

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE GANDIA

GRADO EN GESTIÓN TURÍSTICA



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCOLA POLITÈCNICA
SUPERIOR DE GANDIA

**“Proceso inclusivo de diseño, reserva y
realización de un viaje para personas
invidentes”**

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor/a:

Carla Ferrando Tavira

Tutor/a:

María Dolores Teruel Serrano

GANDIA, 2020

Resumen

Las personas con discapacidad visual se enfrentan a muchos problemas cuando deciden realizar un viaje. En el mercado turístico existen algunas ofertas de viajes que dan cobertura a este público, pero no siempre resulta encuentran opciones adaptadas ya que requieren de una atención altamente especializada y no todas las empresas están preparadas.

Este trabajo tiene como objetivo realizar un análisis sobre la situación con la que se encuentran las personas invidentes cuando deciden iniciar una propuesta de viaje. Para ello, desde la perspectiva de la demanda se pretende conocer las motivaciones y necesidades de estas personas y sobre todo conocer y analizar cómo este colectivo accede a la información sobre los destinos. Por otro lado, desde el punto de vista de la oferta turística se identifican y establecen una serie de criterios, procedentes de normativas y otros documentos de referencia, de aplicación a determinados destinos de la Comunidad Valenciana, para valorar si son accesibles o no a las necesidades particulares de estas personas. El propósito que se persigue es reflexionar sobre la situación actual del turismo en personas con visibilidad reducida o total con el objetivo de mejorar esta situación y fomentar así su inclusión social.

Además, con la información resultante, se realiza una propuesta de viaje creativa dirigida a personas invidentes adaptada a sus necesidades. Se pretende que sirva para facilitar la integración social a través de una propuesta de viaje.

Palabras clave:Invidentes, accesibilidad, inclusión, turismo, Valencia, diversidad funcional.

Abstract

People with visual disabilities face many problems when they decide to take a trip. There are some options in the touristic market that provide coverage to this public, but it is not always easy to access the offer that requires highly specialized attention and not all companies are prepared.

The aim of this work is to carry out an analysis of the situation blind people find themselves in when they decide to start a travel proposal. To this end, from the perspective of demand, we aim to find out the motivations and needs of these people and, above all, to know and analyse how this group accesses information about the destinations. On the other hand, from the point of view of the tourist offer, a series of criteria are identified and established, coming from regulations and other reference documents, which is applied to certain destinations in the Valencian Community, to assess whether or not they are accessible to the particular needs of these people. The purpose is to reflect on the current situation of tourism in people with reduced or total visibility with the aim of improving this situation and thus promoting their social inclusion.

In addition, with the resulting information, a creative travel proposal will be made for blind people adapted to their needs. It is intended to serve to facilitate social integration through a travel proposal.

Keywords: Blind, accessibility, inclusion, tourism, Valencia, functional diversity.

1. Introducción	6
1.1. Justificación	8
1.2. Metodología	9
2. Diversidad funcional visual y turismo.....	11
2.1. ¿Qué es la discapacidad visual?	11
2.2. El turismo accesible y las personas invidentes.....	14
3. La Fundación ONCE y sus programas de ocio	18
3.1. La cadena IlunionHotels y su responsabilidad social	20
4. Problemas de las personas con discapacidad visual ante un viaje	23
4.1. Consideraciones previas: fase Pre-viaje	23
4.2. Reserva del viaje.....	25
4.3. Problemas durante la realización del viaje	26
4.4. Sensaciones del post -viaje	29
5. Propuesta de viaje adaptada a las necesidades especiales de las personas con discapacidad visual.....	30
5.1. Selección del destino.....	31
5.2. Diseño y planificación del itinerario	32
5.3. Recomendaciones básicas.....	41
5.4. Configuración de los servicios	42
5.4.1. Transfer	42
5.4.2. Alojamiento	43
5.4.3. Guía y monitores acompañantes	44
5.4.4. Selección de restaurantes	44
6. Conclusiones.....	45
Bibliografía	47

Ilustración 1: <i>Catedral de Santa María de Valencia. Fuente: sitiosturisticos.com</i>	33
Ilustración 2: <i>Basílica de la Virgen de los Desamparados de Valencia. Fuente: jdiezarnal.com</i>	33
Ilustración 3: <i>Interior de la Basílica de la Virgen de los Desamparados de Valencia. Fuente: pinterest.com</i>	34
Ilustración 4: <i>Mercado Central de Valencia. Fuente: oirealtor.com</i>	34
Ilustración 5: <i>La Lonja de la Seda. Fuente: fedepesca.org</i>	35
Ilustración 6: <i>Interior de la Lonja de la Seda. Fuente: salir.com</i>	36
Ilustración 7: <i>La Iglesia de San Nicolás. Fuente: valenciabonita.es</i>	36
Ilustración 8: <i>La Almoina de Valencia. Fuente: jdiezarnal.com</i>	37
Ilustración 9: <i>Las Torres de Serranos. Fuente: comunitatvalenciana.com</i>	37
Ilustración 10: <i>Las Torres de Quart. Fuente: flickr.com</i>	38
Ilustración 11: <i>El Océanográfico. Fuente: fotoescapada.com</i>	39
Ilustración 12: <i>El Hemisférico. Fuente: cac.es</i>	39
Ilustración 13: <i>Playa de la Malvarrosa y del Arenal. Fuente: lovevalencia.com</i>	40
Ilustración 14: <i>Museo del Arroz en Valencia. Fuente: tripadvisor.com</i>	41
Ilustración 15: <i>Hotel Ilunion 4*. Fuente: booking.com</i>	43
Ilustración 16: <i>Restaurante el Poblet en Valencia. Fuente: tripadvisor.es</i>	45
Ilustración 17: <i>Restaurante Casa Carmela. Fuente: guiarepsol.com</i>	45

