se provee con una versión accesible de la página web?



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.59 se observa que un 75% de los responsables de los establecimientos hoteleros ha comprobado el nivel de accesibilidad web de su página web y un 25% manifiesta que no, mientras que un 66,7% de los responsables de las casas rurales afirman que si lo han comprobado y un 33,3 manifiesta que no a la cuestión planteada. En este sentido no existen diferencias significativas ( $\chi^2=.5$ ,  $p=.504$ ).

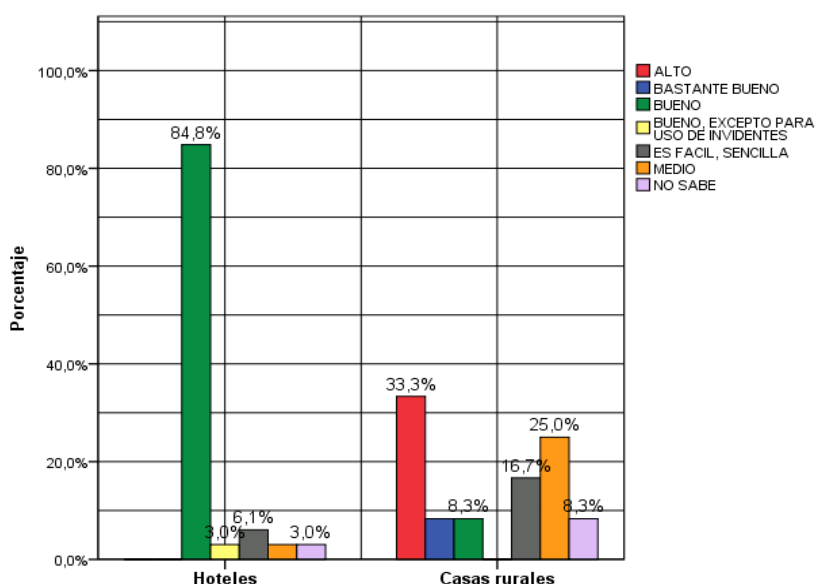
**Gráfico 5.59.** ¿Ha comprobado Ud. el nivel de accesibilidad de su página web?



Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.60 se observa que un 84,8% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que el nivel de accesibilidad de su página web es bueno y un 6,1% manifiesta que la página web es sencilla, mientras que un 33,3% de los responsables de las casas rurales afirman que el nivel de accesibilidad de su página web es alto, un 25% manifiesta que posee un nivel medio, un 16,7% que es fácil y sencilla un 8,3% afirman que el nivel de accesibilidad es bastante bueno, un 8,3% manifiesta que es bueno y un 8,3% afirma no saber contestar a la cuestión planteada. Las webs de los hoteles son, en opinión de los directores, significativamente más accesibles que la de las casas rurales ( $\chi^2=41.9$ ,  $p=.000$ ).

**Gráfico 5.60.** ¿Qué nivel de accesibilidad posee su página web?

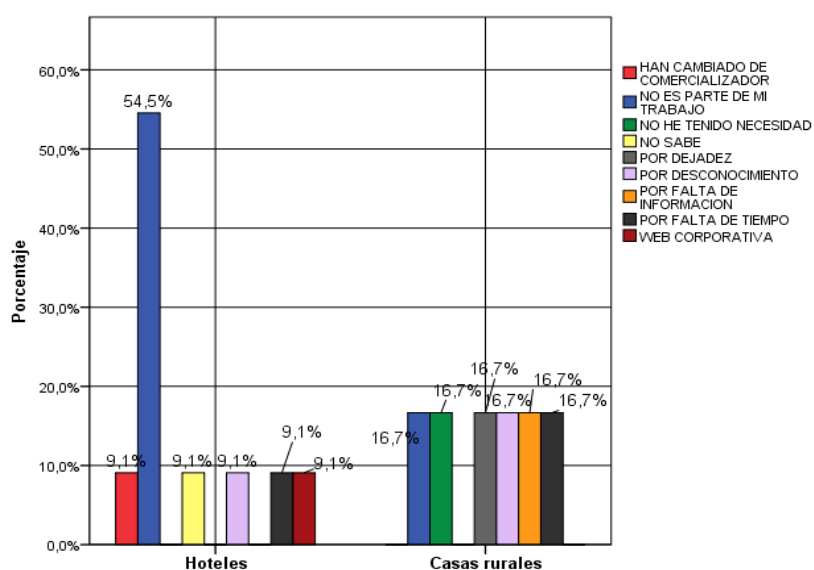


Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.61 se observa que un 54,5% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que no es parte de su trabajo comprobarlo, y sendos porcentajes del 9,1% los motivos siguientes, mientras que un 16,7% de los responsables de las casas rurales todos los motivos planteados. No existen diferencias significativas ( $\chi^2=11.6$ ,  $p=.239$ ).



**Gráfico 5.61.** ¿Por qué no?



Fuente: Elaboración propia

A pesar de los resultados anteriores, cuando se toman en cuenta otras variables en el análisis, el tipo de establecimiento no se revela como una variable importante de cara a que los mismos dispongan de un sitio web accesible. La única variable que tendría influencia sería el género. Otras variables no influyen tampoco en la decisión (ver Tabla 5.12).

**Tabla 5.12.** Accesibilidad web en función de distintas variables.

| Variables en la ecuación |                                               |       |      |       |    |      |        |                      |          |
|--------------------------|-----------------------------------------------|-------|------|-------|----|------|--------|----------------------|----------|
|                          |                                               | B     | E.T. | Wal d | gl | Sig. | Exp(B) | I.C. 95% para EXP(B) |          |
|                          |                                               |       |      |       |    |      |        | Inferior             | Superior |
| Pasos 1 a 5              | <b>Actitud general hacia la accesibilidad</b> | -,334 | ,297 | 1,261 | 1  | ,262 | ,716   | ,400                 | 1,282    |
|                          | <b>Edad</b>                                   | -,201 | ,155 | 1,685 | 1  | ,194 | ,818   | ,604                 | 1,108    |
|                          | <b>Género</b>                                 | ,629  | ,239 | 6,941 | 1  | ,008 | 1,876  | 1,175                | 2,995    |
|                          | <b>Tipo de establecimiento</b>                | -,025 | ,164 | ,023  | 1  | ,880 | ,976   | ,708                 | 1,344    |
|                          | <b>Antigüedad</b>                             | ,016  | ,209 | ,006  | 1  | ,938 | 1,016  | ,675                 | 1,530    |

|                  |      |           |      |   |          |       |      |       |
|------------------|------|-----------|------|---|----------|-------|------|-------|
| <b>Municipio</b> | ,145 | ,162      | ,798 | 1 | ,37<br>2 | 1,156 | ,841 | 1,587 |
| <b>Constante</b> | ,205 | 1,51<br>5 | ,018 | 1 | ,89<br>3 | 1,227 |      |       |

Fuente: Elaboración propia

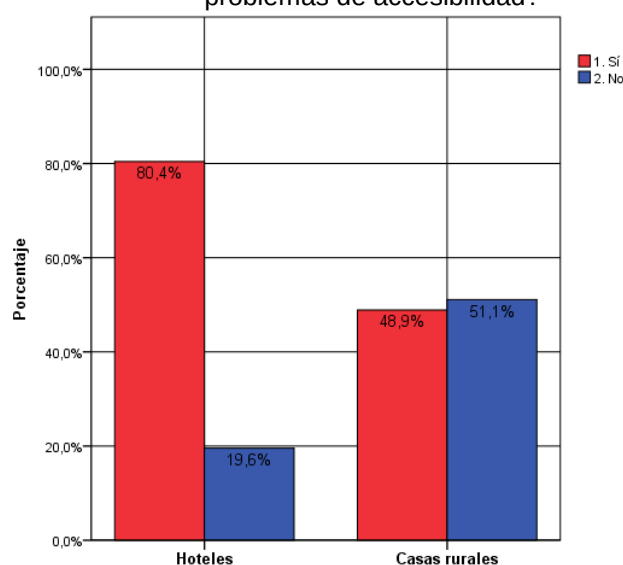
## 2.2. Adaptación de las infraestructuras de los establecimientos hoteleros y casas rurales para personas con problemas de accesibilidad.

A partir del gráfico 5.62 se observa que un 80,4% de los responsables de los establecimientos hoteleros ha tomado medidas para adaptar su establecimiento a personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 19,6% afirma lo contrario.

Con respecto a los responsables de las casas rurales, un 51,1% afirma que no ha tomado medidas para adaptar su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 48,9% afirma que si ha tomado medidas.

Por tanto, se han llevado a cabo de forma significativa más adaptaciones en el caso de los hoteles que de las casas rurales ( $\chi^2=33.2$ ,  $p=.000$ ).

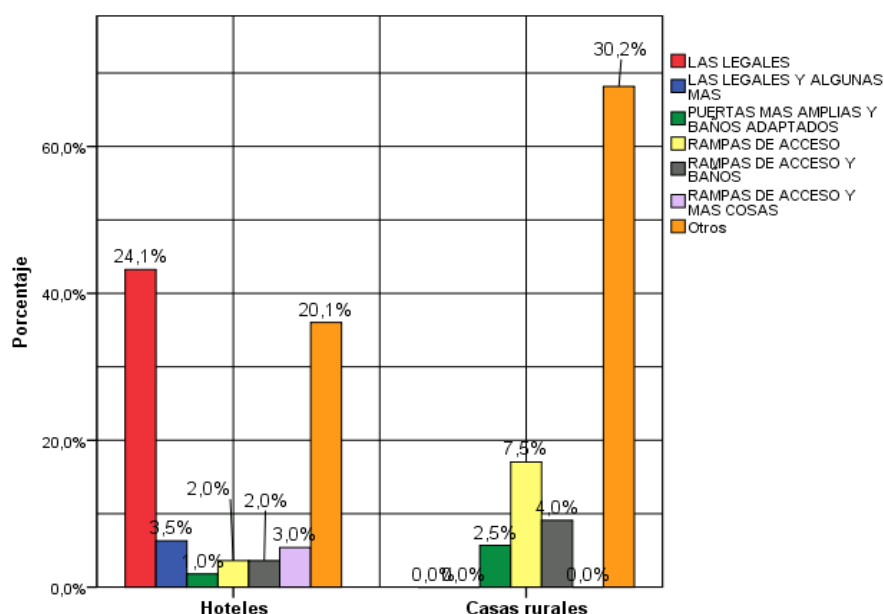
**Gráfico 5.62.** ¿Ha tomado Ud. medidas para adaptar su establecimiento a personas con problemas de accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.63 se observa que un 17% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirma que han reformado las rampas de acceso de sus establecimientos, un 9,1% afirma que rampas de acceso y baños, un 5,7% puertas más amplias y baños adaptados, y un 53% otros motivos, mientras que un 42,7% de los responsables de las casas rurales afirman haber tomado las medidas legales correspondientes, un 6,3% afirma haber modificado las puertas en puertas más anchas y un 23% en otros motivos.

**Gráfico 5.63.** ¿Qué tipo de medidas?



Fuente: Elaboración propia

El tipo de establecimiento permanece como una variable importante incluso si se incluyen otras variables en el análisis. En el análisis de regresión binomial llevado a cabo, el tipo de establecimiento es una de las variables que más influyen de cara a haber adaptado o no el tipo de establecimiento. En este sentido, son significativos también el número de plazas y la actitud hacia el turismo accesible. Los gerentes de hoteles, de establecimientos con mayor número de plazas y aquellos con una actitud muy favorable hacia el turismo

accesible son los más proclives a haber llevado a cabo actuaciones para mejorar la adaptabilidad del establecimiento (ver tabla 5.13).

**Tabla 5.13.** Actuaciones en materia de adaptabilidad del establecimiento en función de distintas variables.

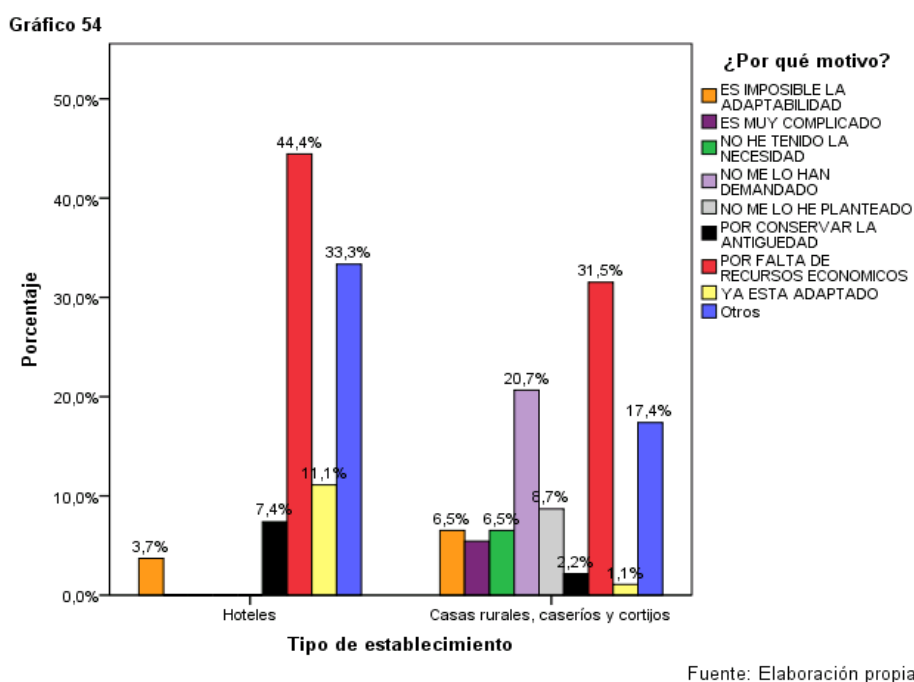
| <b>Variables en la ecuación</b> |                                               |           |             |             |           |             |               |                             |                 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|---------------|-----------------------------|-----------------|
|                                 |                                               | <b>B</b>  | <b>E.T.</b> | <b>Wald</b> | <b>gl</b> | <b>Sig.</b> | <b>Exp(B)</b> | <b>I.C. 95% para EXP(B)</b> |                 |
|                                 |                                               |           |             |             |           |             |               | <b>Inferior</b>             | <b>Superior</b> |
| Pas<br>o 1ª                     | <b>Actitud general hacia la accesibilidad</b> | -<br>,728 | ,236        | 9,557       | 1         | <b>,002</b> | ,483          | ,304                        | ,766            |
|                                 | <b>Edad</b>                                   | -<br>,121 | ,135        | ,799        | 1         | ,371        | ,886          | ,680                        | 1,155           |
|                                 | <b>Género</b>                                 | ,215      | ,242        | ,792        | 1         | ,373        | 1,240         | ,772                        | 1,991           |
|                                 | <b>Tipo de establecimiento</b>                | -<br>,850 | ,174        | 23,874      | 1         | <b>,000</b> | ,427          | ,304                        | ,601            |
|                                 | <b>Antigüedad</b>                             | ,479      | ,209        | 5,254       | 1         | ,022        | 1,615         | 1,072                       | 2,433           |
|                                 | <b>Municipio</b>                              | -<br>,143 | ,195        | ,538        | 1         | ,463        | ,867          | ,591                        | 1,271           |
|                                 | <b>Constante</b>                              | 1,900     | 1,392       | 1,863       | 1         | ,172        | 6,689         |                             |                 |

Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.64 se observa que un 44,4% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirma que no ha tomado medidas por falta de recursos económicos, un 33,3% por otros motivos, un 11,1% porque su establecimiento ya esta adaptado, un 7,4% por conservar la antigüedad del establecimiento y un 3,7% porque es imposible la adaptabilidad, mientras que un 31,5% de los responsables de las casas rurales afirma no haber tomado medidas por falta de recursos económicos, un 20,7% porque no se lo han demandado los clientes, un 17,4% se encuentra en la categoría de otros motivos, un 8,7% porque

no se lo ha planteado, y sendos porcentajes del 6,5% porque es imposible la adaptabilidad y porque no han tenido la necesidad. La diferencia en los motivos aducidos es significativamente diferente para hombres y mujeres ( $\chi^2=73$ ,  $p=.000$ ).

**Gráfico 5.64. ¿Por qué motivo?**

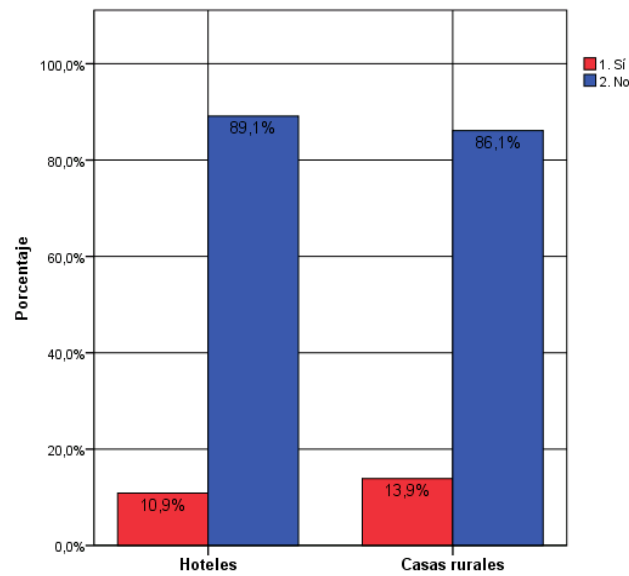


### 2.3. Formación sobre Turismo Social Accesible.

A continuación analizaremos el nivel de formación e información que poseen los responsables de los establecimientos hoteleros y de las casas rurales ante el turismo social accesible:

A partir del gráfico 5.65 se observa que un 89,1% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que no han asistido a cursos de formación sobre esta cuestión, mientras que un 86,1% de los responsables de las casas rurales afirman lo mismo. Las diferencias observadas, por tanto, no son significativas ( $\chi^2=.65$ ,  $p=.421$ ).

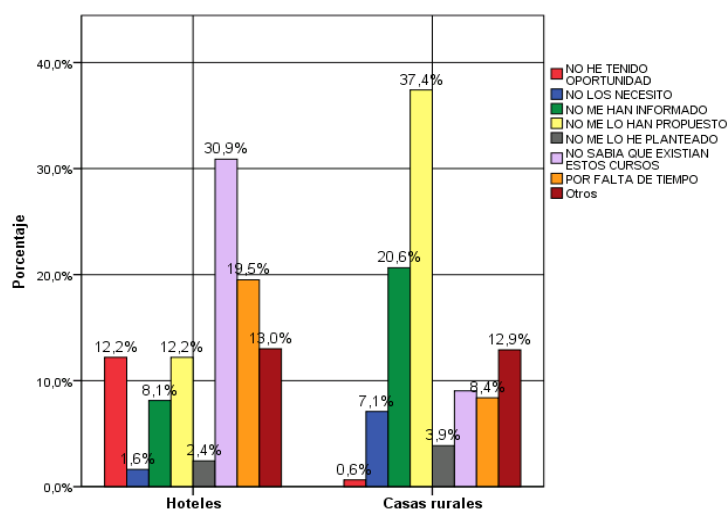
**Gráfico 5.65.** ¿Ha asistido Ud. a cursos de formación sobre esta cuestión?



Fuente: Elaboración propia

Un 30,9% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que no han asistido a cursos de formación sobre turismo social accesible porque no sabia que existían este tipo de cursos, un 19,5% por falta de tiempo, sendos porcentajes del 12,2% por los siguientes motivos: no ha tenido oportunidad, no se lo han propuesto y por otros motivos, y un 8,1% porque no le han informado, mientras que un 37,4% de los responsables de las casas rurales manifiestan que no se lo habían propuesto, un 20,6% porque no le habían informado, un 9% porque no sabia que existían, sendos porcentajes del 8,4% por falta de tiempo y por otros motivos, un 7,1% porque no los necesita y un 4,5% porque no se lo han planteado.(Gráfico 5.66).

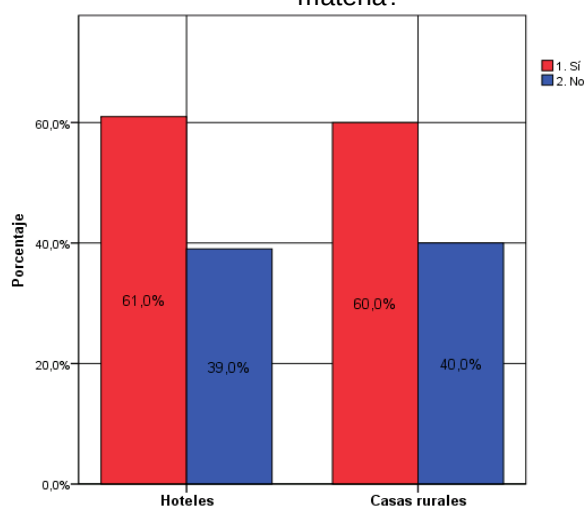
**Gráfico 5.66. ¿Por qué no?**



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.67 un 61% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que si estarían interesados en asistir a algún curso de formación relacionado con la materia, mientras que un 60% de los responsables de las casas rurales afirman lo mismo. No existen diferencias por tipo de establecimiento turístico. Las diferencias observadas, por tanto, no son significativas ( $\chi^2=.03$ ,  $p=.869$ ).

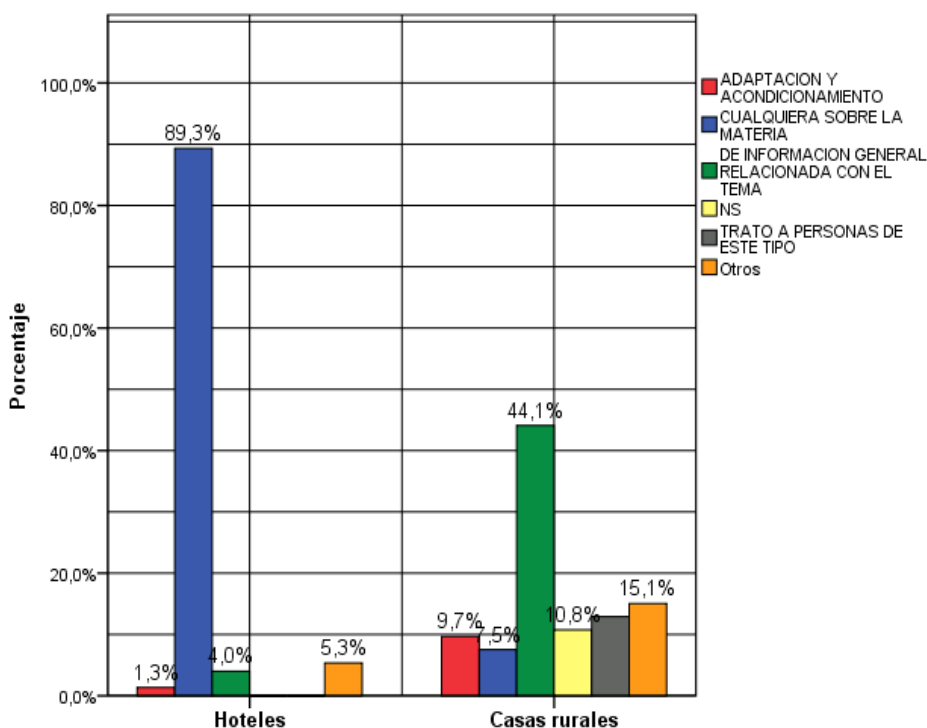
**Gráfico 5.67. ¿Estaría interesado en asistir a algún curso de formación relacionado con la materia?**



Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.68 un 89,3% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que asistirían a cursos de formación relacionados con la materia, mientras que un 44,1% de los responsables de las casas rurales asistirían a cursos relacionados con el tema, un 15,1% por otros motivos, y un 12,8% asistiría a cursos de formación relacionados con el trato a personas con problemas de accesibilidad.