1. Introducción

El turismo es un fenómeno social que avanza hacia la democratización e inclusión social (Global Report on Inclusive Tourism Destinations Model and Success Stories, 2018). Esta premisa significa que el turismo desde sus inicios se ha ido reinventando progresivamente para dar cobertura a mayor número de población diversa. Si bien, no todos los sectores de la población tienen los mismos escenarios de partida a la hora de iniciar un viaje.

La accesibilidad no va dirigida única y exclusivamente a personas que sufren discapacidad sensorial, física o psíquica, sino a que abarca un espectro mucho más amplio. Además de los colectivos que se acaban de mencionar, la accesibilidad incluye también a las personas mayores y a las familias que tienen niños pequeños (Alles M. T., 2009). Su objetivo es facilitar el acceso a todos los servicios y productos que ofrece el sector turístico y, de este modo, estén al alcance de todos.

Hace algunos años, era común encontrar alojamientos no adaptados a las necesidades especiales, transportes inaccesibles, infraestructuras inadaptadas, etc. Adicionalmente, a todas estas debilidades hay que sumar la falta de profesionales preparados para atender a personas con diversidad funcional. Actualmente, este problema empieza a paliarse aunque todavía existen limitaciones, barreras e impedimentos cuyas consecuencias, al igual que para el resto de la población, contradice la propia definición de turismo recogida incluso en textos legislativos como es la Constitución en España (concretamente en su artículo 49).

Afortunadamente, se empieza a avanzar en la accesibilidad de las personas con discapacidad provocando algunos cambios trascendentes para el sector turístico (Pérez, 2003). En este momento, el gran reto para el turismo es tener la capacidad de adaptar su oferta al colectivo de personas con diversidad funcional de cualquier tipo y grado para adquirir un gran valor y papel en el sector turístico de un país. No cabe duda que la preparación y formación de los profesionales que dedican parte de su tiempo a la adaptación y mejora continua para la incorporación de este tipo de turismo es fundamental.

El caso concreto que se va a analizar en este trabajo final de grado es la situación que padece el sector de población con discapacidad visual en España, que si bien se trata de un sector minoritario, no por ello es menos importante para el sector turístico. Este colectivo requiere de unas necesidades especiales e imprescindibles, que no siempre son tenidas en cuenta a la hora de realizar un viaje, pero que son esenciales para viajar en condiciones de confort y seguras (Fundación ONCE, 2016).

Asimismo, es momento de desterrar ideas equivocadas como aquellas que afirman que las personas con diversidad funcional no demuestran interés por realizar actividades relacionadas con el turismo. Según los datos recogidos en el estudio de las personas con discapacidad y el turismo por el Ministerio de Industria, comercio y turismo (Ministerio , 2008) el grado de penetración de las personas con diversidad funcional tienen un porcentaje elevado en el sector, incluso encontrándose aun con varios impedimentos que no les facilitan totalmente sus viajes.

Por todo ello, este trabajo fin de grado tiene como objetivo principal diseñar una propuesta de viaje organizado para personas con discapacidad visual previo estudio y consideración de sus necesidades especiales. Para ello, se formulan los siguientes objetivos secundarios:

- Analizar las características del perfil de viajero con discapacidad visual.
- Conocer las necesidades de la persona invidente a la hora de plantear un viaje.
- Señalar las motivaciones personales, físicas y psicológicas del viajero con discapacidad visual.
- Relacionar los requerimientos básicos del destino que cubra las necesidades básicas de las personas invidentes.

Este trabajo final de grado se ha estructurado como sigue: en primer lugar, se realizará una aproximación al marco conceptual de las personas con discapacidad visual y el turismo para conocer mejor la situación que viven a la hora de viajar. A continuación, se presentará la metodología que se ha seguido para llevar a cabo dicho estudio. El apartado cuatro presenta los resultados del análisis realizado y en el apartado cinco se

propone una ruta adaptada a un grupo de personas con discapacidad visual para finalizar se presentan las principales conclusiones de este trabajo.

1.1. Justificación

El interés por realizar este Trabajo final de Grado surge de mi pasión por viajar. Esta acción tan gratificante como enriquecedora, nos permite explorar nuevas culturas, nos permite aprender, descubrir las maravillas que existen en el mundo, conocer a gente que habita en diferentes partes del mundo, sus costumbres, sus raíces, etc. En definitiva, pienso que viajar nos ayuda a descubrir un sinnúmero de cosas maravillosas que facilitan nuestro propio descubrimiento personal.

Viajar puede mejorar nuestra calidad de vida e, incluso, hacerla más longeva. Además de reducir el estrés y la ansiedad, nos enseña a ser más resolutivos ante los problemas, nos hace ser más sociables y comunicativos, nos permite tener una mente más abierta y ampliar nuestros horizontes, nos hace ser más fuertes y empáticos, nos permite aprender de manera constante, nos hace tener una visión más crítica de la vida, pero sobre todo, nos ayuda a ser más felices.

Sin embargo, no todo el mundo tiene las mismas oportunidades a la hora de realizar un viaje. Este es el caso del colectivo de las personas que padecen discapacidad visual, las cuales tienen el mismo derecho que el resto de la población de poder disfrutar de un buen viaje y enriquecerse y satisfacerse de la experiencia que este conlleva pero no las mismas oportunidades. Este trabajo fin de grado avanza sobre las barreras que existen hoy en día cuando realizan un viaje y, mi modesta contribución es la de diseñar una propuesta de viaje organizado para las personas con discapacidad visual y así, aportar mi granito de arena a su felicidad.

1.2. Metodología

La metodología que se ha utilizado en esta investigación está basada en técnicas cualitativas principalmente a través de la recolección y análisis de datos aportados por las entrevistas realizadas.

Además, se ha recurrido a la consulta de diferentes portales webs oficiales de instituciones y páginas web particulares de personas que padecen discapacidad. Asimismo, se han consultado y analizado artículos y noticias relacionadas con la discapacidad y el turismo.

En detalle, este trabajo final de grado se inicia con la búsqueda de información secundaria, se indago por diferentes páginas webs, para identificar asociaciones, fundaciones y organizaciones que estuviera relacionadas o trataran a personas con discapacidad visual. De esta forma, se logró recolectar una serie de datos e información muy útiles para la elaboración del trabajo.

En segundo lugar, se contactó con asociaciones de personas invidentes y empresarios dedicados a trabajar con este colectivo. Así, se contrato con la Organización Nacional de Ciegos Española en sus delegaciones de Valencia y de Benidorm. La técnica utilizada para la recopilación de información primaria fue la entrevista en profundidad que se acompañó de un guion para la entrevista que cumplimentaron y reenviaron por correo electrónico, facilitando así, algunos datos e información que fueron de gran ayuda para la elaboración de este trabajo fin de grado.

En concreto, las entrevistas fueron contestada por Javier Vicente Sarrias González, el actual jefe de departamento de Servicios Sociales de la ONCE. Asimismo, en esta delegación se pudo contactar con un afiliado, quien me puso en contacto con otros tres afiliados a los cuales tuve la oportunidad de entrevistar. En el caso de la delegación de Benidorm, se procedió del mismo modo para la recopilación de la información y, de igual forma, se consiguió concertar una entrevista en persona con el director de la asociación de esta ciudad.

Por otro lado, en la parte empresarial, se contactó y entrevistó a Hoteles Ilunion en Valencia. Esta cadena hotelera destaca por el trabajo que realizan en la integración de personas con diversidad funcional. En este caso, la entrevista se realizó a la Coordinadora de Unidades de Apoyo de IlunionHotels, Estefanía Navarro Ibáñez,

quien aportó bastante información acerca de estos hoteles, principios, valores y acciones llevadas a cabo.

En relación al sector de las agencias de viajes, se contactó personalmente con dos agencias de Gandía para conocer si ofrecían viajes organizados para personas con discapacidad visual. De igual modo, se amplió la búsqueda de estos viajes organizados en internet identificando agencia que ofertaran viajes para personas con deficiencia visual. Tras una larga búsqueda se encontraron las siguientes agencias especializadas en turismo accesible como son: Accesitravel, Triana Viajes Accesibles, Ocio Turismo Accesible, Viajeros sin límite, Travelforall, Vavava y, por último, TravelExperience.

Como limitaciones se destaca la dificultad para conseguir las entrevistas ya que no fue fácil contactar con las asociaciones, supuso un gran esfuerzo lograr que atendieran la petición de entrevista, pero siendo constante y con perseverancia se consiguió. Asimismo, se destaca que el análisis de las mismas ha sido de gran ayuda para la realización de este trabajo.

2. Diversidad funcional visual y turismo

En este apartado se realiza una breve introducción al concepto de la discapacidad visual, señalando no sólo las características más importantes, sino también las causas que la producen. Además, se realiza una distinción entre los tipos de discapacidad visual que existen. Asimismo, se realiza una pequeña explicación sobre la evolución que han vivido las personas que padecen este tipo de discapacidad a lo largo de la historia. Y por último, se relaciona la discapacidad visual con el turismo, introduciendo el concepto de turismo accesible. Cabe destacar que para que las personas con discapacidad visual puedan disfrutar de un turismo libre y autónomo, como el del resto de ciudadanos, este debe ser accesible, así que se puede decir que discapacidad y accesibilidad son términos inseparables.

2.1. ¿Qué es la discapacidad visual?

La discapacidad visual hace referencia a la disminución parcial o total de la vista.