**Gráfico 5.68.** ¿De qué tipo?

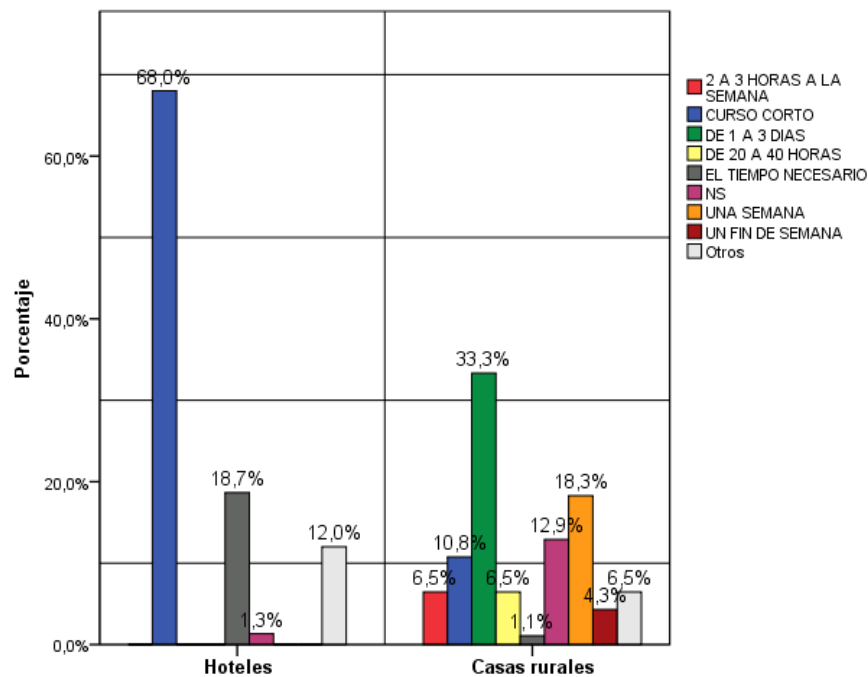


Fuente: Elaboración propia



A partir del gráfico 5.69 un 68% de los responsables de los establecimientos hoteleros asistiría a cursos cortos, un 18,7% asistiría a cursos que duraran el tiempo necesario, un 12% estaría en la categoría de otros, mientras que un 33,3% asistiría a cursos con una duración de 1 a 3 días, un 18,3% asistiría a cursos de una semana, un 12,9% no sabe o no contesta, un 10,8% asistiría a cursos cortos, y sendos porcentajes del 6,5% asistirías a cursos de 20 a 40 horas y otros cursos.

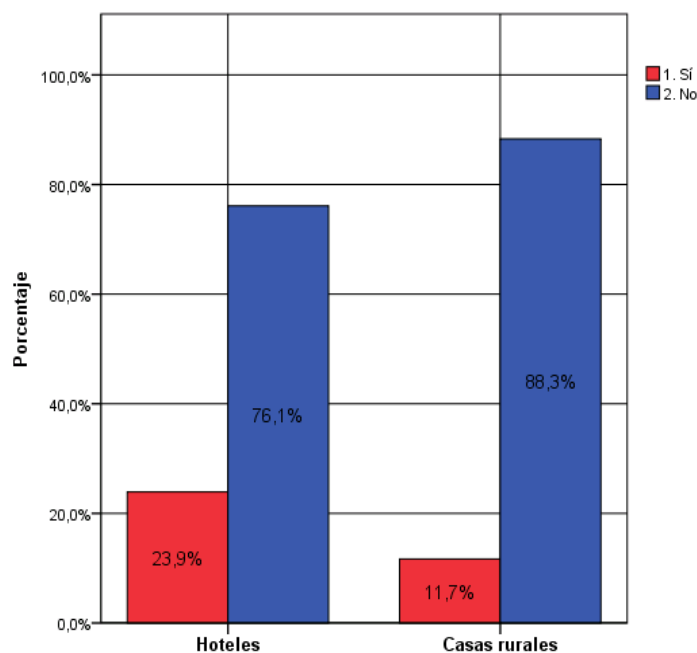
**Gráfico 5.69. Duración de los cursos**



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.70 se observa que un 76,1% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que no fomenta entre sus trabajadores la asistencia a cursos sobre accesibilidad hotelera, mientras que un 88,3% de los responsables de las casas rurales afirman lo mismo. Existe una ligera diferencia que, no obstante, es estadísticamente significativa ( $\chi^2=8.3$ ,  $p=.004$ ).

**Gráfico 5.70.** ¿Fomenta entre sus trabajado la asistencia a cursos sobre accesibilidad turística?



Fuente: Elaboración propia

En definitiva el nivel de formación y a concienciación sobre la misma depende en buena medida del tipo de establecimiento. Incluso al tomar otras variables en cuenta en el análisis, el tipo de establecimiento permanece significativo junto con la edad de los encuestados, por encima de variables como la actitud hacia el turismo accesible o el número de plazas (ver tabla 5.14).

**Tabla 5.14.** Formación de los responsables en función de distintas variables.

| Variables en la ecuación |                                               |       |      |        |    |      |         |                      |          |
|--------------------------|-----------------------------------------------|-------|------|--------|----|------|---------|----------------------|----------|
|                          |                                               | B     | E.T. | Wal d  | gl | Sig. | Exp (B) | I.C. 95% para EXP(B) |          |
|                          |                                               |       |      |        |    |      |         | Inferior             | Superior |
| Pasos 1 a                | <b>Actitud general hacia la accesibilidad</b> | -,428 | ,219 | 3,816  | 1  | ,051 | ,652    | ,424                 | 1,001    |
|                          | <b>Edad</b>                                   | ,536  | ,134 | 16,129 | 1  | ,000 | 1,710   | 1,316                | 2,222    |
|                          | <b>Género</b>                                 | -,433 | ,223 | 3,780  | 1  | ,052 | ,649    | ,419                 | 1,004    |
|                          | <b>Tipo de</b>                                | -,392 | ,154 | 6,49   | 1  | ,01  | ,675    | ,499                 | ,913     |

|                 |       |       |       |   |      |       |      |       |
|-----------------|-------|-------|-------|---|------|-------|------|-------|
| establecimiento |       |       | 1     |   | 1    |       |      |       |
| Antigüedad      | -,133 | ,188  | ,503  | 1 | ,478 | ,875  | ,606 | 1,265 |
| Municipio       | -,127 | ,164  | ,595  | 1 | ,441 | ,881  | ,638 | 1,216 |
| Constante       | 1,640 | 1,284 | 1,630 | 1 | ,202 | 5,153 |      |       |

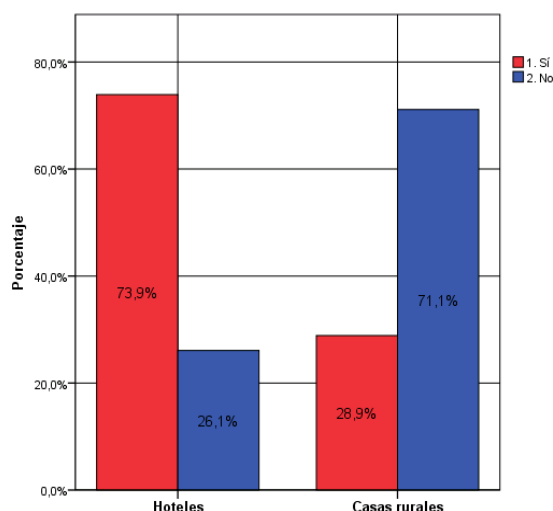
Fuente: Elaboración propia

#### 2.4. Demanda de establecimientos hoteleros y casas rurales por personas con problemas de accesibilidad.

A continuación analizaremos la demanda existente por parte de personas con problemas de accesibilidad a los establecimientos hoteleros y casas rurales:

A partir del gráfico 5.71 un 73,9% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad, mientras que un 71,1% de los responsables de las casas rurales afirman que no han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad. Existen, por tanto, evidentes diferencias por tipo de establecimiento ( $\chi^2=63.4$ ,  $p=.000$ ).

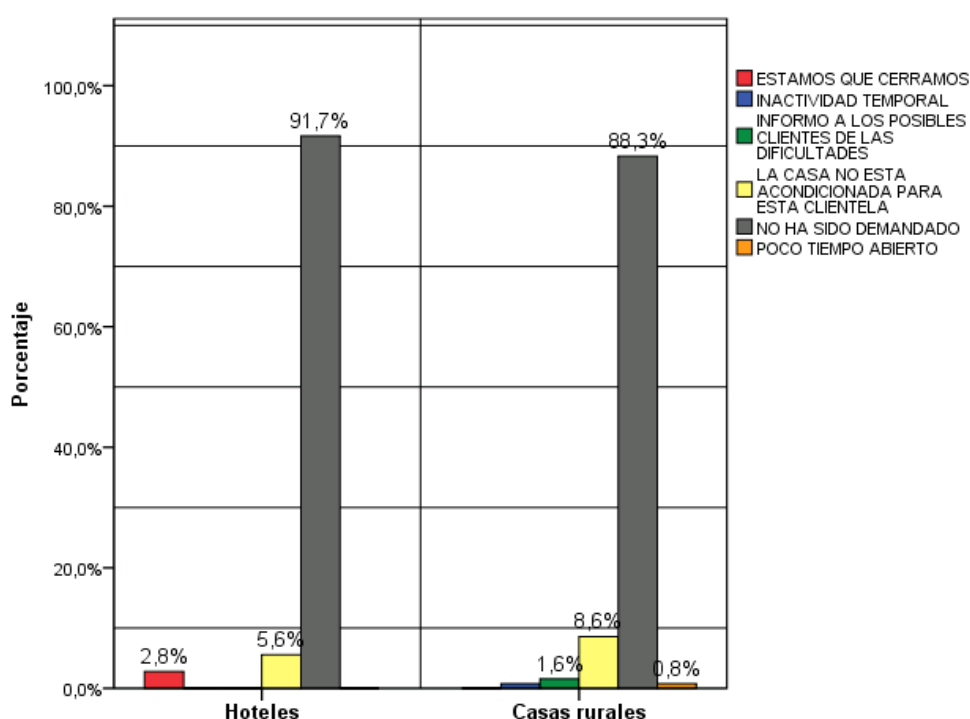
**Gráfico 5.71.** En los últimos doce meses ¿Han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.72 un 91,7% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que no han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad porque no ha sido demandado y un 5,6% afirman que el establecimiento no esta adaptado, mientras que un 88,3% de los responsables de las casas rurales afirman que no ha sido demandado por personas con problemas de accesibilidad y un 8,6% porque el establecimiento no está acondicionado.

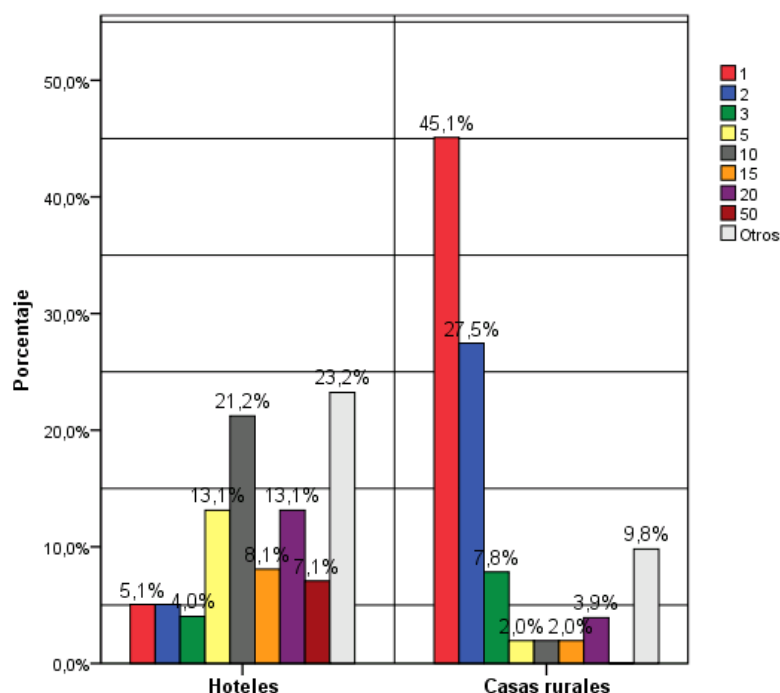
**Gráfico 5.72. ¿Por qué no han asistido?**



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.73 se observa que un 23,2% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que han asistido a su establecimiento mas de 50 personas con problemas de accesibilidad, un 21,2% afirman que 10 personas, sendos porcentajes del 13,1% afirman que 5 y 20 personas, y un 5,1% entre 1 y 2, mientras que un 45,1% de los responsables de las casas rurales afirman que 1 persona, un 27,5% afirman que 2, un 9,8% se sitúa en la categoría de otros, esto es, más de 50 personas, y un 7,8% afirman que 3 personas.

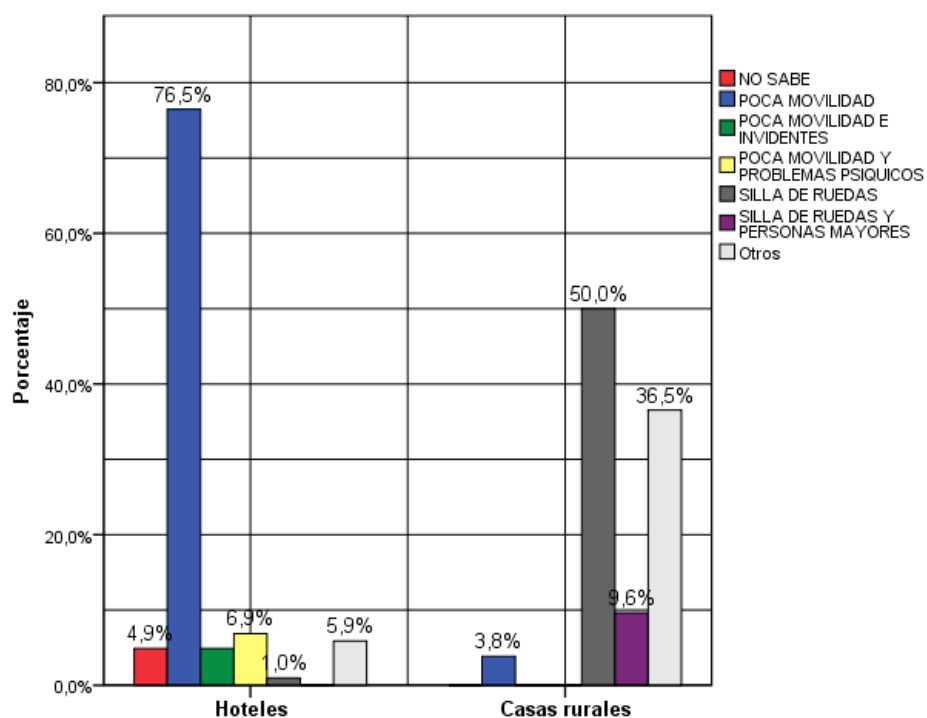
**Gráfico 5.73.** Aproximadamente ¿Qué número de personas han asistido a su establecimiento con problemas de accesibilidad?



Fuente: Elaboración propia

A partir del gráfico 5.74 se observa que un 76,5% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que asistieron a su establecimiento personas con poca movilidad, un 6,9% afirman que asistieron personas con poca movilidad y problemas psíquicos, mientras que un 50% de los responsables de las casas rurales afirman que asistieron a su establecimiento personas en silla de ruedas, un 36,5% personas con otros tipos de problemas de accesibilidad, un 9,6% personas en silla de ruedas y personas mayores y un 3,8% personas con poca movilidad.

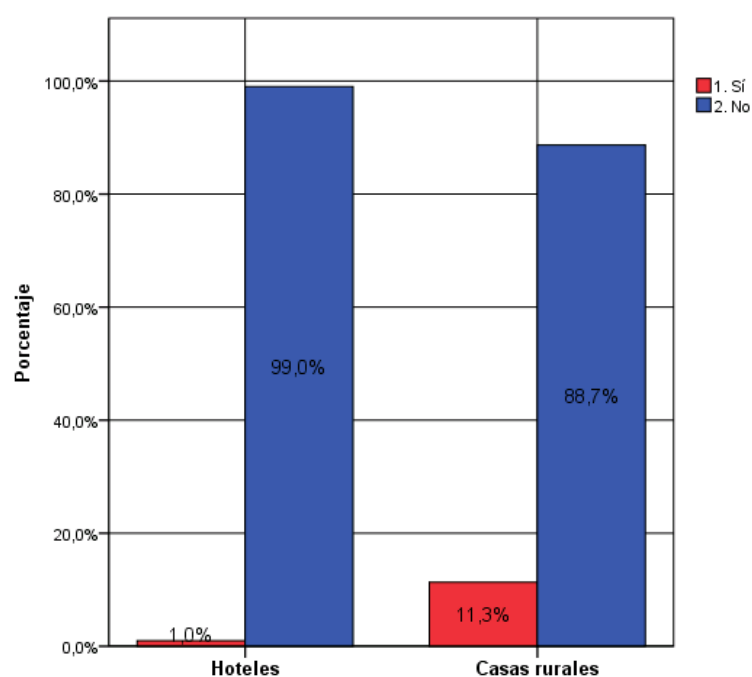
**Gráfico 5.74. ¿Qué tipo de problema de accesibilidad?**



Fuente: Elaboración propia

Examinado el gráfico 5.75 un 99% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que las personas que asistieron a su establecimiento con problemas de accesibilidad no manifestaron ningún problema relacionado con el mismo, mientras que un 88,7% de los responsables de las casas rurales manifestaron lo mismo. La diferencia entre establecimientos, aunque ligera, es significativa desde el punto de vista estadístico ( $\chi^2=8.7$ ,  $p=.003$ ).

**Gráfico 5.75.** Manifestaron algún problema relacionado con la accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

A partir de los datos de la investigación se observa que un 100% de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que las personas que manifestaron algún problema relacionado con la accesibilidad manifestaron rampa elevada y que habían solucionado el problema mientras que sendos porcentajes del 16,7% de los responsables de las casas rurales manifestaron los siguientes tipos de problemas: Baño no adaptado, el acceso al inodoro, inaccesibilidad del inodoro, la ducha, el portal exterior, y sofá pequeño.





## Capítulo 6. Conclusiones

Este capítulo presenta las principales conclusiones recogidas a partir del marco teórico y del análisis e interpretación de resultados del estudio realizado entre los responsables de los establecimientos encuestados en materia de Turismo Social Accesible.

Se parte en esta tesis doctoral del estudio del **TURISMO SOCIAL** como modelo turístico destinado a aquellos segmentos de población con escasos recursos económicos. Este carácter “social” de la actividad turística, ha sido conseguido principalmente, gracias a los logros obtenidos por los movimientos sindicales obreros de finales de S.XIX y principios del S.XX habidos en Europa y en España, configurándose finalmente a nivel internacional con el reconocimiento de las vacaciones anuales remuneradas en Ginebra 1936.

En España fue en la Ley Republicana del Trabajo de 1931 cuando se reconoce por primera vez el reconocimiento a las vacaciones remuneradas. De ahí, y siendo la clase obrera el primer destinatario de las medidas de Turismo Social, pronto se desarrollarían actividades en este ámbito dirigidas a jóvenes, a niños, a mujeres y personas mayores o pensionistas (INJUVE, Instituto de la Mujer, IMSERSO).

Finalmente, se ofrece un concepto de Turismo Social ofrecido por la Organización Internacional de Turismo Social, que viene a definirlo como “los efectos y fenómenos resultantes de la participación en el turismo, más concretamente, la participación de los grupos de bajos ingresos. Esta participación se hace posible o se ve facilitada por iniciativas de carácter social bien definido. El Turismo Social debe beneficiar a personas de bajos ingresos no sólo facilitando oportunidades de viajes, sino también mediante la extensión de los beneficios del desarrollo turístico para personas de bajos ingresos a nivel de destino”.

Tras el análisis del Turismo Social, la tesis plantea el concepto de **TURISMO ACCESIBLE**, ofreciendo la definición dada por Darcy y Dickson (op. cit, 34) que lo configura como el turismo que hace posible que las personas con necesidades de acceso, incluidas las necesidades de movilidad, visión, audición y cognitivas, puedan acceder al turismo de forma independiente y con igualdad y dignidad a través de un diseño universal de los productos, entornos y servicios.

Se plantean en este segundo apartado, dos fenómenos sociales cuyo estudio consideramos resulta imprescindible para el análisis de la accesibilidad turística, tales como la discapacidad y el fenómeno del envejecimiento de la población.

Por ello, se parte analizando la configuración social de la **discapacidad**, pues en palabras de Ferreira (2008), la misma puede ser concebida no como una característica objetiva aplicable a la persona sino como una construcción interpretativa inscrita en una cultura en la cual, en virtud de su particular modo de definir lo “normal”, la discapacidad sería una desviación de dicha norma, una deficiencia, y, como tal, reducible al caso particular de la persona concreta que la “padece” (op.cit., 147).

Se han analizado igualmente los movimientos sociales de discapacitados surgidos a partir de los años 60 (Movimiento de Vida Independiente), los cuales revolucionaron los paradigmas hasta entonces planteados ante la discapacidad (del paradigma rehabilitador a paradigma de la vida independiente). Junto a esto, se han analizado las Clasificaciones realizadas por la OMS (la CIDDM y la CIF), las cuales vinieron a provocar un cambio conceptual en el tratamiento de la discapacidad: de la enfermedad, deficiencia, discapacidad y la minusvalía (CIDDM), a la consideración de los factores contextuales y ambientales de la discapacidad, y la configuración del modelo biopsicosocial (CIF).

Pero todo esto se ha realizado sin olvidar la importante labor normativa y de desarrollo llevada a cabo en nuestro país, la cual ha ido de la mano de los cambios internacionales introducidos y de las exigencias y transformaciones sociales habidas en materia de discapacidad, esto es, pasamos de la utilización

del término “minusválidos”, a la “accesibilidad universal” y finalmente a la “autonomía personal” (LISMI, LIONDAU y Ley de Dependencia).

Finalmente, se consideran los conceptos de **diversidad funcional, diseño universal y autonomía personal**, como ejes en los que se incardina el sistema de accesibilidad pretendido. Se concluye así, que si a la existencia de una diversidad de funcionalidades le agregamos un diseño universal para todos, el resultado de tal adición será la pretendida autonomía personal, entendida como aquella situación en la que cualquier persona, sea cuál sea su capacidad, podrá realizarse sin ayuda de otros, pues existe un diseño universal que facilita tal función.

Se trata igualmente, y junto a la discapacidad, el fenómeno del **envejecimiento de la población**, analizando datos extraídos de las encuestas realizadas en esta materia por diferentes organismos (IMSERSO, Ministerio, etc.). Sin duda, es notable el progresivo envejecimiento de la población española, y los cambios demográficos acaecidos en las últimas décadas, por ello, se han analizado las estimaciones existentes y los datos ofrecidos, concluyendo que estas tendencias demográficas y económicas supondrán sobre el turismo un aumento de la demanda por este segmento de población al disfrute de actividades turísticas, e igualmente, y como ha señalado Ferri (2011), el aprovechamiento de este sector turístico podría generar grandes beneficios económicos y sociales si se aplicara y adecuara a las necesidades de las personas mayores, pudiendo conformar una estrategia de política social.

Tras el estudio por separado de ambos conceptos (Turismo Social y Turismo Accesible), se ha planteado en esta tesis el estudio del **TURISMO SOCIAL ACCESIBLE** como turismo para todos (turismo inclusivo). Este concepto nace de la unión de ambos modelos turísticos, considerando el mismo como el conjunto de iniciativas dirigidas a facilitar la participación activa en el turismo de personas con necesidades especiales (principalmente, financieras y de accesibilidad), al mismo tiempo que de ello se derivan beneficios sociales para sus usuarios/as y beneficios económicos para la sociedad y el mercado (Garcés y Ferri, 2012). Para la consecución de tal objetivo, resultaría necesaria la efectiva realización de la

accesibilidad universal en el turismo y la consecuente facilitación de una correcta y completa información de dichas actividades a los demandantes de este tipo de turismo. Igualmente, se considera la imprescindible formación de los responsables de los destinos turísticos en materia de Turismo Social Accesible, a fin de que la información ofrecida a los destinatarios de estas actividades resulte fiable.

Se aboga así en esta tesis, por la consecución de un **turismo inclusivo**, que facilite el acceso a todos los individuos (y con carácter universal) al desarrollo de actividades turísticas y de ocio. No obstante, dicha labor debe evitar situaciones de **exclusión** derivadas de las ya mencionadas, barreras existentes (no sólo arquitectónicas), sino también actitudinales (formación e información ofrecida por los responsables de destinos turísticos).

Finalmente, y una vez realizado el estudio y obtenidas las conclusiones anteriores, se plantea el panorama del **TURISMO SOCIAL ACCESIBLE EN LA REGIÓN DE MURCIA**, para lo cual se parte de la exposición de las políticas y actuaciones llevadas a cabo por la Región en la materia objeto de análisis en esta tesis (Guía de Hoteles Accesibles y Guía de Playas Accesibles). Se concluye así, que el panorama de las actuaciones llevadas a cabo por la CARM y por el IMSERSO en la Región son adecuadas y coherentes con el panorama social actual y con las exigencias en materia de accesibilidad promovidas a nivel nacional y europeo. No obstante, es necesario seguir trabajando y avanzando en esta materia a fin de conseguir una accesibilidad plena en el acceso a actividades turísticas en la Región y fomentar así igualmente, el desarrollo de un turismo inclusivo, lo que podría resultar muy interesante a fin de paliar los efectos de la estacionalidad turística y convertir a la Región en referente de destino vacacional para todo individuo sea cual sea su capacidad.

A continuación se procede en la tesis al **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS** obtenidos a través de la realización de la encuesta a los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales.

Como hemos adelantado en el análisis de datos, la mayoría de los responsables de los establecimientos encuestados conoce el término Turismo

Social Accesible, por lo tanto, los datos muestran que los responsables de los establecimientos turísticos poseen un conocimiento general y aceptable del concepto de Turismo Social Accesible.

Del estudio del análisis empírico realizado, se extrae que una amplia mayoría de los responsables de los establecimientos encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con que todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad.

De los datos obtenidos, se extrae que los responsables de los establecimientos turísticos muestran una actitud favorable al hecho de que los establecimientos deben tener todas sus estancias preparadas para este colectivo. Otra amplia mayoría rechaza que a los usuarios les incomode compartir el espacio turístico con personas con problemas de accesibilidad.

El análisis muestra que una abrumadora mayoría de los responsables de los establecimientos encuestados se encuentran en desacuerdo con que su establecimiento sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden asistir al mismo personas con problemas de accesibilidad, sin embargo la mayoría de los responsables de los establecimientos afirman que el gasto necesario para adaptar su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado. Existe un grado de percepción positivo de los responsables de los establecimientos turísticos ante la accesibilidad.

Una amplia mayoría de los responsables de los establecimientos encuestados cree que las Administraciones Públicas no apoyan lo suficiente el Turismo Social Accesible, e igualmente no conoce ningún plan o programa que las Administraciones Públicas oferten a los establecimientos, otro 89% no ha solicitado ninguna subvención para adaptar su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad y el motivo principal por el que no solicitan subvención es la falta de información. Estamos por lo tanto, ante la existencia de un grado de percepción negativo por parte de los responsables de los establecimientos turísticos ante el apoyo recibido por parte de las Administraciones Públicas.

En este sentido, el Informe sobre Turismo Accesible publicado en las Jornadas sobre Accesibilidad de 2013, concluyó que la aplicación efectiva de la legislación y los planes de desarrollo requiere de una cooperación público-privada más estrecha así como la asignación de los recursos necesarios.

Así mismo, se estableció que cada actuación precisa estar sujeta a la consulta directa y al conocimiento de las necesidades y las expectativas reales de las personas con discapacidad y necesidades especiales. Existen así grandes oportunidades en el mercado para los sectores económicos que investigan y desarrollan productos y servicios que hacen posible la accesibilidad. Es preciso por lo tanto, emplear más esfuerzos para eliminar todas las barreras y en especial las barreras actitudinales que limitan la accesibilidad universal, ya que la accesibilidad es un factor determinante del turismo del siglo XXI que requiere mucha más atención política, acción empresarial, investigación e innovación.

En definitiva, la actitud hacia el Turismo Social Accesible en general es muy positiva, aunque es menos positiva conforme mayor edad presentan los responsables de los establecimientos hoteleros. También influyen características propias del establecimiento, como el número de plazas y la antigüedad del mismo. Presentando una actitud más positiva los responsables de establecimientos más nuevos y/o con mayor número de plazas.

Analizados los datos sobre accesibilidad web, se comprueba que la mayoría de los responsables encuestados afirman que la página web de su establecimiento no dispone de herramientas de accesibilidad. Los motivos principales de no proveerse con una versión accesible, son por falta de información y porque no se lo han planteado, por lo tanto, se concluye que las páginas web de los establecimientos turísticos poseen un nivel bajo de accesibilidad web. El nivel de accesibilidad es baja para todos los casos, siendo ligeramente más accesible las páginas web de establecimiento gestionados por hombres que para aquellos gestionados por mujeres.

El análisis de investigación nos muestra que más de la mitad de los responsables de los establecimientos encuestados ha adoptado medidas para

adaptar su establecimiento para personas con problemas de accesibilidad, las principales medidas adoptadas han sido las legales y las rampas de acceso y el motivo principal de no adaptar su establecimiento ha sido económica. Por lo tanto, los establecimientos encuestados están poco o nada adaptados para personas con problemas de accesibilidad. Aunque las medidas de adaptación llevadas a cabo son escasas, si que puede observarse como aquellos gerentes con una actitud general positiva hacia el Turismo Social Accesible llevan a cabo en mayor medida este tipo de acciones que quienes no tienen una actitud tan positiva. También se llevan a cabo más actuaciones de adaptación en hoteles que en casas rurales.

La mayoría de los responsables de los establecimientos analizados, no ha asistido a cursos de formación sobre Turismo Social Accesible y los principales motivos de la no asistencia a este tipo de cursos han sido porque no se lo han propuesto, por desconocimiento y porque no sabían que existían, sin embargo una amplia mayoría de los responsables si estaría interesado en asistir a este tipo de cursos, con una duración corta y de cualquier tema relacionado con la materia. Por lo tanto, podemos concluir una vez analizados los datos y comparados con otros estudios relacionados, que los responsables de los establecimientos encuestados poseen una escasa preparación en Turismo Social Accesible.

Por último, se extrae del análisis empírico realizado en nuestra investigación y de la comparativa con otros resultados científicos, que la escasa adaptabilidad de los establecimientos turísticos para personas con problemas de accesibilidad provoca que los mismos no demanden este tipo de establecimientos turísticos.

Se considera necesario recordar en este punto lo dispuesto en el Informe Olivenza sobre la Discapacidad en España elaborado por el Observatorio de la Discapacidad (op. cit., 426). En este sentido, se ha demostrado que la escasa accesibilidad de los establecimientos encuestados provoca que el segmento de población afectado por algún tipo de discapacidad no demande el acceso a los mismos. Esta idea viene directamente entroncada con la exclusión social provocada por la existencia de dificultades o barreras, entendiendo la exclusión como un fenómeno de causas estructurales. Por ello, y en relación directa con el

Turismo Social Accesible como turismo inclusivo y turismo para todos, la dificultad en el acceso al disfrute de determinados establecimientos turísticos conllevaría la inevitable exclusión de los segmentos de población que no pueden acceder a los mismos al no encontrarse adaptados, no siendo por lo tanto accesibles para toda funcionalidad.

Una vez analizadas las conclusiones a nivel general entre los responsables de los establecimientos turísticos, se exponen las principales diferencias entre los establecimientos hoteleros y las casas rurales.

La mayoría de los responsables de los establecimientos hoteleros son hombres, frente a una ligera mayoría de los responsables de las casas rurales, que son mujeres.

De los datos de la investigación se extrae que la mayoría de los establecimientos hoteleros se encuentra en un intervalo de antigüedad de entre 20 y más años, frente a la antigüedad de las casas rurales que se encuentra en un intervalo de entre 10 y 15 años, por lo que se puede concluir, que las casas rurales poseen una menor antigüedad que la de los hoteles.

El análisis empírico de la investigación nos muestra una notable diferencia en cuanto al conocimiento del término Turismo Social Accesible por tipos de establecimiento. Se observa, que la mayoría de los responsables de los establecimientos hoteleros conoce el término Turismo Social Accesible, frente a una amplia mayoría de los responsables de las casas rurales que no conoce muestran no conocer el mismo. Por lo tanto, los responsables de los hoteles poseen un conocimiento mayor del término Turismo Social Accesible que los responsables de las casas rurales.

Se observan igualmente diferencias entre establecimientos sobre el grado de percepción de los mismos ante la accesibilidad, ya que los responsables de las casas rurales muestran una mayor preocupación que en los hoteles ante el gasto necesario para adaptar su establecimiento y mostrando que la inversión no repercutiría en mayores beneficios, sin embargo en las demás cuestiones



planteadas, ambos establecimientos reflejan una similitud en sus respuestas. Por lo tanto, ante los resultados obtenidos comprobamos que existe una actitud muy positiva ante la accesibilidad.

No se observan diferencias por tipo de establecimiento ante los programas de políticas públicas que ofertan las Administraciones Públicas. No obstante, la única diferencia encontrada viene referida al tipo de plan o programa que conocen los responsables de los establecimientos que han solicitado algún tipo de subvención. Nos referimos al *plan leader*, el cual, y como ya hemos reflejado en el análisis, es un plan dirigido a las casas rurales.

Los datos de la investigación muestran que tanto la mayoría de los establecimientos hoteleros como de las casas rurales, no disponen de páginas web con herramientas de accesibilidad.

En cuanto a la formación de los responsables de los establecimientos hoteleros y casas rurales sobre Turismo Social Accesible, las diferencias observadas entre los diferentes tipos de establecimientos no son significativas, ya que la amplia mayoría de los responsables de los mismos no han asistido a cursos de formación sobre Turismo Social Accesible.

En el análisis de la investigación se observan diferencias significativas en cuanto a la asistencia a los establecimientos por personas con problemas de accesibilidad, ya que la mayoría de los responsables de los establecimientos hoteleros afirman que sí han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad, mientras que la mayoría de los responsables de las casas rurales afirman que a su establecimiento no han asistido personas con problemas de accesibilidad.

Una vez concluido sobre el estudio del objeto de la presente tesis (el Turismo Social Accesible en la Región de Murcia y la actitud y comportamiento de los responsables de establecimientos hoteleros y casas rurales ante el mismo), se considera que sería necesario concretar futuras líneas de investigación, que

faciliten y propicien una aplicación efectiva de las medidas dirigidas a la consecución de un turismo inclusivo para todos.

Entre las mismas, consideramos importante resaltar la necesidad de una mayor y mejor formación a los responsables de los establecimientos turísticos (hoteles y casas rurales), a fin de que sepan ofertar a este segmento de población un turismo adaptado a sus necesidades. Igualmente, sería necesario plantear la cuestión del Turismo Social Accesible a establecimientos turísticos satélites que igualmente ofrecen actividades de ocio, compras o actividades recreativas a este segmento de población.

Pero esto no será posible si no se parte de una concienciación previa a la población, y de la correcta formación e información igualmente desde los centros educativos. Todo ello, acompañado indudablemente, por una actitud responsable de las entidades de derecho público sobre todo, potenciando el desarrollo de medidas en materia de accesibilidad turística y promoviendo su aplicación efectiva. Quizás sólo desde la concienciación social y la tutela administrativa, pueda lograrse un turismo inclusivo, donde la accesibilidad no sea ya una cuestión de estudio.

No obstante, han existido en esta tesis las siguientes limitaciones en su desarrollo: En primer lugar, situamos la existencia de una confusión conceptual generalizada ante el término Turismo Social Accesible, en tanto es necesario plantear el contenido del mismo, para que los responsables de los establecimientos turísticos encuestados den cuenta del conocimiento del mismo. En segundo lugar, no se han obtenido datos sobre el perfil socio-educativo de los responsables de los establecimientos encuestados. En tercer lugar, debería haberse planteado más información cualitativa aunque se hubiese perdido información, ya que no se puede renunciar a la información cuantitativa porque no se observan tanto las diferencias entre los diferentes tipos de establecimiento.

# Bibliografía

Abberley, P. (1998). Trabajo, utopía e insuficiencia. En L. Barton (Comp.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 77-96). Madrid: Ed. Morata.

Amat , P. y Ramón, F. (2004). *Curso de Sociología del Turismo y del Ocio*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Almeida, M.E. (2010). Nuevas retóricas para viejas prácticas... *Política y Sociedad*, 47 (1), pp. 27-44.

Alonso López, F. (2002). Libro verde sobre la accesibilidad. Madrid: IMSERSO.

Alonso López, F. y Dinarés Quera, M. (2006). *El Hotel Accesible. Guía para su Diseño, Organización y Gestión*. Madrid: Colección manuales y guías del IMSERSO.

Álvarez Sousa, A. (2004). Cambio social y ocio turístico en el siglo XXI. En *Turismo, ocio y deporte : VIII Congreso Español de Sociología : transformaciones globales : confianza y riesgo, grupo : turismo, ocio y deporte* (pp. 15-44). Alicante: Congreso Español de Sociología.

Andrés Orizo, F. (1991). *Los nuevos valores de los españoles: España en la encuesta europea de valores*. Madrid: Ediciones SM.

Baudrillard, J. (1980). *El intercambio simbólico y la muerte*. Barcelona: Monte Ávila. Editores.

Barnes, C. (2010). Discapacidad, política y pobreza en el contexto del mundo mayoritario. *Política y Sociedad*, 47, pp. 11-25.

Barton, L. (1998). Sociología y discapacidad: algunos temas nuevos. En Barton, L. (Comp.) *Discapacidad y Sociedad* (pp. 19-33). Madrid: Ediciones Morata.

Bazo Royo, M.T. (2005). Consecuencias del envejecimiento en la sociedad española actual. *Panorama Social*, 1, pp. 48-57.

Bélanger, C.E. (1999). Le tourisme social. Bilan, enjeux et perspectives. *Téoros*, 18, (3), pp. 53.

Bélanger, C.E. (2003). Le Bureau International du Tourisme Social. *Téoros*, 22, (3). Recuperado de: <<http://teoros.revues.org/1735>>.

BITS (1972). *Carta de Viena*.

BITS (1996). *Declaración de Montreal, Por una visión humanista y social del turismo*. Recuperado en [www.oits-isto.org/oits/files/resources/14.pdf](http://www.oits-isto.org/oits/files/resources/14.pdf).

BITS (2006). *Addendum Hacia un turismo de desarrollo y de solidaridad*. Aubagne: BITS.

BOE (1931). *Ley de Contratos de Trabajo de 21 de Noviembre de 1931*. Recuperado en [vlex.es/tags/ley-21-noviembre-1931-contrato-trabajo-688599](http://vlex.es/tags/ley-21-noviembre-1931-contrato-trabajo-688599).

BOE (1944). *Ley del Contrato del Trabajo de 26 de Enero de 1944*. Recuperado en [www.boe.es/datos/pdfs/BOE/1944/055/A01627-01634.pdf](http://www.boe.es/datos/pdfs/BOE/1944/055/A01627-01634.pdf).

BOE (1963). *Ley 194/1963, de 28 de diciembre, por la que se aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social para el período 1964/1967 y se dictan normas relativas a su ejecución*. Recuperado en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1963-22670>.

BOE (1964). *Orden de 21 de Enero de 1964, por la que se convoca la I Asamblea Nacional de Turismo*. Recuperado en

[https://www.boe.es/boe/dias/1964/02/07/indice\\_departamentos.php?d=33&e=MINISTERIO+DE+INFORMACION+Y+TURISMO](https://www.boe.es/boe/dias/1964/02/07/indice_departamentos.php?d=33&e=MINISTERIO+DE+INFORMACION+Y+TURISMO).

BOE (1971). *Ley 25/1971, de 19 de Junio, de Protección a las Familias numerosas*. Recuperada en [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1971-795](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1971-795).

BOE (1978). *Constitución Española*. Núm. 311, de 29 de Diciembre.

BOE (1978). *Real Decreto Ley 36/1978, de 16 de Noviembre, sobre gestión institucional de la Seguridad Social, la salud y el empleo*. Recuperado en [www.boe.es](http://www.boe.es) › BOE › 18/11/1978.

BOE (1980). *Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores*. Recuperado en [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1980-5683](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1980-5683).

BOE (1982). *Ley Orgánica 444/1982, de 9 de Junio, del Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia*. Núm. 146, de 19 de junio de 1982, páginas 16756 a 16763.

BOE (1981). *Real Decreto 620/1981, de 5 de Febrero, sobre Régimen Unificado de Ayudas Públicas a Disminuidos*. Recuperado en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1981-7842>.

BOE (1982). *Ley 13/1982, de 7 de Abril sobre Integración Social de los Minusválidos*. Recuperado en [www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1982-9983](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1982-9983).

BOE (1982). *Ley Orgánica 4/1982, de 9 de Junio, del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia*. Recuperado en [www.boe.es](http://www.boe.es) › BOE › 19/06/1982.

BOE (1983). *Ley 16/1983, de 24 de Octubre, de creación del Organismo Autónomo Instituto de la Mujer*. Recuperado en [www.boe.es](http://www.boe.es) › BOE › 26/10/1983.

BOE (1983). *Ley 18/1983, de 16 de Noviembre, del Consejo de la Juventud de España*. Recuperado en [www.boe.es](http://www.boe.es) › BOE › 26/11/1983.

.BOE (1997). *Real Decreto Ley 140/1997, de 31 de enero, por el que se modifica parcialmente la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y se transforma el Instituto Nacional de Servicios Sociales en Instituto de Migraciones y Servicios Sociales*. Recuperado en [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1997-2433](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1997-2433).

BOE (1999). *Real Decreto 1971/1999, de 23 de Diciembre, de Procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación de grado de discapacidad, y de las valoraciones realizadas por los equipos profesionales en las Comunidades Autónomas*. Recuperado en <https://www.boe.es/boe/dias/2000/01/26/pdfs/A03317-03410.pdf>.

BOE (2000). *Real Decreto 27/2000, de 14 de Enero, por el que se establecen medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2 por 100 en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores*. Recuperado en [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2000-1547](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2000-1547).

BOE (2001). *Ley 51/2003, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad*. Recuperado en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066>.

BOE (2004). *Real Decreto Ley 1600/2004, de 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Recuperado en [http://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2004-12474](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2004-12474).

BOE (2006). *Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia*. Recuperado en <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-2199>.

BOE (2013). *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*. Recuperado en [www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12632](http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-12632).

BORM (1987). *Decreto 39/1987, de 4 de Junio, sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas*. Nº185, 14/08/1987.

BORM (1991). *Orden de fecha 15 de Octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación*. Nº 260, 11/11/1991.

BORM (1995). *Ley 5/1995, de 7 de Abril de condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y de promoción de la accesibilidad general*. Nº102, 04/05/1995.

BORM (2003). *Ley 3/2003, de 10 de Abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia*. Recuperado en [www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=25794](http://www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=25794).

BORM (2006). *Ley 1/2006, de 10 de Abril de creación del Instituto Murciano de Acción Social*. <https://www.carm.es/web/pagina?>.

BORM (2013). *Ley 12/2013, de 20 de Diciembre, de Turismo de la Región de Murcia*. Recuperado en [www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=686851](http://www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=686851).

Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Madrid: Taurus Humanidades.

Brinckmann, W.E. y Wildgen Sidnei, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la <<Sociedad Inclusiva>> y del <<Turismo Accesible>>. *Cuadernos de Turismo*, 11, pp. 41-58.

Cabré, A. (1993). Algunas consideraciones sobre el envejecimiento demográfico en España y su evolución futura. En Sánchez Vera, P. (Comp.), *Sociedad y población anciana*. Murcia: Universidad de Murcia.

Capanegra, C.A. (2012). Historia del Turismo. Turismo y desarrollo según las Naciones Unidas (1947-1963). En *5º Congreso Latinoamericano de Investigación Turística*.

CARM (2003). *Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad (2002-2004)*. Recuperado en [www.unav.edu/.../Planfamilia/murcia/Murcia\\_PlanDiscapacidad.pdf](http://www.unav.edu/.../Planfamilia/murcia/Murcia_PlanDiscapacidad.pdf).

CARM (2006). *Plan director de turismo de la Región de Murcia 2006-2012*. Recuperado en [www.carm.es](http://www.carm.es) › Inicio › CDETE › Turismo.

CARM, PREDIF y ASPAYM Murcia (2010). *Guía de Hoteles Accesibles de la Región de Murcia*.

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J.R. y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten primaria*, 31 (8), pp. 527-538.

Casanova Correa, J. (2008). La política de inclusión social de los discapacitados en España: de la accesibilidad arquitectónica a la tecnológica. En *VI Congreso Portugués de Sociología* (p. 67). Portugal: Mundos Sociais. Saberes e prácticas.

Comisión Europea (2005). *Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad*. Recuperado en [ec.europa.eu/enterprise/sectors/...on.../improving\\_accessibility\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/...on.../improving_accessibility_es.pdf).

Comisión Europea (2010). *Estrategia europea sobre discapacidad 2010-2020*. Recuperado en [www.msssi.gob.es/discapacidad](http://www.msssi.gob.es/discapacidad).



Comisión Europea (2013). Estrategia Europea de crecimiento 2020. Recuperado en [ec.europa.eu/europe2020/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm).

Conde Melguizo, R. (2013). *La accesibilidad de la persona con discapacidad a la administración electrónica: análisis sociológico de estudio de caso en el proyecto ASTIC*. (Tesis doctoral inédita). Departamento de Sociología. Universidad de Sevilla.

Darcy, S. y Dickson, T.J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, pp. 32–44.

DeJong, G. (1979). Independent Living: From Social Movement to Analytic Paradigm. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 60, 435-446.

Díaz Velázquez, E. (2010). Ciudadanía, Identidad y Exclusión Social de las personas con discapacidad. *Política y Sociedad*, 47 (1), pp. 115-135.

Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J.A. y Alen González, M.E. (2011). Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28, pp. 23-45.

Evans, J. (2003). El movimiento de vida independiente en el Reino Unido. En J.V. García Alonso (Coord.), *El Movimiento de Vida Independiente: experiencias internacionales* (pp. 191-213). Madrid: Fundación Luis Vives.

FAMDIF/COCEMFE-MURCIA (2004-2006). *Plan regional de accesibilidad a playas*. Recuperado en <https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO>.