Según Barraga (1992) existen cuatro niveles de discapacidad visual:

- Ceguera: Carencia total de visión o de la percepción de luz que imposibilita la ejecución de tareas visuales.
- Discapacidad visual profunda: Dificultad para realizar tareas visuales específicas. Imposibilidad de hacer tareas que requieren visión muy detallada y precisa.
- Discapacidad visual severa: Posibilidad de realizar tareas visuales con inexactitudes, requiriendo adecuación de tiempo, ayudas y modificaciones.
- Discapacidad visual moderada: Posibilidad de realizar tareas visuales con el empleo de ayudas especiales e iluminación adecuada similares a las que realizan las personas de visión normal.

Las causas que producen este tipo de discapacidad bien pueden ser previas al nacimiento por alguna limitación visual hereditaria o congénita, durante el nacimiento es adquirida la limitación al nacer, o bien, posteriores al nacimiento se puede adquirir

la limitación a lo largo de la vida por diferentes motivos como traumatismos, enfermedades o, simplemente, la vejez.

Por consiguiente, podemos decir que se trata de personas con una gran dificultad de visión aun usando lentes, e incluso, personas totalmente invidentes. Uno de los factores más importantes en el que influye la pérdida de visión es en la autonomía a la hora de desplazarse. Por supuesto, esta diversidad funcional afecta a su vida diaria y particularmente al acceso a la información en general.

La mayoría de los inputs que recibimos nos llegan a través del sentido de la vista. Esto implica que muchos de los conocimientos adquiridos, así como, las actividades a desarrollar se aprendan a través de la información visual (Berger, 2013). Además, cabe destacar, que el sentido de la visión es muy importante para que las personas dispongan de autonomía y desenvolvimiento. No obstante existen muchas organizaciones encargadas de investigar y mejorar la vida de estas personas proporcionándoles otras alternativas para que puedan desarrollarse social, académica y profesionalmente.

En cuanto al volumen de población invidente, cabe destacar que en el mundo hay registrados 285 millones de personas que padecen discapacidad visual (OMS, 2014), de ellos 39 millones corresponde a personas ciegas, es decir personas que carecen completamente del sentido de la vista. Los 246 millones restantes corresponde a personas con disminución visual, lo cual significa que sufren una pérdida parcial del sentido de la vista.

En España, según el Instituto Nacional de Estadística (2015) el número de personas con deficiencia visual era de aproximadamente hay 979.200 personas (con un rango de edad de 6 años o más) correspondiendo la gran mayoría, 920.900 a personas que sufren baja visión y el resto, 58.300 tienen ceguera absoluta (Irazzábal, 2012).

Actualmente, la exposición continua a las pantallas de los ordenadores, de los teléfonos móviles, de las tabletas y de los televisores produce un aumento en el

número de personas con discapacidad visual, provocando que cada vez más jóvenes sufran problemas en la vista, como la miopía¹. Según un reciente informe del Instituto Nacional de Salud y Seguridad Laboral de los Estados Unidos, que el 90% de las personas que pasan más de tres horas al día utilizando dispositivos tecnológicos desarrollan un síndrome de fatiga visual.(Infobae, 2016)

Según la Organización Mundial de la Salud en un estudio realizado en 2017 afirmaba que el 15% de la población convive con algún tipo de discapacidad ya sean intelectuales, sensoriales o motrices. Las campañas dirigidas al aumento de la concienciación y a la sensibilidad por parte de la sociedad hacia este colectivo, se empieza a observar como las opciones y posibilidades de practicar turismo por parte de estos colectivos están aumentando notoriamente, ya que hasta el momento las posibilidades habían sido mucho más reducidas (OMS, 2017). Ante este alto crecimiento de turismo por parte de las personas con discapacidad, se hace necesario que el turismo se adapte a sus necesidades esenciales y exigencias, para así permitirles que disfruten, del mismo modo que el resto de la población, de su derecho al ocio y al turismo.

Tras el paso de los años se ha podido observar como el sector turístico ha ido evolucionando gradualmente frente a este tema. En 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, en el artículo 5 *Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal*(Boletín Oficial del Estado, 2013). Se observan las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal. Este documento legislativo, se aplica en promover, el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación.

¹La miopía se trata de una anomalía o defecto del ojo que produce una visión borrosa o poco clara de los objetos lejanos; se debe a una curvatura excesiva del cristalino que hace que las imágenes de los objetos se formen un poco antes de llegar a la retina.

Asimismo, desde el ámbito de las telecomunicaciones y sociedad de la información, en los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, en los transportes, en los bienes y servicios a disposición del público, en las relaciones con las administraciones públicas, en la legislación de patrimonio histórico y, por último, en el empleo.

Este concepto ha ido evolucionando con el paso del tiempo y actualmente se concibe por accesibilidad como un amplio conjunto de medidas muy variadas que se deben resaltar cuando se elaboren estrategias políticas o sensoriales, para conseguir que la accesibilidad sea universal o integra.

En definitiva, la accesibilidad universal (Ministerio de sanidad, 2015) pretende que todos los entornos, bienes, productos y servicios puedan ser utilizados por todos de forma autónoma, sin necesidad que las personas con discapacidad no puedan utilizar o realizarlas por problemas de accesibilidad.