Fernández Alles, M.T. (2009a). Turismo Accesible y Turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos*, 180, pp. 141-153.

Fernández Alles, M.T. (2009b). Turismo Accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, 9, pp. 211-224.

Fernández Villarán, A. (2007). El acceso al turismo para las personas con discapacidad. Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana, *Congreso UNIJES* (pp. 47-49). Bilbao: Universidad de Deusto.

Ferreira, M.A.V. (2008). Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracteriológicos. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (124), pp. 141-174.

Ferreira, M.A.V. (2010a). De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico-metodológico. *Política y Sociedad*, 47 (1), pp. 45-65.

Ferreira, M.A.V. (2010b). Presentación: Por una sociología de la discapacidad. *Política y Sociedad*, 47, (1), pp. 7-10.

Ferri, M.; Carretero, S. y Garcés, J. (2011). *Investigación del impacto del turismo sobre la salud funcional de las personas mayores: el Turismo Social como estrategia de política social para la autonomía personal*. Trabajo de investigación. Universidad de Valencia.

Ferri Sanz, M. (2013). Mapas de políticas de turismo social accesible en Europa: Propuesta de una estrategia de política social para el envejecimiento activo y saludable. (Tesis doctoral inédita). Programa de Doctorado en Ciencias Sociales, del Trabajo y de los Recursos Humanos. Universidad de Valencia.

Ferri Sanz, M., Garcés Ferrer, J., Durá Ferrandis, E. y Sánchez, J. (2013). El Turismo Social Accesible como estrategia de envejecimiento activo y saludable. *Acercamiento Multidisciplinar a la salud en el envejecimiento*, 1, pp. 17-22.

Ferri Sanz, M., Durá Ferrandis E. y Garcés Ferrer, J. (2013). SAMAST: Instrumento para la Sostenibilidad Turística. *Papers de Turisme*, 54, p. 201-221.

Fontanet Nadal, G. y Jaume Mayol, J. (2011). Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. *Pasos*, (9), 2, pp.317-326.

Foro Económico Mundial (2014). *Informe sobre la competitividad*. Recuperado en <http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2014-2015>.

Garcés, J. y Ferri, M. (2012). *Establecimiento de los criterios de accesibilidad universal a los recursos turísticos*. Proyecto: Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España (SOCIALTOURISM).

García Alonso, J.V. (2003a). Introducción: atrapados en el sistema. En J.V. García Alonso (Coord), *El Movimiento de Vida Independiente: experiencias internacionales* (pp. 29-53). Madrid: Fundación Luis Vives.

García Alonso, J.V. (2003b) Accesibilidad y Asistente Personal: elementos esenciales para la inclusión social. En J.V. García Alonso (coord), *El Movimiento de Vida Independiente: experiencias internacionales* (pp. 77-133). Madrid: Fundación Luis Vives.

García Alonso, J.V. (2003c). Los retos futuros del Movimiento de Vida Independiente: una síntesis. En J.V. García Alonso (coord.), *El Movimiento de Vida Independiente: experiencias internacionales*. (Pp. 283-303). Madrid: Fundación Luis Vives.

García Alonso, J. V.; Poveda Puente, R.; Valdominos Pastor, V. (2004). *El futuro de las Tecnologías para las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores en España: necesidades de intervención*. Madrid: CEAPAT-IMSERSO.

García Ferrando, M. (2010). La Encuesta. En García M., Ibañez, J., Alvira, F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos.

García Sánchez, M. (2003). Prólogo. En Marcos Pérez, D., *Turismo Accesible* (pp. 10-14). Madrid: IMSERSO.

Giddens, A. (2000). *Sociología*. (3ª ed.). Madrid: Alianza Editorial.

Giner, S. (1988). *Sociología*. Barcelona: Anagrama.

Goffman, E. (1995). *Estigma. La identidad deteriorada*. Argentina: Amorrortu Editores.

Gómez Encinas, L. (2012). El modelo de los tipos ideales para la representación del "Homo Turísticus". *Prismasocial*, (9), pp. 57-82.

González Gómez, S. (1983). Antecedentes históricos de la Ley de Contrato de Trabajo de la II República. Presión Obrera e intentos legislativos previos. *Studia histórica. Historia Contemporánea*, 1. Pp. 89-103.

Gorbeña, Etxebarria, S., González Prieto, V.J. y Lázaro Fernández, Y. (1997). *El derecho al ocio de las personas con discapacidad. Análisis de la normativa internacional, estatal y autonómica del País Vasco*. Bilbao: Documentos de Estudios de Ocio, 4. Universidad de Deusto.

Hasler, F. (2003). El concepto de vida independiente a través de tres visiones: filosófica, sociopolítica y económica. En J.V. García Alonso (coord.), *El movimiento de vida independiente. Experiencias Internacionales* (pp. 55-76). Madrid: Fundación Luis Vives.

Haulot, A. (1981). Social Tourism: Current dimensions and future developments. *International Journal of Tourism Management*, 2, (3), pp. 207-212.

IMSERSO (1997). *Incidencia Socioeconómica de los programas de vacaciones para mayores y termalismo social del IMSERSO*. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2001). Encuesta sobre accesibilidad y edificación (ACCEPLAN). Plan Estatal sobre Accesibilidad. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2003). *Libro Blanco de la accesibilidad. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2003). *Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2005). *Libro Blanco de la Dependencia*. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2006). *El Hotel Accesible: guía para su diseño, organización y gestión*.

IMSERSO (2011). Estudio longitudinal. Envejecer en España. El proyecto ELES. *Boletín de Envejecimiento: Perfiles y Tendencias*, 50.

IMSERSO (2012). *Informe: Las personas mayores en España*. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2013). *Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad*. Madrid: IMSERSO.

IMSERSO (2014). *Informe Anual del IMSERSO 2014*. Madrid: IMSERSO.

INE (1999). Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estados de Salud. Recuperado en [www.ine.es/prodyser/pubweb/discapa/disctodo.pdf](http://www.ine.es/prodyser/pubweb/discapa/disctodo.pdf).

INE (2008). *Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia*. Recuperado en <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft15%2Fp418&file=inebase>

Jaume, J. y Batle, M.M. (2006). Análisis de la Accesibilidad Web en Sitios Web de Hotelería. VI Congreso Nacional de Turismo y Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones, TURITEC 2006, Málaga. Universidad de Turismo (Universidad de Malaga).

Jolin, L. (2003). Le Tourisme Social, un concept riche de ses evolutions. *Le Tourisme Social dans le Monde*, 141, pp. 6-8.

Jolin, L. y Proulx, L. (2005). L'ambition du tourisme social: un tourisme pour tous, durable et solidaire, en L'économie sociale: un bilan des recherches et des pratiques au Québec. *Revue intervention économiques*, 32.

Lanfant, M.F. (1980). Introducción. El Turismo en el proceso de internacionalización. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, XXXIII, (1), pp. 15-45.

Le Breton, D. (2002). *Antropología del cuerpo y modernidad*. Buenos Aires: Nueva Visión.

López Gallegos, M.S. (2005). La política social desarrollada por la organización sindical durante el primer franquismo en Zamora (1939-1945): la creación de las Obras Sindicales. *Studia Zamorensia*, 7, pp. 133-154.

McCabe, S. (2009). Who needs a holiday? Evaluating social tourism. *Annals of Tourism Research*, 36 (4), pp. 667-668.

Marcos Pérez, D. (2002). *Manual de Accesibilidad Hotelera de la Secretaria de Estado de Comercio y Turismo*. Ministerio de Economía.

Marcos Pérez, D. y González Velasco, D.J. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos* [versión electrónica]. Comité español de representantes de personas con discapacidad (CERMI). Recuperado en [http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Turismo\\_Accesible.pdf](http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Turismo_Accesible.pdf).

Mauss, M. (1971). *Sociología y Antropología*. Madrid: Tecnos.

Millán Escriche, M. (2010). Turismo Accesible/Turismo para Todos. Un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 2, pp. 101-126.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2008). *Plan de Turismo Español Horizonte 2020*. Recuperado en [www.tourspain.es/es-es/.../Plan\\_Turismo\\_Espaol\\_Horizonte\\_2020.pdf](http://www.tourspain.es/es-es/.../Plan_Turismo_Espaol_Horizonte_2020.pdf)

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2008). *El mercado potencial del Turismo Accesible para el sector turístico español*. Recuperado en [planaccesibilidadturistica.es/.../Mercado\\_Potencial\\_Turismo\\_Accesible.pdf](http://planaccesibilidadturistica.es/.../Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf).

Ministerio de Industria, Energía y Turismo (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015*. Recuperado en <http://www.minetur.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Paginas/que-es-PNIT.aspx>.

Miret Gamundi, P. y Pérez Díaz, J. (2007). Sociología de las edades. En Pérez Yruela, M. (Comp.), *La sociología en España* (pp. 419-428). Madrid: CIS.

Molina Hoyo, M. y Cánoves Valiente, G., (2010). Turismo accesible, Turismo para todos: la situación de Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25, pp. 25-44.

Muñiz Aguilar, D. (1999). *La política de turismo social en España*. (Tesis doctoral inédita). Departamento de Economía Aplicada (Política Económica). Universidad de Málaga.

Muñiz Aguilar, D. (2001). Evolución histórica de la política de turismo social española. *Estudios Turísticos*, 147, pp. 141-156.

Núñez Bello, M. (2012). Turismo accesible, turismo para todos. *Autonomía Personal*, pp. 26-35. Recuperado en <http://www.autonomiapersonal.imserso.es>.

Observatorio Estatal de la Discapacidad (2014). *Informe Olivenza sobre la Discapacidad en España*. Recuperado en [www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/.../Informe%20Olivenza%202014.pdf](http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/.../Informe%20Olivenza%202014.pdf).

OIT (1936). *Convenio sobre las vacaciones pagadas*. Recuperado en [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C052](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C052).

OMS (1980). *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías - CIDDM* -.

OMS (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud - CIF* .-

OMS (2002). *Para un lenguaje común para el Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud* .

OMS (2011). *Estadísticas sanitarias mundiales*. Recuperado en [http://www.who.int/gho/publications/world\\_health\\_statistics/2011/es/](http://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/2011/es/).

OMT (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*. Recuperado en [www2.unwto.org/es/content/historia](http://www2.unwto.org/es/content/historia).

OMT (1982). *Acta documentos de trabajo, Acapulco*.

OMT (1991). *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*.

OMT (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado en <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>.

OMT (2013). *Informe sobre Turismo Accesible. Jornadas sobre accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos*. Recuperado en <http://www2.unwto.org/event/accesibilidad-una-ventaja-competitiva>.



OMT y Fundación ACS (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas.*

ONU (1948), *Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A el 10 de diciembre de 1948.* Recuperado en <http://www.un.org/es/documents/udhr/>.

ONU (1982). Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad. Recuperado en <http://www.un.org/spanish/disabilities>.

ONU (2002). *Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento.* En [undesadspd.org/Portals/0/ageing/documents/Fulltext-SP.pdf](http://undesadspd.org/Portals/0/ageing/documents/Fulltext-SP.pdf).

ONU (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo.* Recuperado en <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot.s.pdf>.

Ortega Martínez, E. y Rodríguez Herráez, B., (2007). La satisfacción en el turismo social. En *Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM*. Vol. 2, (Comunicaciones).

Palacios, A. y Romañach, J. (2006). *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional.* A Coruña: Ediciones Diversitas-AIES.

Pérez Ortiz, L. (2006). *La estructura social de la vejez en España. Nuevas y viejas formas de envejecer.* Madrid: IMSERSO.

Ribera Domene, D., Majos Trepas, A., Reig Ferrer, A. y colaboradores (1993). *La Cuarta Edad Europea: envejecer en la Costa Blanca.* Barcelona: SG Editores.

Richter, L. K., y Richter, W. L. (1999). «Ethics Challenges: Health, Safety and Accesibility in International Travel and Tourism». *Public PersonnelManagement*. Washington. Invierno, 28, (4), 595-616.

Rodríguez Díaz, S. y Ferreira, M.A.V. (2008). Diversidad Funcional: sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la discapacidad. *Revista de Relaciones Laborales* (en prensa), disponible en [http://www.um.es/discatif/TEORIA/DF\\_SRDyMAVF.pdf](http://www.um.es/discatif/TEORIA/DF_SRDyMAVF.pdf).

Rodríguez González, P. y Santana Turégano, M.A. (2014). Consumo turístico y desigualdad social en España. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12, (1), pp. 29-51.

Rodriguez Osuna, J. (2010). La Muestra: teoría y aplicación. En García Ferrando, M., Ibañez, J. y Alvira, F. (comps.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 445-482). Madrid: Alianza Editorial.

Romañach, J. (2005). Diversidad Funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. *Foro de Vida Independiente*.

Romañach, J. y Lobato, M. (2005). Diversidad Funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. *Foro de Vida Independiente*. <http://www.forovidaindependiente.org/node/45>.

Sánchez Vera, P. (1992). Bases y fundamentos para una aproximación sociológica a la vejez. *Papers: Revista de Sociología*, (40), pp.99-120.

Sánchez Vera, P. (2007). Estilo de vida y cuerpo en España: un análisis en la perspectiva de Pierre Bourdieu. *Revista Pampa*, (3), pp. 219-240.

Sánchez Vera, P. (2009). Tres cosas hay en la vida. En Riesco Vázquez, Rivera Navaro (Eds.). *Envejecimiento de la población en España y Japón: estudio comparativo y posibles implicaciones para Europa y Asia Pacífico* (pp. 235-236). Salamanca: AquilaFuente. Ed. Universidad de Salamanca.

Sánchez Vera, P. (2012). Cuerpo, discapacidad y vejez. En Bazo, M.T. (Coord.), *Envejecimiento poblacional y el reto de la dependencia* (pp. 107-126). Valencia: Nau Llibres.

Sánchez Vera, P. (2013). *Sociología y Vejez*. Murcia: Diego Marín.

Sancho Castiello, M.T., Pérez Ortiz, L., Abellán García, A. y Rodríguez Rodríguez, V. (2001). Las personas mayores en España. Algunos indicadores básico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 14, pp. 221-253.

Sassaki, R.Z. (1997). *Inclusão, construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA.

Serrano, E. (2009). Herramientas para la evaluación de la accesibilidad web. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 32, 245-266.

Sierra Bravo, R. (1994). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.

Soret Lafraya, P. (2005). Turismo accesible para todas las personas. En *Congreso Nacional de Discapacidad sobre <<Accesibilidad universal en el S.XXI>>*. Ponferrada (León).

Stoetzel, J. y Girard, A. (1973). *Las encuestas de opinión pública*. Madrid: Instituto de Opinión Pública.

The Center for Universal Design (1995). *Principios fundadores de los productos y servicios de diseño universal*. Recuperado en <http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/>.

Toboso Martín, M. y Guzmán Castillo, F. (2010). Cuerpos, capacidades, exigencias funcionales... y otros lechos de Procusto. *Política y Sociedad*, 47 (1), pp. 67-83.

Turner, B.S. (1994). Avances recientes en la sociología del cuerpo. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (68), pp. 11-40.

UDP: Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España (2015). Los mayores europeos, objetivo Europe Senior Tourism. Recuperado en, <http://www.mayoresudp.org/?s=los+mayores+europeos+objetivo+europe+senior+tourism>.

UE (1985). Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea. Recuperado en [https://www.boe.es/legislacion/enlaces/documentos/.../Trat\\_EC\\_consol.pd](https://www.boe.es/legislacion/enlaces/documentos/.../Trat_EC_consol.pd).

VV. AA. (1968). *La civilización del ocio*. Madrid, Guadarrama, pp. 89-105.

WLRA (1998). Declaración de Sao Paulo: El Ocio en la Sociedad Globalizada: Inclusión o Exclusión. V Congreso de la World Leisure and Recreation Association. <http://www.worldleisure.org/>.

Yunis, E. (2007). Turismo sostenibilidad y desafíos globales. *Estudios Turísticos*, 172-173. Pp. 67-72.

# Anexo 1. Cuestionario

**INTRODUCCIÓN:** Buenos días/ tardes, le llamo desde la Universidad de Murcia, porque estamos realizando un estudio sobre el turismo social accesible en los establecimientos turísticos de la Región de Murcia, es un cuestionario muy breve, le agradecería su respuesta y le recuerdo que sus respuestas son totalmente anónimas:

## Actitudes

P1. En primer lugar, ¿Conoce usted el término **TURISMO SOCIAL ACCESIBLE**?

1. Si

2. No

**NOTA:** En caso de que el encuestado diga no, leer la siguiente definición de turismo social accesible:  
**El turismo social accesible consiste en aquel que permite el acceso al turismo a personas con dificultades especiales, como puedan ser personas mayores, o personas con problemas de movilidad reducida o accesibilidad.**  
A continuación le formularemos una serie de cuestiones relacionadas con el tema objeto de estudio:

P2. Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, sabiendo que 0 = Totalmente en desacuerdo y 4 = totalmente de acuerdo:

| PREGUNTAS                                                                                                                                                                           |  | De 1 a 4 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|
| P2A. Todos los establecimientos turísticos deben de estar preparados para personas con problemas de accesibilidad<br>.....                                                          |  | [ _ ]    |
| P2B. Un establecimiento turístico debe tener todas sus estancias preparadas para personas con problemas de accesibilidad<br>.....                                                   |  | [ _ ]    |
| P2C. A los usuarios de establecimientos turísticos les incomoda compartir el espacio turístico con personas con problemas de accesibilidad .....                                    |  | [ _ ]    |
| P2D. El establecimiento turístico del que soy responsable sufriría un descenso en el número de usuarios si pueden acceder al mismo personas con problemas de accesibilidad<br>..... |  | [ _ ]    |
| P2E. El gasto necesario para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad es demasiado elevado para mi presupuesto<br>.....                       |  | [ _ ]    |

P2F. La inversión necesaria para adaptar un establecimiento turístico a personas con problemas de accesibilidad no repercutiría en mayores beneficios

..... [ \_ ]

P3. Cree usted que las administraciones apoyan lo suficiente el turismo social accesible.

1. Si

2. No

P4A. Conoce usted algún plan/programa que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia haya desarrollado para fomentar el turismo social accesible entre los establecimientos turísticos?

1. Si

2. No —————> P5

P4B. Cual/es? [ \_\_\_\_\_ ]

P5A. ¿Ha solicitado Ud. alguna subvención para la adecuación de su establecimiento para **personas con problemas de accesibilidad**?

1. Si —————> P5B

2. No —————> P5C

P5B. ¿De qué tipo? [ \_\_\_\_\_ ] —————> P6

P5C. ¿Por qué motivo? [ \_\_\_\_\_ ]

### **Comportamientos**

P6. ¿La página web de su establecimiento dispone de herramientas de accesibilidad?

**NOTA:** La accesibilidad web significa que personas con algún tipo de discapacidad, ya sean personas con problemas físicos, visuales, auditivos, o bien personas de edad avanzada, puedan hacer uso de la página web de su establecimiento, es decir, puedan navegar sin ningún tipo de problemas.

1. Si —————> P8

2. No —————> P7

3. No tiene —————> P9

P7. ¿Por qué no se provee con una versión accesible de la página web? —————> P9

P8A. ¿Ha comprobado usted el nivel de accesibilidad de su página web?

1. Si

2. No —————> P8C

P8B. ¿Qué nivel de accesibilidad posee su página web?

[ \_\_\_\_\_ ]  $\longrightarrow$  P9

P8C. ¿Por qué no? [ \_\_\_\_\_ ]

P9. Ha tomado usted medidas para adaptar su establecimientos a personas con problemas de accesibilidad?

1. Si                                  2. No      → P9B

P9A. ¿Qué tipo de medidas? [ \_\_\_\_\_ ] —————→ P10

P9B. ¿Por qué motivo? [\_\_\_\_\_]

P10. Ha asistido Ud., a cursos de formación sobre esta cuestión.

1. Si  $\longrightarrow$  P11 2. No

P10A. ¿Por qué no? [ \_\_\_\_\_ ]

P10B1. Estaría interesado en asistir a algún curso de formación relacionado con la materia

1. Si                      2. No        —————→ P11

P10B2. ¿De qué tipo? [ \_\_\_\_\_ ]

P10B3. ¿De qué duración? [ \_\_\_\_\_ ]

P11. Fomenta entre sus trabajadores la asistencia a cursos sobre accesibilidad turística.

1. Si 2. No

P12. En los últimos 12 meses, han asistido a su establecimiento personas con problemas de accesibilidad.

1. Si  $\longrightarrow$  P12B 2. No

P12A. En caso negativo; ¿Por qué no? [ ] → P13A

En caso positivo:

P12B. Aproximadamente, que número de personas [\_\_\_\_]

P12C Que tipo de problema de accesibilidad [ ]

P12D. Manifestaron algún problema relacionado con la accesibilidad

1. Si

2. No —————> P13A

P12E. ¿Qué tipo de problema? [ \_\_\_\_\_ ]

**Características sociodemográficas**

P13A. Edad de la persona entrevistada:

[ \_ \_ \_ ] años

P13B. Género de la persona entrevistada:

1. Hombre

2. Mujer

P13C. Cargo de la persona entrevistada.

1. Gerente

2. Director

3. Responsable

P14. Tipo de establecimiento.

1. Hotel

2. Spa/Balneario

3. Hotel/Apartamento

4. Hotel/Pensión

5. Casa Rural

6. Albergue

7. Otros

P15. Número de plazas del establecimiento (caso de hoteles, hostales, casas rurales)

[ \_ \_ \_ \_ ] número de plazas.

P16. Antigüedad del establecimiento [ \_ \_ \_ ] años.



P17. Municipio: [ \_\_\_\_\_ ]

P18. Código Postal: [ \_ \_ . \_ \_ \_ ]



## Anexo 2. Tablas de Frecuencias

### FECHA SE REALIZA LA ENTREVISTA

|         |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 03/06/2014 | 63         | 19,8       | 19,8              | 19,8                 |
|         | 04/06/2014 | 36         | 11,3       | 11,3              | 31,1                 |
|         | 05/06/2014 | 38         | 11,9       | 11,9              | 43,1                 |
|         | 20/05/2014 | 20         | 6,3        | 6,3               | 49,4                 |
|         | 21/05/2014 | 38         | 11,9       | 11,9              | 61,3                 |
|         | 22/05/2014 | 14         | 4,4        | 4,4               | 65,7                 |
|         | 23/05/2014 | 29         | 9,1        | 9,1               | 74,8                 |
|         | 26/05/2014 | 32         | 10,1       | 10,1              | 84,9                 |
|         | 27/05/2014 | 14         | 4,4        | 4,4               | 89,3                 |
|         | 28/05/2014 | 14         | 4,4        | 4,4               | 93,7                 |
|         | 29/05/2014 | 13         | 4,1        | 4,1               | 97,8                 |
|         | 30/05/2014 | 7          | 2,2        | 2,2               | 100,0                |
|         | Total      | 318        | 100,0      | 100,0             |                      |

### P1. EN PRIMER LUGAR, ¿CONOCE USTED EL TÉRMINO TURISMO SOCIAL ACCESIBLE?

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1. Sí | 115        | 36,2       | 36,2              | 36,2                 |
|         | 2. No | 203        | 63,8       | 63,8              | 100,0                |
|         | Total | 318        | 100,0      | 100,0             |                      |

### P2A. GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO CON: TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEBEN DE ESTAR PREPARADOS PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD

|          |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Valor 0 = Totalmente en desacuerdo | 6          | 1,9        | 1,9               | 1,9                  |
|          | 1                                  | 2          | ,6         | ,6                | 2,5                  |
|          | 2                                  | 28         | 8,8        | 8,9               | 11,4                 |
|          | 3                                  | 31         | 9,7        | 9,8               | 21,2                 |
|          | Valor 4 = Totalmente de acuerdo    | 249        | 78,3       | 78,8              | 100,0                |
|          | Total                              | 316        | 99,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | NS/NC                              | 2          | ,6         |                   |                      |
| Total    |                                    | 318        | 100,0      |                   |                      |

**P2B. GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO CON: UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO DEBE TENER TODAS SUS ESTANCIAS PREPARADAS PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD**

|          |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | Valor 0 = Totalmente en desacuerdo | 26         | 8,2        | 8,2               | 8,2                 |
|          | 1                                  | 34         | 10,7       | 10,8              | 19,0                |
|          | 2                                  | 72         | 22,6       | 22,8              | 41,8                |
|          | 3                                  | 59         | 18,6       | 18,7              | 60,4                |
|          | Valor 4 = Totalmente de acuerdo    | 125        | 39,3       | 39,6              | 100,0               |
|          | Total                              | 316        | 99,4       | 100,0             |                     |
| Perdidos | NS/NC                              | 2          | ,6         |                   |                     |
| Total    |                                    | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P2C. GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO CON: A LOS USUARIOS DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS LES INCOMODA COMPARTIR EL ESPACIO TURÍSTICO CON PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACC**

|          |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | Valor 0 = Totalmente en desacuerdo | 215        | 67,6       | 68,7              | 68,7                |
|          | 1                                  | 27         | 8,5        | 8,6               | 77,3                |
|          | 2                                  | 37         | 11,6       | 11,8              | 89,1                |
|          | 3                                  | 17         | 5,3        | 5,4               | 94,6                |
|          | Valor 4 = Totalmente de acuerdo    | 17         | 5,3        | 5,4               | 100,0               |
|          | Total                              | 313        | 98,4       | 100,0             |                     |
| Perdidos | NS/NC                              | 5          | 1,6        |                   |                     |
| Total    |                                    | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P2D. GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO CON: EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO DEL QUE SOY RESPONSABLE SUFRIRÍA UN DESCENSO EN EL NÚMERO DE USUARIOS SI PUEDEN ACCEDER AL MIS**

|          |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | Valor 0 = Totalmente en desacuerdo | 251        | 78,9       | 80,2              | 80,2                |
|          | 1                                  | 24         | 7,5        | 7,7               | 87,9                |
|          | 2                                  | 13         | 4,1        | 4,2               | 92,0                |
|          | 3                                  | 7          | 2,2        | 2,2               | 94,2                |
|          | Valor 4 = Totalmente de acuerdo    | 18         | 5,7        | 5,8               | 100,0               |
|          | Total                              | 313        | 98,4       | 100,0             |                     |
| Perdidos | NS/NC                              | 5          | 1,6        |                   |                     |
| Total    |                                    | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P2E. GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO CON: EL GASTO NECESARIO PARA ADAPTAR UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD ES DEMASIADO ELEVADO**

|          |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | Valor 0 = Totalmente en desacuerdo | 42         | 13,2       | 13,4              | 13,4                |
|          | 1                                  | 26         | 8,2        | 8,3               | 21,7                |
|          | 2                                  | 50         | 15,7       | 16,0              | 37,7                |
|          | 3                                  | 50         | 15,7       | 16,0              | 53,7                |
|          | Valor 4 = Totalmente de acuerdo    | 145        | 45,6       | 46,3              | 100,0               |
|          | Total                              | 313        | 98,4       | 100,0             |                     |
| Perdidos | NS/NC                              | 5          | 1,6        |                   |                     |
| Total    |                                    | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P2F. GRADO DE ACUERDO O DESACUERDO CON: LA INVERSIÓN NECESARIA PARA ADAPTAR UN ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD NO REPERCUTIRÍA**

|          |                                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | Valor 0 = Totalmente en desacuerdo | 61         | 19,2       | 19,9              | 19,9                |
|          | 1                                  | 34         | 10,7       | 11,1              | 30,9                |
|          | 2                                  | 81         | 25,5       | 26,4              | 57,3                |
|          | 3                                  | 59         | 18,6       | 19,2              | 76,5                |
|          | Valor 4 = Totalmente de acuerdo    | 72         | 22,6       | 23,5              | 100,0               |
|          | Total                              | 307        | 96,5       | 100,0             |                     |
| Perdidos | NS/NC                              | 11         | 3,5        |                   |                     |
| Total    |                                    | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P3. CREE USTED QUE LAS ADMINISTRACIONES APOYAN LO SUFICIENTE EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE.**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | 1. Sí | 29         | 9,1        | 9,1               | 9,1                 |
|         | 2. No | 289        | 90,9       | 90,9              | 100,0               |
|         | Total | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

**P4A. ¿CONOCE USTED ALGÚN PLAN/PROGRAMA QUE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA HAYA DESARROLLADO PARA FOMENTAR EL TURISMO SOCIAL ACCESIBLE ENTRE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS?**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | 1. Sí | 37         | 11,6       | 11,6              | 11,6                |
|         | 2. No | 281        | 88,4       | 88,4              | 100,0               |
|         | Total | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

P4B. ¿CUÁL O CUÁLES PLAN/ES O PROGRAMA/S CONOCE?

|                                                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                                                        | 281        | 88,4       | 88,4              | 88,4                |
| ACCESIBILIDAD PARA EL TURISMO RURAL                            | 2          | ,6         | ,6                | 89,0                |
| ACONDICIONAMIENTO PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD | 1          | ,3         | ,3                | 89,3                |
| ADAPTAR PARA ASCENSORES Y ALGUNO MAS                           | 1          | ,3         | ,3                | 89,6                |
| BANDERAS AZULES                                                | 2          | ,6         | ,6                | 90,3                |
| CONFERENCIAS SOBRE TURISMO                                     | 1          | ,3         | ,3                | 90,6                |
| EN MI CIUDAD SE ESTA TRABAJANDO SENSIBILIDAD                   | 1          | ,3         | ,3                | 90,9                |
| FEAPS                                                          | 2          | ,6         | ,6                | 91,5                |
| LAS AYUDAS SON IMPOSIBLES DE CONSEGUIR                         | 1          | ,3         | ,3                | 91,8                |
| NO RECUERDA                                                    | 17         | 5,3        | 5,3               | 97,2                |
| PLAN DE ESTUDIO DE HOTELES                                     | 1          | ,3         | ,3                | 97,5                |
| PROGRAMA LIDER                                                 | 8          | 2,5        | 2,5               | 100,0               |
| Total                                                          | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

P5A. ¿HA SOLICITADO UD. ALGUNA SUBVENCIÓN PARA LA ADECUACIÓN DE SU ESTABLECIMIENTO PARA PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD?

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 1. Sí | 33         | 10,4       | 10,4              | 10,4                |
| 2. No         | 285        | 89,6       | 89,6              | 100,0               |
| Total         | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

P5B. ¿DE QUÉ TIPO?

|                                                                                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                                                                               | 285        | 89,6       | 89,6              | 89,6                |
| AYUDA PARA PERSONAS MINUSVALIDAD                                                      | 1          | ,3         | ,3                | 89,9                |
| AYUDA PARA TELESILLA. NO LA CONCEDIERON                                               | 1          | ,3         | ,3                | 90,3                |
| CAMBIO DE SANITARIOS, Y RAMPA DE ACCESO, EL TIPO DE PUNTOS                            | 1          | ,3         | ,3                | 90,6                |
| ECONOMICA                                                                             | 10         | 3,1        | 3,1               | 93,7                |
| INTEGRAL                                                                              | 1          | ,3         | ,3                | 94,0                |
| LA PIDIERON Y NO SE LA CONCEDIERON                                                    | 2          | ,6         | ,6                | 94,7                |
| MOTIVOS DE ACCESIBILIDAD, MUCHAS TRABAS                                               | 1          | ,3         | ,3                | 95,0                |
| NO ME LAS HAN CONCEDIDO, SOLO ICO                                                     | 1          | ,3         | ,3                | 95,3                |
| NO RECUERDO                                                                           | 2          | ,6         | ,6                | 95,9                |
| PARA ARREGLAR LAS CASAS, NO LAS DIERON                                                | 1          | ,3         | ,3                | 96,2                |
| PARA ASCENSOR Y ADAPTAR HABITACIONES                                                  | 1          | ,3         | ,3                | 96,5                |
| PARA HACER ACCESIBLES EL 20 % DE LAS HABITACIONES, PERO LAS AYUDAS ERAN INSUFICIENTES | 2          | ,6         | ,6                | 97,2                |
| PARA HACER RAMPAS Y ADECUAR LA ENTRADA                                                | 4          | 1,3        | 1,3               | 98,4                |
| PARA UNOS ARREGLOS Y NO ME LA CONCEDIERON                                             | 1          | ,3         | ,3                | 98,7                |
| PLAN DE ACCESIBILIDAD A TURISMO RURAL DE TIPO ECONOMICO                               | 1          | ,3         | ,3                | 99,1                |
| PLAN LIDER                                                                            | 3          | ,9         | ,9                | 100,0               |
| Total                                                                                 | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |



## P5C. ¿POR QUÉ MOTIVO?

|                                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                                           | 33         | 10,4       | 10,4              | 10,4                |
| CONCURSO                                          | 1          | ,3         | ,3                | 10,7                |
| CREE QUE NO ME LO VAN A DAR                       | 1          | ,3         | ,3                | 11,0                |
| CUANDO LO SOLICITE, ME LO DENEGARON               | 1          | ,3         | ,3                | 11,3                |
| CUENTAN CON RECURSOS PROPIOS                      | 1          | ,3         | ,3                | 11,6                |
| DEMASIADAS OBRAS                                  | 1          | ,3         | ,3                | 11,9                |
| DESIDIA                                           | 1          | ,3         | ,3                | 12,3                |
| ES MUY PEQUEÑO                                    | 1          | ,3         | ,3                | 12,6                |
| ESTN ABIERTOS POCO TIEMPO                         | 1          | ,3         | ,3                | 12,9                |
| Válidos                                           |            |            |                   |                     |
| INSTALACIONES PEQUEÑAS, POCAS HABITACIONES        | 1          | ,3         | ,3                | 13,2                |
| LA HOSPEDERIA ES PROPIEDAD DEL AYUNTAMIENTO       | 1          | ,3         | ,3                | 13,5                |
| LA SUBVENCION TENDRIA QUE SER MUY ALTA            | 1          | ,3         | ,3                | 13,8                |
| LAS AYUDAS CONLLEVAN MUCHOS TRAMITES BUROCRATICOS | 4          | 1,3        | 1,3               | 15,1                |
| MUCHOS REQUISITOS                                 | 1          | ,3         | ,3                | 15,4                |
| MUY DIFICIL QUE LA CONCEDAN                       | 5          | 1,6        | 1,6               | 17,0                |
| NO DAN PRESUPUESTO                                | 2          | ,6         | ,6                | 17,6                |
| NO ES POSIBLE ADAPTARLO O ES COMPLICADO           | 16         | 5,0        | 5,0               | 22,6                |
| NO ES VIABLE                                      | 1          | ,3         | ,3                | 23,0                |
| NO HA SIDO NECESARIO                              | 38         | 11,9       | 11,9              | 34,9                |
| NO HA SIDO UN OBJETIVO PRIORITARIO                | 1          | ,3         | ,3                | 35,2                |
| NO HAY SUBVENCIONES                               | 4          | 1,3        | 1,3               | 36,5                |
| NO HEMOS REALIZADO NINGUNA ADAPTACION             | 1          | ,3         | ,3                | 36,8                |
| NO LO TENGO COMO PRINCIPAL FUENTE DE INGRESOS     | 1          | ,3         | ,3                | 37,1                |
| NO ME GUSTA PEDIR DINERO                          | 1          | ,3         | ,3                | 37,4                |
| NO MERECE LA PENA                                 | 1          | ,3         | ,3                | 37,7                |
| NO SE HA SOLICITADO                               | 7          | 2,2        | 2,2               | 39,9                |
| NO SE HA SOLICITADO PORQUE ES MUY COMPLICADO      | 4          | 1,3        | 1,3               | 41,2                |
| NO SE LO HAN PLANTEADO                            | 14         | 4,4        | 4,4               | 45,6                |
| NUEVA OBRA                                        | 1          | ,3         | ,3                | 45,9                |
| POCA DEMANDA EN GENERAL DE ESTE TIPO DE PERSONAS  | 8          | 2,5        | 2,5               | 48,4                |
| POCO TIEMPO GESTIONANDO LAS                       | 1          | ,3         | ,3                | 48,7                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                  |                                                                           |                                                                           |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| CASAS<br>PONEN DEMASIADAS<br>PEGAS Y TRABAS<br>POR<br>DESCONOCIMIENTO O<br>FALTA DE INFORMACION<br>PREFIERO HACERLO<br>POR MI CUENTA<br>RESULTARIA MUY<br>COSTOSO EN ESTE TIPO<br>DE INFRAESTRUCTURAS<br>SON COMPLICADAS DE<br>PEDIR<br>YA ESTA TODO<br>ADAPTADO<br>Total | 1<br><br><br>125<br><br>1<br><br>4<br><br>1<br><br>31<br><br>318 | ,3<br><br><br>39,3<br><br>,3<br><br>1,3<br><br>,3<br><br>9,7<br><br>100,0 | ,3<br><br><br>39,3<br><br>,3<br><br>1,3<br><br>,3<br><br>9,7<br><br>100,0 | 49,1<br><br><br>88,4<br><br>88,7<br><br>89,9<br><br>90,3<br><br>100,0 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|

P6. ¿LA PÁGINA WEB DE SU ESTABLECIMIENTO DISPONE DE HERRAMIENTAS DE ACCESIBILIDAD?

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 1. Sí | 62         | 19,5       | 19,5              | 19,5                |
| 2. No         | 213        | 67,0       | 67,0              | 86,5                |
| 3. No tiene   | 43         | 13,5       | 13,5              | 100,0               |
| Total         | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

P7. ¿POR QUÉ NO SE PROVEE CON UNA VERSIÓN ACCESIBLE DE LA PÁGINA WEB?

|                                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                                           | 105        | 33,0       | 33,0              | 33,0                |
| AHORA MISMO NO LO NECESITO                        | 8          | 2,5        | 2,5               | 35,5                |
| COMPLEJO DEPORTIVO                                | 1          | ,3         | ,3                | 35,8                |
| CREO QUE ES CARO CUANDO LA CAMBIE, SI LA ADAPTARE | 27         | 8,5        | 8,5               | 44,3                |
| DESIDIA                                           | 1          | ,3         | ,3                | 44,7                |
| ES UN COMPLEJO DEPORTIVO                          | 1          | ,3         | ,3                | 45,0                |
| ESTAMOS EN ELLO O ME ESTOY INFORMANDO             | 1          | ,3         | ,3                | 45,3                |
| ESTOY POCO TIEMPO EN EL NEGOCIO                   | 5          | 1,6        | 1,6               | 46,9                |
| FALTA DE DISTRIBUCI? ADECUADA DE LA CASA          | 1          | ,3         | ,3                | 47,2                |
|                                                   | 1          | ,3         | ,3                | 47,5                |

|                                                   |     |       |       |       |
|---------------------------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| FALTA DE TIEMPO                                   | 1   | ,3    | ,3    | 47,8  |
| LA WEB ES DE LA CADENA                            | 7   | 2,2   | 2,2   | 50,0  |
| MI NEGOCIO NO VA DIRIGIDO A ESTE TIPO DE CLIENTES | 2   | ,6    | ,6    | 50,6  |
| NO ME INTERESA                                    | 1   | ,3    | ,3    | 50,9  |
| NO ME LO HAN DEMANDADO                            | 6   | 1,9   | 1,9   | 52,8  |
| NO ME LO HE PLANTEADO                             | 59  | 18,6  | 18,6  | 71,4  |
| NO ME SERIA DE MUCHA UTILIDAD                     | 1   | ,3    | ,3    | 71,7  |
| NO PROCEDE, LAS CASAS NO SON ACCESIBLES           | 1   | ,3    | ,3    | 72,0  |
| NO SABE                                           | 14  | 4,4   | 4,4   | 76,4  |
| NO SE HA MIRADO                                   | 1   | ,3    | ,3    | 76,7  |
| NO SE HA OFRECIDO                                 | 1   | ,3    | ,3    | 77,0  |
| NO SERIA RENTABLE                                 | 1   | ,3    | ,3    | 77,4  |
| NO TENGO EXPERIENCIA                              | 1   | ,3    | ,3    | 77,7  |
| POR DESCONOCIMIENTO                               | 68  | 21,4  | 21,4  | 99,1  |
| POR LA DIFICULTAD                                 | 1   | ,3    | ,3    | 99,4  |
| POR PROBLEMAS DE CONTINUIDAD                      | 1   | ,3    | ,3    | 99,7  |
| QUEREMOS ACTUALIZARLA AHORA                       | 1   | ,3    | ,3    | 100,0 |
| Total                                             | 318 | 100,0 | 100,0 |       |

P8A. ¿HA COMPROBADO USTED EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD DE SU PÁGINA WEB?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | 1. Sí   | 45         | 14,2       | 72,6              | 72,6                |
|          | 2. No   | 17         | 5,3        | 27,4              | 100,0               |
|          | Total   | 62         | 19,5       | 100,0             |                     |
| Perdidos | Sistema | 256        | 80,5       |                   |                     |
| Total    |         | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P8B. ¿QUÉ NIVEL DE ACCESIBILIDAD POSEE SU PÁGINA WEB?**

|                                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                               | 273        | 85,8       | 85,8              | 85,8                |
| ALTO                                  | 4          | 1,3        | 1,3               | 87,1                |
| BASTANTE BUENO                        | 1          | ,3         | ,3                | 87,4                |
| BUENO                                 | 29         | 9,1        | 9,1               | 96,5                |
| BUENO, EXCEPTO PARA USO DE INVIDENTES | 1          | ,3         | ,3                | 96,9                |
| ES FACIL, SENCILLA                    | 4          | 1,3        | 1,3               | 98,1                |
| MEDIO                                 | 4          | 1,3        | 1,3               | 99,4                |
| NO SABE                               | 2          | ,6         | ,6                | 100,0               |
| Total                                 | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

**P8C. ¿POR QUÉ NO?**

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                         | 301        | 94,7       | 94,7              | 94,7                |
| HAN CAMBIADO DE COMERCIALIZADOR | 1          | ,3         | ,3                | 95,0                |
| NO ES PARTE DE MI TRABAJO       | 7          | 2,2        | 2,2               | 97,2                |
| NO HE TENIDO NECESIDAD          | 1          | ,3         | ,3                | 97,5                |
| NO SABE                         | 1          | ,3         | ,3                | 97,8                |
| POR DEJADEZ                     | 1          | ,3         | ,3                | 98,1                |
| POR DESCONOCIMIENTO             | 2          | ,6         | ,6                | 98,7                |
| POR FALTA DE INFORMACION        | 1          | ,3         | ,3                | 99,1                |
| POR FALTA DE TIEMPO             | 2          | ,6         | ,6                | 99,7                |
| WEB CORPORATIVA                 | 1          | ,3         | ,3                | 100,0               |
| Total                           | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

**P9. ¿HA TOMADO USTED MEDIDAS PARA ADAPTAR SU ESTABLECIMIENTOS A PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD?**

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 1. Sí | 199        | 62,6       | 62,6              | 62,6                |
| 2. No         | 119        | 37,4       | 37,4              | 100,0               |
| Total         | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

# P9A. ¿QUÉ TIPO DE MEDIDAS?

|                                                                                       | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Válidos                                                                               | 119        | 37,4       |
| ACCESO DE ENTRADA Y SANITARIOS                                                        | 1          | ,3         |
| ACCESOS A MINUSVALIDOS, BAÑOS ADAPTADOS                                               | 1          | ,3         |
| ACCESOS PREPARADOS PARA SILLA DE RUEDAS, BAÑOS ADAPTADOS, PUERTAS MAS AMPLIAS         | 1          | ,3         |
| ADAPTACION DE ALGUNA ESCALERA                                                         | 1          | ,3         |
| ADAPTADO TOTALMENTE                                                                   | 1          | ,3         |
| AMPLIADO EL N?ERO DE HABITACIONES ADAPTADAS Y EL TAMAÑO DE LOSACCESOS                 | 1          | ,3         |
| ASCENSOR                                                                              | 2          | ,6         |
| ASCENSOR Y BAÑOS                                                                      | 1          | ,3         |
| BAÑO ADAPTADO, PUERTAS AMPLIAS Y DORMITORIOS                                          | 1          | ,3         |
| BAÑO Y DORMITORIOACCESIBLE                                                            | 1          | ,3         |
| BAÑOS ACCESIBLES                                                                      | 1          | ,3         |
| BAÑOS ADAPTADOS, PUERTAS ANCHAS , AGARRADORES                                         | 1          | ,3         |
| BARRAS EN INODOROS Y DUCHA                                                            | 1          | ,3         |
| CASA A MISMO NIVEL, BAÑO Y PISCINA ADAPTADA                                           | 1          | ,3         |
| CASA SIN ESCALONES, HABITACIONES Y BAÑOS AMPLIOS                                      | 2          | ,6         |
| CUARTO DE BAÑO ADAPTADO, PISCINA ADAPTADA, PUERTAS MAS AMPLIAS, NO HAY ESCALERAS      | 1          | ,3         |
| CUARTOS DE BAÑO ADAPTADOS, PISCINA CON RAMPA Y SIN ESCALONES                          | 1          | ,3         |
| DENTRO DE CASA NO TENER ESCALONES                                                     | 1          | ,3         |
| DORMITORIO Y BAÑO ADAPTADOS                                                           | 1          | ,3         |
| DORMITORIO, HABITACIONES                                                              | 1          | ,3         |
| DUCHAS ADAPTADAS                                                                      | 1          | ,3         |
| EN LAS ZONAS COMUNES                                                                  | 1          | ,3         |
| ENTRADA, HABITACION, PUERTAS MAS ANCHAS                                               | 1          | ,3         |
| ESTAN EN ELLO                                                                         | 1          | ,3         |
| FACILITAR EL ACCESO A LA VIVIENDA                                                     | 1          | ,3         |
| HABITACION Y CUARTO DE BAÑO ADAPTADO, ACCESOS A TERRAZAS Y PISCINAS ADAPTADOS         | 1          | ,3         |
| HABITACIONES ADAPTADOAS                                                               | 1          | ,3         |
| HABITACIONES EN PLANTA BAJA, RAMPAS DE ACCESO                                         | 1          | ,3         |
| HABITACIONES EN PLANTA BAJA, RAMPAS DE ACCESO Y BARRA DE AYUDA EN EL BAÑO             | 1          | ,3         |
| HABITACIONES HOMOLOGADAS                                                              | 1          | ,3         |
| HABITACIONES Y BAÑO EN MISMA PLANTA                                                   | 1          | ,3         |
| HABITACIONES, ACCESOS, ETC.                                                           | 1          | ,3         |
| LA MAYOR? DEL EDIFICIO EST` ADAPTADO                                                  | 1          | ,3         |
| LAS LEGALES                                                                           | 48         | 15,1       |
| LAS LEGALES Y ALGUNAS MAS                                                             | 7          | 2,2        |
| LAS LEGALES Y MUCHAS MAS                                                              | 1          | ,3         |
| NC                                                                                    | 1          | ,3         |
| NUEVA OBRA                                                                            | 1          | ,3         |
| PISO LLANO, PUERTAS AMPLIA, RAMPA PARA PISCINA                                        | 1          | ,3         |
| PISO LLANO, PUERTAS MAS AMPLIAS , CUARTO DE BAÑO ADAPTADO                             | 1          | ,3         |
| PLANTA LLANA, PUERTAS ANCHAS Y ASEO ADAPTADO                                          | 1          | ,3         |
| PLATO DE DUCHA ADAPTADO, RAMPAS, NO ESCALERAS, LAVABO CON ACCESO PARA SILLA DE RUEDAS | 1          | ,3         |
| PONER DUCHA EN PLANTA BAJA Y UNA HABITACION                                           | 1          | ,3         |