2.2. El turismo accesible y las personas invidentes

Existen diferentes definiciones en torno al turismo accesible que en ocasiones se utilizan de forma análoga y esto puede llevar a confusión. En este apartado se aborda en profundidad el concepto de turismo accesible. Asimismo, se definirán cuáles son los beneficios que aporta el turismo a las personas discapacitadas, y de igual modo, se mencionarán los beneficios que las personas con discapacidad aportan al turismo.

El turismo accesible trata más que promover un turismo que esté al alcance de todas las personas, ya bien tengan algún tipo de discapacidad o no, un turismo que pueda ser disfrutado en igualdad de condiciones por todos los seres humanos. Para que el turismo accesible sea posible deben tenerse en cuenta muchos aspectos. Ya bien en el transporte, tanto terrestre, como aéreo y naval, en las edificaciones, como alojamientos turísticos hoteles, apartamentos, hostales... En atractivos turísticos como museos, catedrales, basílicas, parques naturales... En infraestructuras necesarias en los diferentes destinos o enclaves turísticos (Carrillo,

2017) para que promueva la autonomía de las personas discapacitadas y les permita moverse de manera más independiente, sin requerir de tanta ayuda.

De este modo, se puede afirmar que el propósito del turismo accesible es el de ofrecer igualdad de oportunidades a todos los seres humanos, ya que hay discapacidades temporales como mujeres embarazadas, personas con alguna lesión, y permanentes como discapacidades motrices, intelectuales y sensoriales. Además de las personas mayores, las familias que tienen niños pequeños, etc. Pretende dejar a un lado la discriminación y encaminar el turismo hacia la integración social (Hoyo, 2010).

Así pues, el turismo aporta grandes beneficios a los colectivos que padecen algún tipo de discapacidad. Con el paso del tiempo se van adaptando poco a poco los recursos turísticos, para que puedan ser disfrutados por todos en igualdad de condiciones. Se está facilitando y potenciando el acceso al ocio y a la gestión del tiempo libre de estos colectivos, gracias a las mejoras en accesibilidad, permite ofrecer a las personas discapacitadas un abanico más amplio de opciones. Además se contribuye a la visualización del colectivo y sus necesidades, dándoles la importancia que tienen para así permitirles una vida mejor y más fácil, con las mismas condiciones que al resto de ciudadanos (Picornell, 1993).

Del mismo modo, las personas con discapacidad también aportan numerosos beneficios para el sector turístico. (Alles M. T., 2009) Gracias a la inclusión en el turismo de estos colectivos, se crea una mejora en la calidad de la oferta turística. Además, cabe destacar, que se enriquece la imagen de los destinos turísticos, ya que al velar y ajustarse a las necesidades de estos colectivos, proyecta una imagen de calidad. Ya no solo se les da trato de favor a las personas que no sufren ninguna discapacidad, sino que se ha ampliado la cuota de mercado a las personas con discapacidad y por tanto, esto permite que esté al alcance de todos. Las personas discapacitadas muchas veces requieren la ayuda de acompañantes a la hora de viajar para que les atiendan y ayuden en todo momento, y esto provoca que aumente el volumen de clientes. Además, se reduce la estacionalidad ya que estos colectivos suelen viajar fuera de los meses donde se masifican los destinos turísticos con multitud de turistas. Por último, pero no menos importante, se

contribuye a una visión de la ofertaturística mucho más sostenible, con la integración y adaptación de estos colectivos en el sector turístico.

Siguiendo con lo expuesto en el párrafo anterior, 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*, al igual que al resto de ciudadanos, protege los derechos de las personas que padecen alguna discapacidad. Estas personas cuando se sufren una deficiencia, ya bien sea intelectual, sensorial o física. En este caso se hacen evidentes ciertas barreras a su alrededor que influyen en la participación social a la que tienen derecho como el resto de los ciudadanos.

Artículo 7. Derecho a la igualdad. Se promuevan las medidas oportunas para que las personas con discapacidad visual tengan los mismos derechos que los demás ciudadanos.

Artículo 22. Accesibilidad. Se adoptarán las medidas adecuadas para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Artículo 23. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación. Se trata de medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones, y para compensar desventajas o dificultades. Se establecerán teniendo en cuenta los diferentes tipos y grados de discapacidad.

Artículo 24. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Artículo 25. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los espacios públicos urbanizados y edificación.

Artículo 26. Normativa técnica de edificación. Deberán reunir condiciones mínimas los edificios de cualquier tipo para permitir la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Artículo 27. *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los medios de transporte.*

Artículo 29. *Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.* Todos los bienes y servicios estarán obligados, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones.

La ley pretende asegurar que las personas con discapacidad visual reciban el mismo trato y se les ofrezca las mismas oportunidades que al resto de las personas. Y por tanto que puedan ejercer por sí mismos sus derechos.