|         |                                                                                        |            |            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
|         | PUERTAS AMPLIAS Y UN BAÑO ADAPTADO                                                     | 1          | ,3         |
|         | PUERTAS ANCHAS Y RAMPA EN ENTRADA A LA PISCINA                                         | 1          | ,3         |
|         |                                                                                        | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | PUERTAS ESPECIALES, PASILLOS ADAPTADOS, ETC.                                           | 1          | ,3         |
|         | PUERTAS MAS AMPLIAS Y BAÑOS ADAPTADOS                                                  | 7          | 2,2        |
|         | PUERTAS MAS AMPLIAS, RAMPAS DE ACCESO Y SIN DESNIVELES                                 | 1          | ,3         |
|         | PUERTAS MAS AMPLIAS, SIN ESCALONES                                                     | 1          | ,3         |
|         | PUERTAS MAS ANCHAS                                                                     | 4          | 1,3        |
|         | PUERTAS MAS ANCHAS, CUARTO DE BAÑO ADAPTADO, Y DORMITORIOS AMPLIOS                     | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS ACCESO SOLO EXTERIORES                                                          | 4          | 1,3        |
|         | RAMPAS ACCESO, PUERTAS MAS AMPLIAS, CUARTO DE BAÑO ADAPTADO Y DORMITORIO               | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO                                                                       | 19         | 6,0        |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y ASCENSORES                                                          | 5          | 1,6        |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y BAÑOS                                                               | 12         | 3,8        |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y DE MEDIDAS ESPECIALES                                               | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y HABITACIONES                                                        | 3          | ,9         |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y MAS COSAS                                                           | 6          | 1,9        |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y PUERTA PRINCIPAL                                                    | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, ASCENSORES Y BAÑOS                                                   | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BAÑOS ADAPTADOS, PUERTA INDEPENDIENTE PARA MINUSVALIDOS              | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BAÑOS Y ACCESO A PISCINA                                             | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BAÑOS Y PUERTAS MAS ANCHAS                                           | 2          | ,6         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BUEN ACCESO A PISCINA , PUERTAS ANCHAS                               | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, HABITACIONES Y BAÑOS                                                 | 2          | ,6         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PASARELA Y PISCINA                                                   | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PLATAFORMAS Y BAÑOS                                                  | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTA PRINCIPAL, ADAPTACION DE LOS BAÑOS                            | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTAS MAS AMPLIAS, CUARTO DE BAÑO ADAPTADO Y DORMITORIO            | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTAS Y BAÑOS                                                      | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTAS Y DORMITORIOS MAS AMPLIOS Y CUARTO DE BAÑO DUCHA ADAPTADA    | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS DE ACCESO, TELESILLA, ETC.                                                      | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS EN LOS ACCESOS DE ENTRADA, ENCHUFES ADAPTADOS                                   | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS EN PUERTAS DE ENTRADA Y CUARTO DE BAÑO ACCESIBLE, RAMPA EN PISCINA Y BARANDILLA | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS, ANCHURA DE PUERTAS                                                             | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS, ASEOS ADAPTADOS, HABITACION ADAPTADA                                           | 1          | ,3         |
|         | RAMPAS, DORMITORIO Y BAÑO ADAPTADO                                                     | 1          | ,3         |
|         | SE HIZO EN OBRA                                                                        | 1          | ,3         |
|         | SE PUSO CUANDO SE HIZO                                                                 | 1          | ,3         |
|         | SILLA ELEVADORA                                                                        | 2          | ,6         |
|         | SIN DESNIVELES, ASEOS ADAPTADOS Y PASILLOS Y HABITACIONES AMPLIAS                      | 1          | ,3         |
|         | SIN ESCALERAS , PUERTAS ANCHAS Y BAÑOS ADAPTADOS                                       | 1          | ,3         |
|         | SUAVIZAR LAS ESCALERAS                                                                 | 1          | ,3         |
|         | TENER TODO LO MEJOR POSIBLE                                                            | 1          | ,3         |
|         | UNA PLANTA ADAPTADA                                                                    | 1          | ,3         |
|         | YA SE HICIERON                                                                         | 3          | ,9         |
|         | Total                                                                                  | 318        | 100,0      |

|                                                                                             | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Válidos                                                                                     | 37,4                 | 37,4                   |
| ACCESO DE ENTRADA Y SANITARIOS                                                              | ,3                   | 37,7                   |
| ACCESOS A MINUSVALIDOS, BAÑOS ADAPTADOS                                                     | ,3                   | 38,1                   |
| ACCESOS PREPARADOS PARA SILLA DE RUEDAS,<br>BAÑOS ADAPTADOS, PUERTAS MAS AMPLIAS            | ,3                   | 38,4                   |
| ADAPTACION DE ALGUNA ESCALERA                                                               | ,3                   | 38,7                   |
| ADAPTADO TOTALMENTE                                                                         | ,3                   | 39,0                   |
| AMPLIADO EL N?ERO DE HABITACIONES ADAPTADAS Y<br>EL TAMAÑO DE LOSACCESOS                    | ,3                   | 39,3                   |
| ASCENSOR                                                                                    | ,6                   | 39,9                   |
| ASCENSOR Y BAÑOS                                                                            | ,3                   | 40,3                   |
| BAÑO ADAPTADO, PUERTAS AMPLIAS Y DORMITORIOS                                                | ,3                   | 40,6                   |
| BAÑO Y DORMITORIOACCESIBLE                                                                  | ,3                   | 40,9                   |
| BAÑOS ACCESIBLES                                                                            | ,3                   | 41,2                   |
| BAÑOS ADAPTADOS, PUERTAS ANCHAS ,<br>AGARRADORES                                            | ,3                   | 41,5                   |
| BARRAS EN INODOROS Y DUCHA                                                                  | ,3                   | 41,8                   |
| CASA A MISMO NIVEL, BAÑO Y PISCINA ADAPTADA                                                 | ,3                   | 42,1                   |
| CASA SIN ESCALONES, HABITACIONES Y BAÑOS<br>AMPLIOS                                         | ,6                   | 42,8                   |
| CUARTO DE BAÑO ADAPTADO, PISCINA ADAPTADA,<br>PUERTAS MAS AMPLIAS, NO HAY ESCALERAS         | ,3                   | 43,1                   |
| CUARTOS DE BAÑO ADAPTADOS, PISCINA CON RAMPA<br>Y SIN ESCALONES                             | ,3                   | 43,4                   |
| DENTRO DE CASA NO TENER ESCALONES                                                           | ,3                   | 43,7                   |
| DORMITORIO Y BAÑO ADAPTADOS                                                                 | ,3                   | 44,0                   |
| DORMITORIO, HABITACIONES                                                                    | ,3                   | 44,3                   |
| DUCHASADAPTADAS                                                                             | ,3                   | 44,7                   |
| EN LAS ZONAS COMUNES                                                                        | ,3                   | 45,0                   |
| ENTRADA, HABITACION, PUERTAS MAS ANCHAS                                                     | ,3                   | 45,3                   |
| ESTAN EN ELLO                                                                               | ,3                   | 45,6                   |
| FACILITAR EL ACCESO A LA VIVIENDA                                                           | ,3                   | 45,9                   |
| HABITACION Y CUARTO DE BAÑO ADAPTADO, ACCESOS<br>A TERRAZAS Y PISCINAS ADAPTADOS            | ,3                   | 46,2                   |
| HABITACIONESADAPTADOAS                                                                      | ,3                   | 46,5                   |
| HABITACIONES EN PLANTA BAJA, RAMPAS DE ACCESO                                               | ,3                   | 46,9                   |
| HABITACIONES EN PLANTA BAJA, RAMPAS DE ACCESO<br>Y BARRA DE AYUDA EN EL BAÑO                | ,3                   | 47,2                   |
| HABITACIONES HOMOLOGADAS                                                                    | ,3                   | 47,5                   |
| HABITACIONES Y BAÑO EN MISMA PLANTA                                                         | ,3                   | 47,8                   |
| HABITACIONES, ACCESOS, ETC.                                                                 | ,3                   | 48,1                   |
| LA MAYOR? DEL EDIFICIO EST? ADAPTADO                                                        | ,3                   | 48,4                   |
| LAS LEGALES                                                                                 | 15,1                 | 63,5                   |
| LAS LEGALES Y ALGUNAS MAS                                                                   | 2,2                  | 65,7                   |
| LAS LEGALES Y MUCHAS MAS                                                                    | ,3                   | 66,0                   |
| NC                                                                                          | ,3                   | 66,4                   |
| NUEVA OBRA                                                                                  | ,3                   | 66,7                   |
| PISO LLANO, PUERTAS AMPLIA, RAMPA PARA PISCINA                                              | ,3                   | 67,0                   |
| PISO LLANO, PUERTAS MAS AMPLIAS , CUARTO DE<br>BAÑO ADAPTADO                                | ,3                   | 67,3                   |
| PLANTA LLANA, PUERTAS ANCHAS Y ASEO ADAPTADO                                                | ,3                   | 67,6                   |
| PLATO DE DUCHA ADAPTADO, RAMPAS, NO<br>ESCALERAS, LAVABO CON ACCESO PARA SILLA DE<br>RUEDAS | ,3                   | 67,9                   |
| PONER DUCHA EN PLANTA BAJA Y UNA HABITACION                                                 | ,3                   | 68,2                   |
| PUERTAS AMPLIAS Y UN BAÑO ADAPTADO                                                          | ,3                   | 68,6                   |
| PUERTAS ANCHAS Y RAMPA EN ENTRADA A LA PISCINA                                              | ,3                   | 68,9                   |

|         |                                                                                        | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Válidos | PUERTAS ESPECIALES, PASILLOS ADAPTADOS, ETC.                                           | ,3                   | 69,2                   |
|         | PUERTAS MAS AMPLIAS Y BAÑOS ADAPTADOS                                                  | 2,2                  | 71,4                   |
|         | PUERTAS MAS AMPLIAS, RAMPAS DE ACCESO Y SIN DESNIVELES                                 | ,3                   | 71,7                   |
|         | PUERTAS MAS AMPLIAS, SIN ESCALONES                                                     | ,3                   | 72,0                   |
|         | PUERTAS MAS ANCHAS                                                                     | 1,3                  | 73,3                   |
|         | PUERTAS MAS ANCHAS, CUARTO DE BAÑO ADAPTADO, Y DORMITORIOS AMPLIOS                     | ,3                   | 73,6                   |
|         | RAMPAS ACCESO SOLO EXTERIORES                                                          | 1,3                  | 74,8                   |
|         | RAMPAS ACCESO, PUERTAS MAS AMPLIAS, CUARTO DE BAÑO ADAPTADO Y DORMITORIO               | ,3                   | 75,2                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO                                                                       | 6,0                  | 81,1                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y ASCENSORES                                                          | 1,6                  | 82,7                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y BAÑOS                                                               | 3,8                  | 86,5                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y DE MEDIDAS ESPECIALES                                               | ,3                   | 86,8                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y HABITACIONES                                                        | ,9                   | 87,7                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y MAS COSAS                                                           | 1,9                  | 89,6                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO Y PUERTA PRINCIPAL                                                    | ,3                   | 89,9                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, ASCENSORES Y BAÑOS                                                   | ,3                   | 90,3                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BAÑOS ADAPTADOS, PUERTA INDEPENDIENTE PARA MINUSVALIDOS              | ,3                   | 90,6                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BAÑOS Y ACCESO A PISCINA                                             | ,3                   | 90,9                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BAÑOS Y PUERTAS MAS ANCHAS                                           | ,6                   | 91,5                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, BUEN ACCESO A PISCINA , PUERTAS ANCHAS                               | ,3                   | 91,8                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, HABITACIONES Y BAÑOS                                                 | ,6                   | 92,5                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PASARELA Y PISCINA                                                   | ,3                   | 92,8                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PLATAFORMAS Y BAÑOS                                                  | ,3                   | 93,1                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTA PRINCIPAL, ADAPTACION DE LOS BAÑOS                            | ,3                   | 93,4                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTAS MAS AMPLIAS, CUARTO DE BAÑO ADAPTADO Y DORMITORIO            | ,3                   | 93,7                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTAS Y BAÑOS                                                      | ,3                   | 94,0                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, PUERTAS Y DORMITORIOS MAS AMPLIOS Y CUARTO DE BAÑO DUCHA ADAPTADA    | ,3                   | 94,3                   |
|         | RAMPAS DE ACCESO, TELESILLA, ETC.                                                      | ,3                   | 94,7                   |
|         | RAMPAS EN LOS ACCESOS DE ENTRADA, ENCHUFES ADAPTADOS                                   | ,3                   | 95,0                   |
|         | RAMPAS EN PUERTAS DE ENTRADA Y CUARTO DE BAÑO ACCESIBLE, RAMPA EN PISCINA Y BARANDILLA | ,3                   | 95,3                   |
|         | RAMPAS, ANCHURA DE PUERTAS                                                             | ,3                   | 95,6                   |
|         | RAMPAS, ASEOS ADAPTADOS, HABITACION ADAPTADA                                           | ,3                   | 95,9                   |
|         | RAMPAS, DORMITORIO Y BAÑO ADAPTADO                                                     | ,3                   | 96,2                   |
|         | SE HIZO EN OBRA                                                                        | ,3                   | 96,5                   |
|         | SE PUSO CUANDO SE HIZO                                                                 | ,3                   | 96,9                   |
|         | SILLA ELEVADORA                                                                        | ,6                   | 97,5                   |
|         | SIN DESNIVELES, ASEOS ADAPTADOS Y PASILLOS Y HABITACIONES AMPLIAS                      | ,3                   | 97,8                   |
|         | SIN ESCALERAS , PUERTAS ANCHAS Y BAÑOS ADAPTADOS                                       | ,3                   | 98,1                   |
|         | SUAVIZAR LAS ESCALERAS                                                                 | ,3                   | 98,4                   |
|         | TENER TODO LO MEJOR POSIBLE                                                            | ,3                   | 98,7                   |
|         | UNA PLANTA ADAPTADA                                                                    | ,3                   | 99,1                   |
|         | YA SE HICIERON                                                                         | ,9                   | 100,0                  |
|         | Total                                                                                  | 100,0                |                        |



P9B. ¿POR QUÉ MOTIVO?

|                                                           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------------------------------|------------|------------|
| Válidos                                                   | 199        | 62,6       |
| CUANDO SE REHABILITO NO LO PENSAMOS                       | 1          | ,3         |
| DESIDIA                                                   | 1          | ,3         |
| ES IMPOSIBLE LA ADAPTABILIDAD                             | 7          | 2,2        |
| ES MUY COMPLICADO                                         | 5          | 1,6        |
| ESTABAN YA HABILITADAS                                    | 1          | ,3         |
| FALTA DE INFORMACI?                                       | 1          | ,3         |
| LAS CONDICIONES DE LA CASA NO LO ADMITE                   | 1          | ,3         |
| ME VOY A RETIRAR                                          | 1          | ,3         |
| NO ALQUILO DE MOMENTO                                     | 1          | ,3         |
| NO CONTESTA                                               | 1          | ,3         |
| NO ES MI PRINCIPAL FUENTE DE INGRESOS                     | 1          | ,3         |
| NO ES POSIBLE ESTRUCTURALMENTE                            | 1          | ,3         |
| NO ES RENTABLE                                            | 1          | ,3         |
| NO HE TENIDO LA NECESIDAD                                 | 6          | 1,9        |
| NO ME LO HAN DEMANDADO                                    | 19         | 6,0        |
| NO ME LO HE PLANTEADO                                     | 8          | 2,5        |
| POR CONSERVAR LA ANTIGUEDAD                               | 4          | 1,3        |
| POR CONSERVAR LA ARQUITECTURA ORIGINAL                    | 1          | ,3         |
| POR DESCONOCIMIENTO                                       | 1          | ,3         |
| POR FALTA DE RECURSOS ECONOMICOS                          | 41         | 12,9       |
| POR SU ESTRUCTURA Y DISTRIBUCION                          | 2          | ,6         |
| PRACTICAMENTE NO HAY PROBLEMAS                            | 1          | ,3         |
| RAMPAS DE ACCESO SOLO EXTERIORES                          | 1          | ,3         |
| REFORMAS: CUANDO LO REFORME NO PENSE EN HACERLO ACCESIBLE | 1          | ,3         |
| REFORMAS: LA CASA NO PERMITE REFORMAS                     | 2          | ,6         |
| REFORMAS: NO SE HAN HECHO REFORMAS DESDE HACE TIEMPO      | 1          | ,3         |
| REFORMAS: POR NO HACER REFORMAS                           | 1          | ,3         |
| REFORMAS: TENGO QUE HACER ANTES OTRO TIPO DE REFORMAS     | 1          | ,3         |
| REQUIERE UNA INVERSION GRANDE                             | 1          | ,3         |
| TENEMOS POCAS HABITACIONES                                | 1          | ,3         |
| YA ESTA ADAPTADO                                          | 4          | 1,3        |
| Total                                                     | 318        | 100,0      |

**P10. ¿HA ASISTIDO UD. A CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE ESTA CUESTIÓN?**

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 1. Sí | 40         | 12,6       | 12,6              | 12,6                |
| 2. No         | 278        | 87,4       | 87,4              | 100,0               |
| Total         | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

**P10A. ¿POR QUÉ NO?**

|                                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                               | 40         | 12,6       | 12,6              | 12,6                |
| ABURRIMIENTO                          | 1          | ,3         | ,3                | 12,9                |
| EXPERIENCIA PROPIA                    | 1          | ,3         | ,3                | 13,2                |
| IDIOMA                                | 1          | ,3         | ,3                | 13,5                |
| LEO LO SUFICIENTE SOBRE EL TEMA       | 1          | ,3         | ,3                | 13,8                |
| ME LO HAN INDICADO LOS CLIENTES       | 1          | ,3         | ,3                | 14,2                |
| NO HE TENIDO OPORTUNIDAD              | 16         | 5,0        | 5,0               | 19,2                |
| NO LOS HA VISTO EN NINGUNA PARTE      | 1          | ,3         | ,3                | 19,5                |
| NO LOS NECESITO                       | 13         | 4,1        | 4,1               | 23,6                |
| NO ME AFECTA MUCHO                    | 1          | ,3         | ,3                | 23,9                |
| NO ME HA AVISADO                      | 1          | ,3         | ,3                | 24,2                |
| NO ME HAN INFORMADO                   | 42         | 13,2       | 13,2              | 37,4                |
| NO ME HAN INVITADO                    | 1          | ,3         | ,3                | 37,7                |
| NO ME HE ENTERADO                     | 1          | ,3         | ,3                | 38,1                |
| NO ME LO HAN PROPUESTO                | 73         | 23,0       | 23,0              | 61,0                |
| NO ME LO HE PLANTEADO                 | 9          | 2,8        | 2,8               | 63,8                |
| NO PUEDO                              | 1          | ,3         | ,3                | 64,2                |
| NO SABIA QUE EXISTIAN ESTOS CURSOS    | 52         | 16,4       | 16,4              | 80,5                |
| NO SE HA PRESENTADO                   | 1          | ,3         | ,3                | 80,8                |
| NO SE LO HAN EXIGIDO                  | 1          | ,3         | ,3                | 81,1                |
| NO SON EFECTIVOS                      | 1          | ,3         | ,3                | 81,4                |
| NS                                    | 1          | ,3         | ,3                | 81,8                |
| POR ABANDONO                          | 1          | ,3         | ,3                | 82,1                |
| POR EXPERIENCIA PROFESIONAL           | 1          | ,3         | ,3                | 82,4                |
| POR FALTA DE INTERÉS                  | 8          | 2,5        | 2,5               | 84,9                |
| POR FALTA DE TIEMPO                   | 37         | 11,6       | 11,6              | 96,5                |
| POR LA DISTANCIA                      | 1          | ,3         | ,3                | 96,9                |
| POR PROBLEMAS DE DESPLAZAMIENTO       | 1          | ,3         | ,3                | 97,2                |
| PORQUE ASI ME LO HAN ASESORADO        | 5          | 1,6        | 1,6               | 98,7                |
| SOY MUY MAYOR PARA ESTE TIPO DE COSAS | 2          | ,6         | ,6                | 99,4                |
| TENGO FORMACION COMPLEMENTARIA        | 1          | ,3         | ,3                | 99,7                |
| TENGO LA CASA YA ADAPTADA             | 1          | ,3         | ,3                | 100,0               |
| Total                                 | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

P10B1. ¿ESTARÍA INTERESADO EN ASISTIR A ALGÚN CURSO DE FORMACIÓN RELACIONADO CON LA MATERIA?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | 1. Sí   | 168        | 52,8       | 60,4              | 60,4                |
|          | 2. No   | 110        | 34,6       | 39,6              | 100,0               |
|          | Total   | 278        | 87,4       | 100,0             |                     |
| Perdidos | Sistema | 40         | 12,6       |                   |                     |
| Total    |         | 318        | 100,0      |                   |                     |

P10B2. ¿DE QUÉ TIPO?

|                                                | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------------------|------------|------------|
| Válidos                                        | 150        | 47,2       |
| ACCESIBILIDAD                                  | 1          | ,3         |
| ADAPTACION DE LA WEB                           | 2          | ,6         |
| ADAPTACION Y ACONDICIONAMIENTO                 | 10         | 3,1        |
| CUALQUIERA SOBRE LA MATERIA                    | 74         | 23,3       |
| DE INFORMACION GENERAL RELACIONADA CON EL TEMA | 44         | 13,8       |
| FORMATIVO                                      | 1          | ,3         |
| INFORMACION SOBRE NORMATIVAS DE ADAPTABILIDAD  | 2          | ,6         |
| LIMITACION DE DISCAPACITACIONES                | 1          | ,3         |
| NS                                             | 10         | 3,1        |
| ON LINE                                        | 3          | ,9         |
| ORIENTATIVO                                    | 1          | ,3         |
| PARA LA ADECUACION DE CASAS RURALES            | 1          | ,3         |
| RELACIONADO                                    | 1          | ,3         |
| TRATO A PERSONAS DE ESTE TIPO                  | 12         | 3,8        |
| TRATO A PERSONAS MAYORES                       | 2          | ,6         |
| UN CURSO PRESENCIAL                            | 2          | ,6         |
| UN CURSO SEMIPRESENCIAL                        | 1          | ,3         |
| Total                                          | 318        | 100,0      |