3. La Fundación ONCE y sus programas de ocio

La Organización Nacional de Ciegos Española (ONCE) agrupa a las personas con discapacidad visual y promueve que estas personas puedan disfrutar de una vida más autónoma y que se sientan incluidas en la sociedad. La fundación nació tras la Segunda Guerra Civil (1939) para atender a todas esas personas que se habían quedado ciegas tras la guerra y el general que por aquel entonces mandaba, el militar y dictador Francisco Franco, promovió una iniciativa para tratar de erradicar esa situación y permitir que las personas afectadas vendieran cupones y tuvieran algún tipo de empleo que les permitiera mantenerse ellas solas. Y así ha ido evolucionando hasta convertirse en lo que es ahora, la organización para personas discapacitadas más importante del mundo.

Progresivamente, se puede observar el enorme progreso que ha tenido esta asociación. En los últimos 20 años la ONCE ha creado más de 97000² empleos y plazas ocupacionales para personas con discapacidad. Estos datos convierten a esta asociación en el principal operador socioeconómico y de empleo en el sector de la discapacidad en España. Además de atender a las personas con discapacidad, desde primer momento cuando se les otorga la discapacidad, bien desde el nacimiento o tras sufrir algún accidente. (Fundación ONCE, 2011)

Asimismo, cabe destacar que la ONCE no solo apoya y atiende a las personas con discapacidad visual, sino que las educa y enseña para ser personas autónomas, libres, capaces de ser independientes y poder valerse por ellas mismas. Esto es muy importante, ya que pretende que las personas, dentro de lo que cabe, puedan seguir teniendo una vida lo más normal posible. Por desgracia esta situación no se da en otros países. En Italia por ejemplo las personas que sufren de discapacidad visual obtienen una paga muy generosa por parte del gobierno para intentar evadir de algún modo la desdicha que padecen. Pero realmente así no están ayudando a este colectivo de la población, sino que los dejan a un lado, los apartan. En España, por suerte, gracias a la asociación de la ONCE, se pretende todo lo contrario. Se ayuda a

² Datos extraídos de la página web Fundación ONCE.

las personas con discapacidad a que tengan voz y a que luchen por sus metas y sueños.

En el ámbito turístico, no son comunes las iniciativas formativas ni tampoco empresariales que hagan este sector competitivo. La poca información disponible en este sentido nos conduce a afirmar que no existe especialización en los profesionales del sector turístico para atender y tratar a personas con discapacidad visual (Maguiño, 2013). En el caso concreto de las reuniones organizadas por la ONCE con sus afiliados, a las cuales asisten más de dos mil, los profesionales del sector reciben algún curso formativo. Ante tal acogida de personas con discapacidad visual, si se les prepara a los profesionales para poder atender a este tipo de clientes con necesidades especiales. Pero hay que recordar que esto solo sucede en ocasiones puntuales, cuando se reúne un gran número de discapacitados.

En cuanto a los programas de ocio, esta fundación programa un total de cuatro viajes al año para estas personas. Casi todos los años uno de los destinos, es una ciudad de la Comunidad Valenciana. En el mes de diciembre, la ONCE realiza un viaje de Navidad para todas aquellas personas con discapacidad que no sepan o no tengan con quien pasar esas fechas tan señaladas, poder hacerlo con otras personas que padecen también discapacidad, y así evitar que estén solos y puedan relacionarse y conocer gente nueva y maravillosa, con quien pasarlo bien.

Existen otras asociaciones que promueven el turismo accesible y tratan de facilitar y ayudar a las personas con discapacidad visual, además de otras discapacidades, a poder viajar con total normalidad, teniendo en cuenta sus necesidades especiales, como la asociación minoritaria Accesitravel³. Estas asociaciones son muy pequeñas, no tienen la evolución ni el reconocimiento que tiene la asociación española por excelencia más conocida, la ONCE. No obstante, tratan de promover un turismo para todos, un turismo que integra en la sociedad a personas que sufren discapacidad.

³ Accesitravel.com es una agencia especializada en preparar viajes adaptados a las necesidades de clientes con diferentes capacidades.

Cabe destacar, que la gran mayoría de agencias de viajes no suelen ofertar viajes colectivos con necesidades especiales. Pero, bajo demanda programan viajes para estos, cubriendo y atendiendo sus necesidades particulares, para poder disfrutar del viaje de manera tranquila y segura.

3.1. La cadena IlunionHotels y su responsabilidad social

Los hoteles Ilunion cuentan con más de 30 años de historia y nace como una extensión de negocio del Grupo Social ONCE. En el año 1988 la fundación española ONCE vio en el sector hotelero una buena posibilidad de oportunidades para las personas con discapacidad visual. La marca Comfortel se creó por el 1993, y más tarde pasaría a llamarse Ilunion. Pretendían con su misión unificar la imagen de todos los hoteles de la compañía y crear un imaginario de marca más fuerte. Con el paso de los años se crearon varios claims⁴ de la marca en busca una imagen más cercana con los clientes e intentando hacerlos más participes de la propia marca. Fue en el 2014 cuando se creó verdaderamente una marca más sólida y sinérgica con el nombre que actualmente se conoce por IlunionHotels.

Actualmente este grupo empresarial está compuesto por 26 hoteles repartidos por toda la geografía nacional. Cabe destacar que de los 26 hoteles, 11 son Centro Especial de Empleo (CEE). Los Centros Especiales de Empleo son empresas cuyo objetivo principal es el de proporcionar a los trabajadores con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite la integración laboral de éstos en el mercado ordinario de trabajo. Esta certificación se obtiene al tener en el hotel trabajando al 70% de la plantilla de los trabajadores con algún tipo de discapacidad. El objetivo de este modelo de gestión es el de favorecer la integración laboral y social de las personas discapacitadas, creando puestos de trabajo dirigidos para ellos.

⁴Claim: voz inglesa que significa reclamación que, a veces, coincide con el eslogan de la campaña de publicidad.

Los profesionales del sector turístico que trabajan en estos hoteles han sido formados en el propio hotel mediante cursos impartidos por el departamento Central de Accesibilidad. Todos los trabajadores han realizado el curso de Pautas de Atención a personas con discapacidad. Además el curso está en formato digital en el portal de Tu Ilunion, a través del cual, tienen un catálogo de formaciones dirigidas a los trabajadores.

No todos los clientes del hotel son personas con alguna discapacidad, se acoge a todo su huésped de igual manera e intentan atender a los clientes en función de sus necesidades, sea cuales sea en el caso de las personas con discapacidad. Las instalaciones y los recursos del hotel están perfectamente preparados para atender a personas con discapacidad visual, auditiva, con movilidad reducida, etc.

Para que las personas con discapacidad sean atendidas correctamente es importante que el hotel disponga de cartas braille, código QR en la carta de restaurantes, teléfonos adaptados en las habitaciones, sensores de luz automática, habitaciones adaptadas con ducha, sistema Jaws⁵ instalado en los ordenadores de recepción, superficie táctil, que los números de las habitaciones estén en braille, la tarjeta de la habitación con muesca.

El protocolo interno de la cadena marca que cuando una persona con necesidades especiales realiza el check-in en el hotel, se activa el protocolo de aviso para que se tengan en cuenta las necesidades en los diferentes servicios que utilice durante la estancia, como por ejemplo en los desayunos o las comidas, donde el camarero debe ofrecer sus servicios para realizar la atención en la mesa. Los camareros están formados para atender a los clientes con ceguera utilizando el sistema de información del Reloj indicando al cliente la ubicación de los alimentos y utensilios.

Tanto es así, que según la información contenida en su sitio web, los Hoteles Ilunion se definen como: accesibles, solidarios y sostenibles. A través de la

⁵JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) es un software lector de pantalla, que funcionan con Microsoft Windows, para que sean más accesibles para personas ciegas o con visión reducida.

accesibilidadpretendeneliminar las barreras, tanto físicascomo mentales, que a menudo encuentran las personas con discapacidad.Con la solidaridadofrecen un gran número de trabajos a personas con diferentes tipos de discapacidades.

Gracias a su gran labor es una de las cadenas hoteleras del mundo que ha obtenido el selloQsostenible, además de ser la únicatambién en obtenerel certificado de AccesibilidadAenor en todos sus hoteles. Y esos no son los únicoscertificados que ha obtenido, sino que tambiénse suma a ellos el Certificado Global de Accesibilidad Universal (UNE 170001) en todos sus establecimientos.

En los hoteles Ilunionlas personas con discapacidadtrabajan con otras personas con otras discapacidadesy es igual o superior que trabajar con una persona normal, se retroalimentan y se ayudanmutuamente hasta el final. La gente debe aprender a no discriminar a la gente con discapacidad, no tienen que serdiferentes o tratarles de un modo diferente solo porque tenganunadiscapacidad, tiene que ser normal, como si fuera una persona normal y corriente.Tener unadiscapacidad les ayuda a descubrir otrascapacidadeshumanas.

Gracias a esta iniciativa se crea un ambiente especial en Ilunion Hoteles, ya que al ser personas que tienendiscapacidades, ya seaniguales o diferentes, hace que hayauna mayor comprensiónentreellos, se puedenayudarmejorunos a otros. No son las dificultadesde la discapacidad que tienen lo que les pone barreras, sinomuchas veces son suspropiasbarreras y limitaciones mentales.Por esto, en Ilunionhotels les ayudan a ver, a aceptar y asumirmás su discapacidad y a pedirayudacuando se necesita.

4. Problemas de las personas con discapacidad visual ante un viaje

Las personas con discapacidad visual viajan, y tienen los mismos derechos a hacerlo que el resto de las personas. Ahora bien, que tengan los mismos derechos, no significa que tengan las mismas facilidades. El turismo no se trata de un hecho reciente sino que viene de antaño y esto refleja que carezca de algunas necesidades básicas en la actualidad. Las infraestructuras, edificios turísticos, transportes, etc. se crearon para un prototipo de persona estándar, con el paso del tiempo aumentó la cifra de personas con discapacidad, ya bien sea física, como psíquica o sensorial, y estas, hoy en día, les impiden a este colectivo poder tener una plena integración social.

Hoy en día existen barreras que les impiden a las personas con discapacidad disfrutar del turismo, del mismo modo que lo hacen el resto de personas. En concreto, se utiliza el término "barreras" para referirse a aquellos obstáculos que interfieren entre los destinos u lugares a los que viajan las personas con discapacidad. Se distinguen dos tipos de barreras, por un parte estarían las del entorno, instalaciones y equipamientos ubicados en los lugares a visitar o en los prestadores de servicios que no han sido preparados para atender las necesidades especiales de este colectivo. Por otra parte no menos importante, estarían las barreras sociales, que se refieren a las personas y profesionales que no están formados o preparados para atender las necesidades de las personas con discapacidad.