### P10B2. ¿DE QUÉ TIPO?

|                                                | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| Válidos                                        | 47,2                 | 47,2                   |
| ACCESIBILIDAD                                  | ,3                   | 47,5                   |
| ADAPTACION DE LA WEB                           | ,6                   | 48,1                   |
| ADAPTACION Y ACONDICIONAMIENTO                 | 3,1                  | 51,3                   |
| CUALQUIERA SOBRE LA MATERIA                    | 23,3                 | 74,5                   |
| DE INFORMACION GENERAL RELACIONADA CON EL TEMA | 13,8                 | 88,4                   |
| FORMATIVO                                      | ,3                   | 88,7                   |
| INFORMACION SOBRE NORMATIVAS DE ADAPTABILIDAD  | ,6                   | 89,3                   |
| LIMITACION DE DISCAPACITACIONES                | ,3                   | 89,6                   |
| NS                                             | 3,1                  | 92,8                   |
| ON LINE                                        | ,9                   | 93,7                   |
| ORIENTATIVO                                    | ,3                   | 94,0                   |
| PARA LA ADECUACION DE CASAS RURALES            | ,3                   | 94,3                   |
| RELACIONADO                                    | ,3                   | 94,7                   |
| TRATO A PERSONAS DE ESTE TIPO                  | 3,8                  | 98,4                   |
| TRATO A PERSONAS MAYORES                       | ,6                   | 99,1                   |
| UN CURSO PRESENCIAL                            | ,6                   | 99,7                   |
| UN CURSO SEMIPRESENCIAL                        | ,3                   | 100,0                  |
| Total                                          | 100,0                |                        |

### P10B3. ¿DE QUÉ DURACIÓN?

|                                  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|------------|
| Válidos                          | 150        | 47,2       |
| 2 A 3 HORAS A LA SEMANA          | 6          | 1,9        |
| 2 HORAS                          | 1          | ,3         |
| 3 HORAS                          | 1          | ,3         |
| COMPATIBLE CON SU HORARIO        | 1          | ,3         |
| CUALQUIERA                       | 1          | ,3         |
| CUANTO MAS LARGO, MEJOR          | 1          | ,3         |
| CURSO CORTO                      | 61         | 19,2       |
| DE 1 A 3 DIAS                    | 31         | 9,7        |
| DE 20 A 40 HORAS                 | 6          | 1,9        |
| DEPENDE DE LA FECHA              | 1          | ,3         |
| DEPENDE DE SI ES PRESENCIAL O NO | 1          | ,3         |
| DEPENDE DEL HORARIO              | 1          | ,3         |
| DEPENDE DEL TIEMPO Y DEL LUGAR   | 1          | ,3         |
| DIEZ O VEINTE HORAS              | 2          | ,6         |
| EL TIEMPO NECESARIO              | 15         | 4,7        |
| NS                               | 13         | 4,1        |
| PUNTUAL                          | 1          | ,3         |
| SENCILLO                         | 1          | ,3         |
| UN FIN DE SEMANA                 | 4          | 1,3        |
| UNA MAÑANA O UNA TARDE           | 1          | ,3         |
| UNA SEMANA                       | 17         | 5,3        |
| UNA TARDE                        | 1          | ,3         |
| Total                            | 318        | 100,0      |

P10B3. ¿DE QUÉ DURACIÓN?

|                                  | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|
| Válidos                          | 47,2                 | 47,2                   |
| 2 A 3 HORAS A LA SEMANA          | 1,9                  | 49,1                   |
| 2 HORAS                          | ,3                   | 49,4                   |
| 3 HORAS                          | ,3                   | 49,7                   |
| COMPATIBLE CON SU HORARIO        | ,3                   | 50,0                   |
| CUALQUIERA                       | ,3                   | 50,3                   |
| CUANTO MAS LARGO, MEJOR          | ,3                   | 50,6                   |
| CURSO CORTO                      | 19,2                 | 69,8                   |
| DE 1 A 3 DIAS                    | 9,7                  | 79,6                   |
| DE 20 A 40 HORAS                 | 1,9                  | 81,4                   |
| DEPENDE DE LA FECHA              | ,3                   | 81,8                   |
| DEPENDE DE SI ES PRESENCIAL O NO | ,3                   | 82,1                   |
| DEPENDE DEL HORARIO              | ,3                   | 82,4                   |
| DEPENDE DEL TIEMPO Y DEL LUGAR   | ,3                   | 82,7                   |
| DIEZ O VEINTE HORAS              | ,6                   | 83,3                   |
| EL TIEMPO NECESARIO              | 4,7                  | 88,1                   |
| NS                               | 4,1                  | 92,1                   |
| PUNTUAL                          | ,3                   | 92,5                   |
| SENCILLO                         | ,3                   | 92,8                   |
| UN FIN DE SEMANA                 | 1,3                  | 94,0                   |
| UNA MAÑANA O UNA TARDE           | ,3                   | 94,3                   |
| UNA SEMANA                       | 5,3                  | 99,7                   |
| UNA TARDE                        | ,3                   | 100,0                  |
| Total                            | 100,0                |                        |

P11. ¿FOMENTA ENTRE SUS TRABAJADORES LA ASISTENCIA A CURSOS SOBRE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA?

|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|---------------|------------|------------|----------------------|------------------------|
| Válidos 1. Sí | 54         | 17,0       | 17,0                 | 17,0                   |
| 2. No         | 264        | 83,0       | 83,0                 | 100,0                  |
| Total         | 318        | 100,0      | 100,0                |                        |

**P12. EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, ¿HAN ASISTIDO A SU ESTABLECIMIENTO PERSONAS CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD?**

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos | 1. Sí | 154        | 48,4       | 48,4              | 48,4                |
|         | 2. No | 164        | 51,6       | 51,6              | 100,0               |
|         | Total | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

**P12A. ¿POR QUÉ NO?**

|                                                     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------------------------|------------|------------|
| Válidos                                             | 154        | 48,4       |
| ESTAMOS QUECERRAMOS                                 | 1          | ,3         |
| INACTIVIDAD TEMPORAL                                | 1          | ,3         |
| INFORMO A LOS POSIBLES CLIENTES DE LAS DIFICULTADES | 2          | ,6         |
| LA CASA NO ESTA ACONDICIONADA PARA ESTA CLIENTELA   | 13         | 4,1        |
| NO HA SIDO DEMANDADO                                | 146        | 45,9       |
| POCO TIEMPO ABIERTO                                 | 1          | ,3         |
| Total                                               | 318        | 100,0      |

**P12A. ¿POR QUÉ NO?**

|                                                     | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|-----------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                                             | 48,4              | 48,4                |
| ESTAMOS QUECERRAMOS                                 | ,3                | 48,7                |
| INACTIVIDAD TEMPORAL                                | ,3                | 49,1                |
| INFORMO A LOS POSIBLES CLIENTES DE LAS DIFICULTADES | ,6                | 49,7                |
| LA CASA NO ESTA ACONDICIONADA PARA ESTA CLIENTELA   | 4,1               | 53,8                |
| NO HA SIDO DEMANDADO                                | 45,9              | 99,7                |
| POCO TIEMPO ABIERTO                                 | ,3                | 100,0               |
| Total                                               | 100,0             |                     |

P12B. APROXIMADAMENTE, ¿QUE NÚMERO DE PERSONAS HAN ASISTIDO A SU ESTABLECIMIENTO CON PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | 1       | 28         | 8,8        | 18,7              | 18,7                |
|          | 2       | 19         | 6,0        | 12,7              | 31,3                |
|          | 3       | 8          | 2,5        | 5,3               | 36,7                |
|          | 4       | 3          | ,9         | 2,0               | 38,7                |
|          | 5       | 14         | 4,4        | 9,3               | 48,0                |
|          | 6       | 2          | ,6         | 1,3               | 49,3                |
|          | 7       | 1          | ,3         | ,7                | 50,0                |
|          | 8       | 3          | ,9         | 2,0               | 52,0                |
|          | 9       | 3          | ,9         | 2,0               | 54,0                |
|          | 10      | 22         | 6,9        | 14,7              | 68,7                |
|          | 11      | 1          | ,3         | ,7                | 69,3                |
|          | 13      | 1          | ,3         | ,7                | 70,0                |
|          | 14      | 1          | ,3         | ,7                | 70,7                |
|          | 15      | 9          | 2,8        | 6,0               | 76,7                |
|          | 16      | 1          | ,3         | ,7                | 77,3                |
|          | 17      | 1          | ,3         | ,7                | 78,0                |
|          | 20      | 15         | 4,7        | 10,0              | 88,0                |
|          | 25      | 1          | ,3         | ,7                | 88,7                |
|          | 30      | 2          | ,6         | 1,3               | 90,0                |
|          | 40      | 4          | 1,3        | 2,7               | 92,7                |
|          | 50      | 7          | 2,2        | 4,7               | 97,3                |
|          | 100     | 3          | ,9         | 2,0               | 99,3                |
|          | 240     | 1          | ,3         | ,7                | 100,0               |
|          | Total   | 150        | 47,2       | 100,0             |                     |
| Perdidos | NS/NC   | 4          | 1,3        |                   |                     |
|          | Sistema | 164        | 51,6       |                   |                     |
|          | Total   | 168        | 52,8       |                   |                     |
| Total    |         | 318        | 100,0      |                   |                     |

### P12C ¿QUE TIPO DE PROBLEMA DE ACCESIBILIDAD?

|                                                   | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------------------|------------|------------|
| Válidos                                           | 164        | 51,6       |
| CON MULETAS                                       | 1          | ,3         |
| DISCAPACITADOS PSÍQUICOS                          | 1          | ,3         |
| DIVERSOS                                          | 1          | ,3         |
| INVIDENTES                                        | 4          | 1,3        |
| MULETAS                                           | 1          | ,3         |
| NO SABE                                           | 5          | 1,6        |
| OBESIDAD                                          | 1          | ,3         |
| PARÁLISIS EN UNA PIERNA                           | 1          | ,3         |
| PERSONAS MAYORES                                  | 3          | ,9         |
| PERSONAS MAYORES Y UNA CON PARÁLISIS CEREBRAL     | 1          | ,3         |
| POCA MOVILIDAD - INVIDENTES Y PROBLEMAS PSÍQUICOS | 2          | ,6         |
| POCA MOVILIDAD                                    | 80         | 25,2       |
| POCA MOVILIDAD E INVIDENTES                       | 5          | 1,6        |
| POCA MOVILIDAD Y PERSONAS MAYORES                 | 2          | ,6         |
| POCA MOVILIDAD Y PROBLEMAS PSÍQUICOS              | 7          | 2,2        |
| POCA MOVILIDAD Y SORDOMUDOS                       | 1          | ,3         |
| PROTESIS EN UNA PIERNA                            | 1          | ,3         |
| PSÍQUICOS                                         | 1          | ,3         |
| SILLA DE RUEDAS                                   | 27         | 8,5        |
| SILLA DE RUEDAS Y PERSONAS CON MULETAS            | 1          | ,3         |
| SILLA DE RUEDAS Y PERSONAS INVIDENTES             | 3          | ,9         |
| SILLA DE RUEDAS Y PERSONAS MAYORES                | 5          | 1,6        |
| Total                                             | 318        | 100,0      |

### P12C ¿QUE TIPO DE PROBLEMA DE ACCESIBILIDAD?

|                                                   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                                           | 51,6              | 51,6                 |
| CON MULETAS                                       | ,3                | 51,9                 |
| DISCAPACITADOS PSÍQUICOS                          | ,3                | 52,2                 |
| DIVERSOS                                          | ,3                | 52,5                 |
| INVIDENTES                                        | 1,3               | 53,8                 |
| MULETAS                                           | ,3                | 54,1                 |
| NO SABE                                           | 1,6               | 55,7                 |
| OBESIDAD                                          | ,3                | 56,0                 |
| PARÁLISIS EN UNA PIERNA                           | ,3                | 56,3                 |
| PERSONAS MAYORES                                  | ,9                | 57,2                 |
| PERSONAS MAYORES Y UNA CON PARÁLISIS CEREBRAL     | ,3                | 57,5                 |
| POCA MOVILIDAD - INVIDENTES Y PROBLEMAS PSÍQUICOS | ,6                | 58,2                 |
| POCA MOVILIDAD                                    | 25,2              | 83,3                 |
| POCA MOVILIDAD E INVIDENTES                       | 1,6               | 84,9                 |
| POCA MOVILIDAD Y PERSONAS MAYORES                 | ,6                | 85,5                 |
| POCA MOVILIDAD Y PROBLEMAS PSÍQUICOS              | 2,2               | 87,7                 |
| POCA MOVILIDAD Y SORDOMUDOS                       | ,3                | 88,1                 |
| PROTESIS EN UNA PIERNA                            | ,3                | 88,4                 |
| PSÍQUICOS                                         | ,3                | 88,7                 |
| SILLA DE RUEDAS                                   | 8,5               | 97,2                 |
| SILLA DE RUEDAS Y PERSONAS CON MULETAS            | ,3                | 97,5                 |
| SILLA DE RUEDAS Y PERSONAS INVIDENTES             | ,9                | 98,4                 |
| SILLA DE RUEDAS Y PERSONAS MAYORES                | 1,6               | 100,0                |
| Total                                             | 100,0             |                      |



**P12D. MANIFESTARON ALGÚN PROBLEMA RELACIONADO CON LA ACCESIBILIDAD**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos  | 1. Sí   | 7          | 2,2        | 4,5               | 4,5                 |
|          | 2. No   | 148        | 46,5       | 95,5              | 100,0               |
|          | Total   | 155        | 48,7       | 100,0             |                     |
| Perdidos | Sistema | 163        | 51,3       |                   |                     |
| Total    |         | 318        | 100,0      |                   |                     |

**P12E. ¿QUÉ TIPO DE PROBLEMA MANIFESTARON?**

|                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos                    | 311        | 97,8       | 97,8              | 97,8                |
| BAÑO NO ADAPTADO           | 1          | ,3         | ,3                | 98,1                |
| EL ACCESO AL INODORO       | 1          | ,3         | ,3                | 98,4                |
| EL INODORO NO ACCESIBLE    | 1          | ,3         | ,3                | 98,7                |
| LA DUCHA                   | 1          | ,3         | ,3                | 99,1                |
| PORTAL EXTERIOR            | 1          | ,3         | ,3                | 99,4                |
| RAMPA ELEVADA(SOLUCIONADO) | 1          | ,3         | ,3                | 99,7                |
| SOFA PEQUEÑO YCOMPRE OTRO  | 1          | ,3         | ,3                | 100,0               |
| Total                      | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

**P13A. EDAD DE LA PERSONA ENTREVISTADA (Años)**

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 21 | 1          | ,3         | ,3                | ,3                  |
| 22         | 1          | ,3         | ,3                | ,6                  |
| 23         | 1          | ,3         | ,3                | ,9                  |
| 25         | 2          | ,6         | ,6                | 1,6                 |
| 27         | 4          | 1,3        | 1,3               | 2,8                 |
| 28         | 2          | ,6         | ,6                | 3,5                 |
| 29         | 3          | ,9         | ,9                | 4,4                 |
| 30         | 6          | 1,9        | 1,9               | 6,3                 |
| 31         | 7          | 2,2        | 2,2               | 8,5                 |
| 32         | 5          | 1,6        | 1,6               | 10,1                |
| 33         | 3          | ,9         | ,9                | 11,0                |
| 35         | 5          | 1,6        | 1,6               | 12,6                |
| 36         | 8          | 2,5        | 2,5               | 15,1                |
| 37         | 10         | 3,1        | 3,1               | 18,2                |
| 38         | 10         | 3,1        | 3,1               | 21,4                |
| 39         | 4          | 1,3        | 1,3               | 22,6                |

|       |     |       |       |       |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 40    | 11  | 3,5   | 3,5   | 26,1  |
| 41    | 10  | 3,1   | 3,1   | 29,2  |
| 42    | 8   | 2,5   | 2,5   | 31,8  |
| 43    | 11  | 3,5   | 3,5   | 35,2  |
| 44    | 10  | 3,1   | 3,1   | 38,4  |
| 45    | 10  | 3,1   | 3,1   | 41,5  |
| 46    | 15  | 4,7   | 4,7   | 46,2  |
| 47    | 12  | 3,8   | 3,8   | 50,0  |
| 48    | 9   | 2,8   | 2,8   | 52,8  |
| 49    | 6   | 1,9   | 1,9   | 54,7  |
| 50    | 14  | 4,4   | 4,4   | 59,1  |
| 51    | 10  | 3,1   | 3,1   | 62,3  |
| 52    | 6   | 1,9   | 1,9   | 64,2  |
| 53    | 5   | 1,6   | 1,6   | 65,7  |
| 54    | 12  | 3,8   | 3,8   | 69,5  |
| 55    | 7   | 2,2   | 2,2   | 71,7  |
| 56    | 9   | 2,8   | 2,8   | 74,5  |
| 57    | 5   | 1,6   | 1,6   | 76,1  |
| 58    | 7   | 2,2   | 2,2   | 78,3  |
| 59    | 6   | 1,9   | 1,9   | 80,2  |
| 60    | 5   | 1,6   | 1,6   | 81,8  |
| 61    | 4   | 1,3   | 1,3   | 83,0  |
| 62    | 4   | 1,3   | 1,3   | 84,3  |
| 63    | 12  | 3,8   | 3,8   | 88,1  |
| 64    | 3   | ,9    | ,9    | 89,0  |
| 65    | 7   | 2,2   | 2,2   | 91,2  |
| 66    | 1   | ,3    | ,3    | 91,5  |
| 67    | 9   | 2,8   | 2,8   | 94,3  |
| 68    | 1   | ,3    | ,3    | 94,7  |
| 70    | 4   | 1,3   | 1,3   | 95,9  |
| 72    | 1   | ,3    | ,3    | 96,2  |
| 73    | 3   | ,9    | ,9    | 97,2  |
| 74    | 1   | ,3    | ,3    | 97,5  |
| 75    | 5   | 1,6   | 1,6   | 99,1  |
| 77    | 1   | ,3    | ,3    | 99,4  |
| 80    | 1   | ,3    | ,3    | 99,7  |
| 84    | 1   | ,3    | ,3    | 100,0 |
| Total | 318 | 100,0 | 100,0 |       |

### P13B. GÉNERO ENTREVISTADO

|                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|-------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 1. Hombre | 166        | 52,2       | 52,2              | 52,2                |
| 2. Mujer          | 152        | 47,8       | 47,8              | 100,0               |
| Total             | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |

### P13C. CARGO PERSONA ENTREVISTADA

|         |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1. Gerente     | 253        | 79,6       | 79,6              | 79,6                 |
|         | 2. Director    | 24         | 7,5        | 7,5               | 87,1                 |
|         | 3. Responsable | 41         | 12,9       | 12,9              | 100,0                |
|         | Total          | 318        | 100,0      | 100,0             |                      |

### P14. TIPO DE ESTABLECIMIENTO

|         |                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1. Hotel               | 100        | 31,4       | 31,4              | 31,4                 |
|         | 2. Hotel / Spa         | 9          | 2,8        | 2,8               | 34,3                 |
|         | 3. Hotel / Apartamento | 3          | ,9         | ,9                | 35,2                 |
|         | 4. Hotel / Pensión     | 26         | 8,2        | 8,2               | 43,4                 |
|         | 5. Casa Rural          | 153        | 48,1       | 48,1              | 91,5                 |
|         | 7. Caseríos y cortijos | 27         | 8,5        | 8,5               | 100,0                |
|         | Total                  | 318        | 100,0      | 100,0             |                      |

### P15. NÚMERO DE PLAZAS DEL ESTABLECIMIENTO (CASO DE HOTELES, HOSTALES, CASAS RURALES)

|         |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 3  | 1          | ,3         | ,3                | ,3                   |
|         | 4  | 11         | 3,5        | 3,5               | 3,8                  |
|         | 5  | 3          | ,9         | ,9                | 4,7                  |
|         | 6  | 29         | 9,1        | 9,1               | 13,8                 |
|         | 7  | 10         | 3,1        | 3,1               | 17,0                 |
|         | 8  | 30         | 9,4        | 9,4               | 26,4                 |
|         | 9  | 8          | 2,5        | 2,5               | 28,9                 |
|         | 10 | 17         | 5,3        | 5,3               | 34,3                 |
|         | 11 | 3          | ,9         | ,9                | 35,2                 |
|         | 12 | 16         | 5,0        | 5,0               | 40,3                 |
|         | 13 | 4          | 1,3        | 1,3               | 41,5                 |
|         | 14 | 14         | 4,4        | 4,4               | 45,9                 |
|         | 15 | 9          | 2,8        | 2,8               | 48,7                 |
|         | 16 | 12         | 3,8        | 3,8               | 52,5                 |
|         | 18 | 5          | 1,6        | 1,6               | 54,1                 |
|         | 20 | 7          | 2,2        | 2,2               | 56,3                 |
|         | 21 | 3          | ,9         | ,9                | 57,2                 |
|         | 22 | 10         | 3,1        | 3,1               | 60,4                 |
|         | 23 | 1          | ,3         | ,3                | 60,7                 |
|         | 24 | 6          | 1,9        | 1,9               | 62,6                 |
|         | 25 | 3          | ,9         | ,9                | 63,5                 |
|         | 26 | 4          | 1,3        | 1,3               | 64,8                 |

|         |     |   |     |     |      |
|---------|-----|---|-----|-----|------|
|         | 27  | 1 | ,3  | ,3  | 65,1 |
|         | 28  | 4 | 1,3 | 1,3 | 66,4 |
|         | 30  | 9 | 2,8 | 2,8 | 69,2 |
| Válidos | 32  | 3 | ,9  | ,9  | 70,1 |
|         | 33  | 1 | ,3  | ,3  | 70,4 |
|         | 34  | 1 | ,3  | ,3  | 70,8 |
|         | 35  | 2 | ,6  | ,6  | 71,4 |
|         | 36  | 2 | ,6  | ,6  | 72,0 |
|         | 37  | 1 | ,3  | ,3  | 72,3 |
|         | 40  | 8 | 2,5 | 2,5 | 74,8 |
|         | 42  | 2 | ,6  | ,6  | 75,5 |
|         | 44  | 1 | ,3  | ,3  | 75,8 |
|         | 46  | 1 | ,3  | ,3  | 76,1 |
|         | 48  | 1 | ,3  | ,3  | 76,4 |
|         | 50  | 2 | ,6  | ,6  | 77,0 |
|         | 51  | 2 | ,6  | ,6  | 77,7 |
|         | 52  | 1 | ,3  | ,3  | 78,0 |
|         | 53  | 1 | ,3  | ,3  | 78,3 |
|         | 54  | 2 | ,6  | ,6  | 78,9 |
|         | 55  | 2 | ,6  | ,6  | 79,6 |
|         | 56  | 1 | ,3  | ,3  | 79,9 |
|         | 58  | 1 | ,3  | ,3  | 80,2 |
|         | 59  | 1 | ,3  | ,3  | 80,5 |
|         | 60  | 3 | ,9  | ,9  | 81,4 |
|         | 61  | 1 | ,3  | ,3  | 81,8 |
|         | 64  | 2 | ,6  | ,6  | 82,4 |
|         | 66  | 1 | ,3  | ,3  | 82,7 |
|         | 67  | 1 | ,3  | ,3  | 83,0 |
|         | 69  | 1 | ,3  | ,3  | 83,3 |
|         | 71  | 1 | ,3  | ,3  | 83,6 |
|         | 72  | 1 | ,3  | ,3  | 84,0 |
|         | 74  | 2 | ,6  | ,6  | 84,6 |
|         | 78  | 1 | ,3  | ,3  | 84,9 |
|         | 80  | 1 | ,3  | ,3  | 85,2 |
|         | 82  | 1 | ,3  | ,3  | 85,5 |
|         | 85  | 1 | ,3  | ,3  | 85,8 |
|         | 88  | 1 | ,3  | ,3  | 86,2 |
|         | 89  | 1 | ,3  | ,3  | 86,5 |
|         | 90  | 1 | ,3  | ,3  | 86,8 |
|         | 96  | 1 | ,3  | ,3  | 87,1 |
|         | 97  | 2 | ,6  | ,6  | 87,7 |
|         | 98  | 2 | ,6  | ,6  | 88,4 |
|         | 100 | 2 | ,6  | ,6  | 89,0 |
|         | 102 | 1 | ,3  | ,3  | 89,3 |
|         | 107 | 1 | ,3  | ,3  | 89,6 |
|         | 109 | 1 | ,3  | ,3  | 89,9 |
|         | 111 | 1 | ,3  | ,3  | 90,3 |
|         | 116 | 1 | ,3  | ,3  | 90,6 |
|         | 120 | 3 | ,9  | ,9  | 91,5 |
|         | 124 | 1 | ,3  | ,3  | 91,8 |
|         | 136 | 1 | ,3  | ,3  | 92,1 |
|         | 144 | 2 | ,6  | ,6  | 92,8 |
|         | 150 | 1 | ,3  | ,3  | 93,1 |
|         | 154 | 1 | ,3  | ,3  | 93,4 |
|         | 156 | 1 | ,3  | ,3  | 93,7 |
|         | 161 | 1 | ,3  | ,3  | 94,0 |
|         | 171 | 1 | ,3  | ,3  | 94,3 |

|         |     |     |       |       |       |
|---------|-----|-----|-------|-------|-------|
|         | 192 | 1   | ,3    | ,3    | 94,7  |
| Válidos | 200 | 3   | ,9    | ,9    | 95,6  |
|         | 211 | 1   | ,3    | ,3    | 95,9  |
|         | 220 | 1   | ,3    | ,3    | 96,2  |
|         | 225 | 1   | ,3    | ,3    | 96,5  |
|         | 230 | 1   | ,3    | ,3    | 96,9  |
|         | 234 | 1   | ,3    | ,3    | 97,2  |
|         | 300 | 1   | ,3    | ,3    | 97,5  |
|         | 310 | 1   | ,3    | ,3    | 97,8  |
|         | 320 | 1   | ,3    | ,3    | 98,1  |
|         | 398 | 1   | ,3    | ,3    | 98,4  |
|         | 400 | 1   | ,3    | ,3    | 98,7  |
|         | 475 | 1   | ,3    | ,3    | 99,1  |
|         | 500 | 1   | ,3    | ,3    | 99,4  |
|         | 700 | 1   | ,3    | ,3    | 99,7  |
|         | 958 | 1   | ,3    | ,3    | 100,0 |
| Total   |     | 318 | 100,0 | 100,0 |       |

## P16. ANTIGÜEDAD DEL ESTABLECIMIENTO

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
|-----------|------------|------------|-------------------|---------------------|
| Válidos 1 | 10         | 3,1        | 3,2               | 3,2                 |
| 2         | 10         | 3,1        | 3,2               | 6,3                 |
| 3         | 7          | 2,2        | 2,2               | 8,5                 |
| 4         | 7          | 2,2        | 2,2               | 10,7                |
| 5         | 11         | 3,5        | 3,5               | 14,2                |
| 6         | 9          | 2,8        | 2,8               | 17,0                |
| 7         | 13         | 4,1        | 4,1               | 21,1                |
| 8         | 24         | 7,5        | 7,6               | 28,7                |
| 9         | 8          | 2,5        | 2,5               | 31,2                |
| 10        | 23         | 7,2        | 7,3               | 38,5                |
| 11        | 8          | 2,5        | 2,5               | 41,0                |
| 12        | 27         | 8,5        | 8,5               | 49,5                |
| 13        | 8          | 2,5        | 2,5               | 52,1                |
| 14        | 21         | 6,6        | 6,6               | 58,7                |
| 15        | 21         | 6,6        | 6,6               | 65,3                |
| 16        | 7          | 2,2        | 2,2               | 67,5                |
| 17        | 6          | 1,9        | 1,9               | 69,4                |
| 18        | 6          | 1,9        | 1,9               | 71,3                |
| 19        | 4          | 1,3        | 1,3               | 72,6                |
| 20        | 20         | 6,3        | 6,3               | 78,9                |
| 21        | 4          | 1,3        | 1,3               | 80,1                |
| 23        | 4          | 1,3        | 1,3               | 81,4                |
| 24        | 5          | 1,6        | 1,6               | 83,0                |
| 25        | 5          | 1,6        | 1,6               | 84,5                |
| 26        | 3          | ,9         | ,9                | 85,5                |

|                |     |       |       |       |
|----------------|-----|-------|-------|-------|
| 27             | 2   | ,6    | ,6    | 86,1  |
| 28             | 2   | ,6    | ,6    | 86,8  |
| 29             | 1   | ,3    | ,3    | 87,1  |
| 30             | 5   | 1,6   | 1,6   | 88,6  |
| 32             | 1   | ,3    | ,3    | 89,0  |
| 33             | 1   | ,3    | ,3    | 89,3  |
| 34             | 1   | ,3    | ,3    | 89,6  |
| 35             | 2   | ,6    | ,6    | 90,2  |
| 36             | 2   | ,6    | ,6    | 90,9  |
| 38             | 3   | ,9    | ,9    | 91,8  |
| 39             | 1   | ,3    | ,3    | 92,1  |
| 40             | 3   | ,9    | ,9    | 93,1  |
| 43             | 1   | ,3    | ,3    | 93,4  |
| 44             | 1   | ,3    | ,3    | 93,7  |
| 45             | 1   | ,3    | ,3    | 94,0  |
| 46             | 1   | ,3    | ,3    | 94,3  |
| 48             | 1   | ,3    | ,3    | 94,6  |
| 49             | 1   | ,3    | ,3    | 95,0  |
| 50             | 5   | 1,6   | 1,6   | 96,5  |
| 54             | 1   | ,3    | ,3    | 96,8  |
| 55             | 2   | ,6    | ,6    | 97,5  |
| 56             | 1   | ,3    | ,3    | 97,8  |
| 58             | 1   | ,3    | ,3    | 98,1  |
| 65             | 2   | ,6    | ,6    | 98,7  |
| 74             | 1   | ,3    | ,3    | 99,1  |
| 110            | 1   | ,3    | ,3    | 99,4  |
| 150            | 2   | ,6    | ,6    | 100,0 |
| Total          | 317 | 99,7  | 100,0 |       |
| Perdidos NS/NC | 1   | ,3    |       |       |
| Total          | 318 | 100,0 |       |       |

# P17. MUNICIPIO.

|         |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|---------|----------------------------------|------------|------------|----------------------|------------------------|
| Válidos | ABANILLA                         | 1          | ,3         | ,3                   | ,3                     |
|         | ABARAN                           | 2          | ,6         | ,6                   | ,9                     |
|         | AGUILAS                          | 1          | ,3         | ,3                   | 1,3                    |
|         | ALCANTARILLA                     | 1          | ,3         | ,3                   | 1,6                    |
|         | ALHAMA                           | 2          | ,6         | ,6                   | 2,2                    |
|         | ALHAMA DE MURCIA                 | 5          | 1,6        | 1,6                  | 3,8                    |
|         | ALHAMA DE MURCIA (ESPUÑA)        | 1          | ,3         | ,3                   | 4,1                    |
|         | ALHAMA DE MURCIA (ELBERRO)       | 1          | ,3         | ,3                   | 4,4                    |
|         | ALHAMA DE MURCIA (GEBAS)         | 2          | ,6         | ,6                   | 5,0                    |
|         | ARCHENA                          | 8          | 2,5        | 2,5                  | 7,5                    |
|         | BLANCA                           | 3          | ,9         | ,9                   | 8,5                    |
|         | BLANCA (BLANCA)                  | 1          | ,3         | ,3                   | 8,8                    |
|         | BULLAS                           | 5          | 1,6        | 1,6                  | 10,4                   |
|         | BULLAS ( LA COPA)                | 1          | ,3         | ,3                   | 10,7                   |
|         | BULLAS (BULLAS)                  | 1          | ,3         | ,3                   | 11,0                   |
|         | BULLAS (LA COPA)                 | 1          | ,3         | ,3                   | 11,3                   |
|         | CALASPARRA                       | 3          | ,9         | ,9                   | 12,3                   |
|         | CALASPARRA (CALASPARRA)          | 1          | ,3         | ,3                   | 12,6                   |
|         | CARAVACA                         | 5          | 1,6        | 1,6                  | 14,2                   |
|         | CARAVACA (ARCHIVEL)              | 1          | ,3         | ,3                   | 14,5                   |
|         | CARAVACA DE LA CRUZ              | 16         | 5,0        | 5,0                  | 19,5                   |
|         | CARAVACA DE LA CRUZ ( LOS ROYOS) | 1          | ,3         | ,3                   | 19,8                   |
|         | CARAVACA DE LA CRUZ ( NAVARES )  | 1          | ,3         | ,3                   | 20,1                   |
|         | CARAVACA DE LA CRUZ (ARCHIVEL)   | 2          | ,6         | ,6                   | 20,8                   |
|         | CARAVACA DE LA CRUZ (BARANDA)    | 1          | ,3         | ,3                   | 21,1                   |
|         | CARAVACA DE LA CRUZ (BARRANDA)   | 3          | ,9         | ,9                   | 22,0                   |
|         | CARTAGENA                        | 15         | 4,7        | 4,7                  | 26,7                   |
|         | CARTAGENA (CASASTALLANTE)        | 1          | ,3         | ,3                   | 27,0                   |
|         | CEHEGIN                          | 8          | 2,5        | 2,5                  | 29,6                   |
|         | CEHEGIN (AGUA SALADA)            | 1          | ,3         | ,3                   | 29,9                   |
|         | CEHEGIN (BURETE)                 | 1          | ,3         | ,3                   | 30,2                   |
|         | CEHEGIN (ESCOBAR)                | 2          | ,6         | ,6                   | 30,8                   |
|         | CEHEGIN (RIBAZO)                 | 1          | ,3         | ,3                   | 31,1                   |
|         | CEHEGIN (VALENTIN)               | 1          | ,3         | ,3                   | 31,4                   |
|         | CEUTI                            | 1          | ,3         | ,3                   | 31,8                   |
|         | CIEZA                            | 3          | ,9         | ,9                   | 32,7                   |
|         | CIEZA ( LAS RAMBLAS)             | 1          | ,3         | ,3                   | 33,0                   |
|         | CIEZA (GINETE)                   | 1          | ,3         | ,3                   | 33,3                   |
|         | CIEZA (LA TORRE)                 | 1          | ,3         | ,3                   | 33,6                   |
|         | FORTUNA                          | 6          | 1,9        | 1,9                  | 35,5                   |
|         | FUENTE ALAMO                     | 1          | ,3         | ,3                   | 35,8                   |
|         | FUENTE ALAMO ( CUEVAS DE REYLLO) | 1          | ,3         | ,3                   | 36,2                   |
|         | GUILAS                           | 10         | 3,1        | 3,1                  | 39,3                   |
|         | JUMILLA                          | 2          | ,6         | ,6                   | 39,9                   |
|         | JUMILLA (LA RAJA)                | 1          | ,3         | ,3                   | 40,3                   |
|         | LA MANGA                         | 9          | 2,8        | 2,8                  | 43,1                   |
|         | LA UNION                         | 2          | ,6         | ,6                   | 43,7                   |
|         | LAS TORRES DECOTILLAS            | 3          | ,9         | ,9                   | 44,7                   |
|         | LORCA                            | 16         | 5,0        | 5,0                  | 49,7                   |
|         | LORCA ( HINOJAR )                | 1          | ,3         | ,3                   | 50,0                   |
|         | LORCA ( LA TOVA)                 | 1          | ,3         | ,3                   | 50,3                   |
|         | LORCA (AVILES)                   | 1          | ,3         | ,3                   | 50,6                   |
|         | LORCA (PURIAS)                   | 1          | ,3         | ,3                   | 50,9                   |

|         |                                  |            |            |                   |                     |
|---------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|---------------------|
|         | LORCA (ZARZILLA DE RAMOS)        | 1          | ,3         | ,3                | 51,3                |
|         | LORQUI                           | 1          | ,3         | ,3                | 51,6                |
|         |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulad |
| Válidos | LOS ALCAZARES                    | 4          | 1,3        | 1,3               | 52,8                |
|         | LOS BELONES                      | 2          | ,6         | ,6                | 53,5                |
|         | LOS NAREJOS                      | 1          | ,3         | ,3                | 53,8                |
|         | LOS PUERTOS (CARTAGENA)          | 1          | ,3         | ,3                | 54,1                |
|         | MAZARRON                         | 4          | 1,3        | 1,3               | 55,3                |
|         | MOLINA DE SEGURA                 | 4          | 1,3        | 1,3               | 56,6                |
|         | MOLINA DE SEGURA ( ELLLANO)      | 1          | ,3         | ,3                | 56,9                |
|         | MOLINA DE SEGURA (ALBARDIA)      | 1          | ,3         | ,3                | 57,2                |
|         | MOLINA DE SEGURA (LOS VALIENTES) | 1          | ,3         | ,3                | 57,5                |
|         | MORARATALLA                      | 1          | ,3         | ,3                | 57,9                |
|         | MORATALLA                        | 42         | 13,2       | 13,2              | 71,1                |
|         | MORATALLA ( EL SABINAR)          | 2          | ,6         | ,6                | 71,7                |
|         | MORATALLA ( SALMERON)            | 1          | ,3         | ,3                | 72,0                |
|         | MORATALLA ( SAN JUAN)            | 1          | ,3         | ,3                | 72,3                |
|         | MORATALLA (BENIZAR)              | 3          | ,9         | ,9                | 73,3                |
|         | MORATALLA (CALAR DE LA SANTA)    | 2          | ,6         | ,6                | 73,9                |
|         | MORATALLA (CAMPO DE SAN JUAN)    | 1          | ,3         | ,3                | 74,2                |
|         | MORATALLA (HONDARES)             | 1          | ,3         | ,3                | 74,5                |
|         | MORATALLA (MORATALLA)            | 1          | ,3         | ,3                | 74,8                |
|         | MORATALLA (SAN JUAN)             | 2          | ,6         | ,6                | 75,5                |
|         | MULA                             | 5          | 1,6        | 1,6               | 77,0                |
|         | MULA (CASAS NUEVAS)              | 1          | ,3         | ,3                | 77,4                |
|         | MULA (EL NIÑO)                   | 1          | ,3         | ,3                | 77,7                |
|         | MULA (MULA)                      | 2          | ,6         | ,6                | 78,3                |
|         | MURCIA                           | 22         | 6,9        | 6,9               | 85,2                |
|         | MURCIA ( LA MURTA)               | 1          | ,3         | ,3                | 85,5                |
|         | OJOS                             | 3          | ,9         | ,9                | 86,5                |
|         | OJOS (LA ALQUIBLA)               | 1          | ,3         | ,3                | 86,8                |
|         | PLIEGO                           | 3          | ,9         | ,9                | 87,7                |
|         | PUERTO DE MAZARRON               | 4          | 1,3        | 1,3               | 89,0                |
|         | PUERTO LUMBRERAS                 | 3          | ,9         | ,9                | 89,9                |
|         | RICOTE                           | 1          | ,3         | ,3                | 90,3                |
|         | SAN PEDRO DEL PINATAR            | 8          | 2,5        | 2,5               | 92,8                |
|         | SANTIAGO DE LA RIBERA            | 9          | 2,8        | 2,8               | 95,6                |
|         | SANTOMERA                        | 1          | ,3         | ,3                | 95,9                |
|         | TORRE PACHECO                    | 1          | ,3         | ,3                | 96,2                |
|         | TORRE PACHECO (LOS MEROÑOS)      | 1          | ,3         | ,3                | 96,5                |
|         | TORREPACHECO                     | 1          | ,3         | ,3                | 96,9                |
|         | TOTANA                           | 1          | ,3         | ,3                | 97,2                |
|         | TOTANA (TOTANA)                  | 2          | ,6         | ,6                | 97,8                |
|         | ULEA                             | 1          | ,3         | ,3                | 98,1                |
|         | VILLA NUEVA DEL RIO SEGURA       | 1          | ,3         | ,3                | 98,4                |
|         | VILLANUEVA DEL RIO SEGURA        | 1          | ,3         | ,3                | 98,7                |
|         | YECLA                            | 1          | ,3         | ,3                | 99,1                |
|         | YECLA (YECLA)                    | 3          | ,9         | ,9                | 100,0               |
|         | Total                            | 318        | 100,0      | 100,0             |                     |



## P18. CÓDIGO POSTAL

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulad |
|---------|-------|------------|------------|----------------------|------------------------|
| Válidos | 30001 | 2          | ,6         | ,7                   | ,7                     |
|         | 30002 | 3          | ,9         | 1,0                  | 1,7                    |
|         | 30003 | 2          | ,6         | ,7                   | 2,4                    |
|         | 30004 | 3          | ,9         | 1,0                  | 3,4                    |
| Válidos | 30006 | 1          | ,3         | ,3                   | 3,8                    |
|         | 30007 | 1          | ,3         | ,3                   | 4,1                    |
|         | 30008 | 1          | ,3         | ,3                   | 4,5                    |
|         | 30009 | 5          | 1,6        | 1,7                  | 6,2                    |
|         | 30100 | 2          | ,6         | ,7                   | 6,8                    |
|         | 30114 | 1          | ,3         | ,3                   | 7,2                    |
|         | 30140 | 1          | ,3         | ,3                   | 7,5                    |
|         | 30150 | 1          | ,3         | ,3                   | 7,9                    |
|         | 30151 | 1          | ,3         | ,3                   | 8,2                    |
|         | 30155 | 1          | ,3         | ,3                   | 8,6                    |
|         | 30170 | 5          | 1,6        | 1,7                  | 10,3                   |
|         | 30176 | 2          | ,6         | ,7                   | 11,0                   |
|         | 30177 | 1          | ,3         | ,3                   | 11,3                   |
|         | 30180 | 4          | 1,3        | 1,4                  | 12,7                   |
|         | 30189 | 3          | ,9         | 1,0                  | 13,7                   |
|         | 30194 | 1          | ,3         | ,3                   | 14,0                   |
|         | 30195 | 4          | 1,3        | 1,4                  | 15,4                   |
|         | 30201 | 2          | ,6         | ,7                   | 16,1                   |
|         | 30202 | 1          | ,3         | ,3                   | 16,4                   |
|         | 30203 | 2          | ,6         | ,7                   | 17,1                   |
|         | 30204 | 1          | ,3         | ,3                   | 17,5                   |
|         | 30205 | 1          | ,3         | ,3                   | 17,8                   |
|         | 30310 | 1          | ,3         | ,3                   | 18,2                   |
|         | 30320 | 3          | ,9         | 1,0                  | 19,2                   |
|         | 30340 | 1          | ,3         | ,3                   | 19,5                   |
|         | 30353 | 1          | ,3         | ,3                   | 19,9                   |
|         | 30360 | 2          | ,6         | ,7                   | 20,5                   |
|         | 30366 | 2          | ,6         | ,7                   | 21,2                   |
|         | 30368 | 1          | ,3         | ,3                   | 21,6                   |
|         | 30370 | 2          | ,6         | ,7                   | 22,3                   |
|         | 30380 | 9          | 2,8        | 3,1                  | 25,3                   |
|         | 30384 | 1          | ,3         | ,3                   | 25,7                   |
|         | 30385 | 1          | ,3         | ,3                   | 26,0                   |
|         | 30396 | 1          | ,3         | ,3                   | 26,4                   |
|         | 30400 | 19         | 6,0        | 6,5                  | 32,9                   |
|         | 30410 | 2          | ,6         | ,7                   | 33,6                   |
|         | 30412 | 3          | ,9         | 1,0                  | 34,6                   |
|         | 30413 | 1          | ,3         | ,3                   | 34,9                   |
|         | 30420 | 10         | 3,1        | 3,4                  | 38,4                   |
|         | 30430 | 7          | 2,2        | 2,4                  | 40,8                   |
|         | 30439 | 1          | ,3         | ,3                   | 41,1                   |
|         | 30440 | 34         | 10,7       | 11,6                 | 52,7                   |
|         | 30441 | 10         | 3,1        | 3,4                  | 56,2                   |
|         | 30442 | 4          | 1,3        | 1,4                  | 57,5                   |
|         | 30500 | 4          | 1,3        | 1,4                  | 58,9                   |
|         | 30507 | 1          | ,3         | ,3                   | 59,2                   |
|         | 30510 | 4          | 1,3        | 1,4                  | 60,6                   |
|         | 30512 | 1          | ,3         | ,3                   | 61,0                   |
|         | 30520 | 2          | ,6         | ,7                   | 61,6                   |

|          |       |     |       |       |       |
|----------|-------|-----|-------|-------|-------|
|          | 30527 | 1   | ,3    | ,3    | 62,0  |
|          | 30529 | 1   | ,3    | ,3    | 62,3  |
|          | 30530 | 4   | 1,3   | 1,4   | 63,7  |
|          | 30540 | 3   | ,9    | 1,0   | 64,7  |
|          | 30550 | 1   | ,3    | ,3    | 65,1  |
|          | 30562 | 1   | ,3    | ,3    | 65,4  |
| Válidos  | 30564 | 1   | ,3    | ,3    | 65,8  |
|          | 30565 | 3   | ,9    | 1,0   | 66,8  |
|          | 30593 | 1   | ,3    | ,3    | 67,1  |
|          | 30600 | 7   | 2,2   | 2,4   | 69,5  |
|          | 30610 | 2   | ,6    | ,7    | 70,2  |
|          | 30611 | 1   | ,3    | ,3    | 70,5  |
|          | 30613 | 1   | ,3    | ,3    | 70,9  |
|          | 30620 | 1   | ,3    | ,3    | 71,2  |
|          | 30627 | 1   | ,3    | ,3    | 71,6  |
|          | 30628 | 4   | 1,3   | 1,4   | 72,9  |
|          | 30629 | 1   | ,3    | ,3    | 73,3  |
|          | 30700 | 4   | 1,3   | 1,4   | 74,7  |
|          | 30710 | 5   | 1,6   | 1,7   | 76,4  |
|          | 30720 | 9   | 2,8   | 3,1   | 79,5  |
|          | 30740 | 8   | 2,5   | 2,7   | 82,2  |
|          | 30800 | 8   | 2,5   | 2,7   | 84,9  |
|          | 30803 | 1   | ,3    | ,3    | 85,3  |
|          | 30812 | 1   | ,3    | ,3    | 85,6  |
|          | 30813 | 4   | 1,3   | 1,4   | 87,0  |
|          | 30816 | 2   | ,6    | ,7    | 87,7  |
|          | 30817 | 1   | ,3    | ,3    | 88,0  |
|          | 30820 | 2   | ,6    | ,7    | 88,7  |
|          | 30840 | 7   | 2,2   | 2,4   | 91,1  |
|          | 30848 | 1   | ,3    | ,3    | 91,4  |
|          | 30850 | 2   | ,6    | ,7    | 92,1  |
|          | 30860 | 3   | ,9    | 1,0   | 93,2  |
|          | 30870 | 4   | 1,3   | 1,4   | 94,5  |
|          | 30877 | 1   | ,3    | ,3    | 94,9  |
|          | 30880 | 7   | 2,2   | 2,4   | 97,3  |
|          | 30889 | 4   | 1,3   | 1,4   | 98,6  |
|          | 30890 | 2   | ,6    | ,7    | 99,3  |
|          | 30893 | 1   | ,3    | ,3    | 99,7  |
|          | 33080 | 1   | ,3    | ,3    | 100,0 |
|          | Total | 292 | 91,8  | 100,0 |       |
| Perdidos | NS/NC | 26  | 8,2   |       |       |
| Total    |       | 318 | 100,0 |       |       |