4.1. Consideraciones previas: fase Pre-viaje

En primer lugar, hay que tener en cuenta el destino que se va a visitar. Se puede afirmar que el destino es uno de los aspectos más importantes del viaje, ya que es donde se suele permanecer más tiempo, incluso en muchas ocasiones constituye el motivo principal del viaje. El destino puede ser único, cuando sólo se pernocta en un destino mientras que sería múltiple cuando se visitan varios destinos en un mismo viaje. En concreto, la tipología del destino influye en la elección de los viajes para las personas invidentes. Según la información obtenida de las entrevistas, las ciudades por lo general, suelen estar preparadas que las zonas rurales y por ello suelen preparadas que las zonas rurales y por ello suelen ser más accesibles para las personas

invidentes. Esto se consigue, gracias a los planes de accesibilidad que muchas de ellas han implementado. Estos planes de accesibilidad determinan que para que un destino sea accesible debe cumplir ciertos aspectos esenciales tales como; disponer de calles anchas, que las aceras cuenten con relieve y que el suelo sea diferente para distinguir los pasos de cebra. Además deben contar con semáforos sonoros, para que la persona invidente pueda saber, cuándo pueden cruzar con confianza y seguridad.

En segundo lugar, otra característica fundamental en la elección de un viaje la constituye el medio del medio de transporte. En el estudio de esta característica se incluyen las terminales de pasajeros como puedan ser: los aeropuertos, los puertos y las estaciones, tanto de tren como de autobús. Estas instalaciones deben cumplir ciertos aspectos para que las personas invidentes puedan servirse de las mismas. Un elemento fundamental es que estas terminales cuenten con un buen servicio de megafonía especialmente en el caso de las estaciones de tren, metro y autobús es imprescindible que dispongan de altavoz para anunciar las paradas y así sepan cual es en la que tienen que bajarse del transporte, sin necesidad de estar preguntando todo el tiempo cual es la siguiente parada. Además, en los aeropuertos y en los puertos, deben cumplir con la normativa de accesibilidad universal, para que las personas con discapacidad puedan desplazarse de manera independiente por el recinto.

En cuanto al alojamiento turístico, sería la tercera característica básica que compone un viaje. En este trabajo se ha preocupado de analizar los alojamientos turísticos hoteleros por ser los más comunes y extendidos a nivel nacional e internacional además de que se ubican principalmente en zonas urbanas. En la elección del establecimiento hotelero también hay que considerar aspectos necesarios tales como (Escriche, 2010):

- Que los hoteles no sean muy laberínticos.
- Que no tengan muchos obstáculos.
- Que sean amplios y despejados.
- Que disponga de ascensor adaptado.
- Que la habitación esté ubicada cerca del ascensor.
- Que no tenga demasiadas escaleras.
- Que disponga de una rampa para facilitarles la movilidad a las personas invidentes.

En cuarto lugar, están los recursos culturales, como museos, edificios emblemáticos, etc. que van a visitar las personas con discapacidad visual. Estas deben disponer de una maqueta a la entrada o cerca del monumento para que las personas invidentes puedan tocarla y plasmar una visión mental de como es el monumento que están visitando, como está estructurado más o menos. Además, es importante que el guía que les este dando la visita guiada, les proporcione datos como medidas y materiales de construcción para ayudarles a entender mejor lo que están visitando en ese momento. Esto enlaza con la última consideración que son los profesiones turísticos, los cuales, en su gran mayoría, no están formados para atender las necesidades especiales que requieren las personas con discapacidad visual.

En definitiva, pensar en viajar supone una gran avalancha de incógnitas y miedos por no saber si se ajustaran a sus necesidades y cumplirás sus expectativas, pudiendo disfrutar del viaje con total seguridad. Es por eso que muchos de los invidentes recurren a opiniones de conocidos, también invidentes, de lugares o servicios que ya han usado, para que les garantice una mayor seguridad de disfrute.

4.2. Reserva del viaje

Un factor que hoy en día juega un papel muy importante a la hora de viajar es el acceso a la información a través de Internet y más concretamente mediante visitas a sitios web y redes sociales. Estas plataformas, permiten explorar los productos al detalle, comparar los precios y reservar las mejores opciones para el viaje. Sin embargo, este acceso no es tan fácil y simple para todos. Las personas con discapacidad visual suelen tener problemas a la hora de realizar reservas de viajes si el sitio web no está adaptado produciéndose lo que se conoce como "brecha digital"(Martinez, 2009).

A la hora de planificar un viaje utilizando herramientas como Internet, las personas con discapacidad visual tienen que lidiar con que la mayoría de las páginas web no son accesibles, ni están lo suficiente desarrolladas para que este tipo de personas pueda interactuar con ellas y desenvolverse ellos mismos de una forma fácil y sencilla.

La accesibilidad web es un aspecto muy importante a la hora de que estas personas puedan buscar y organizar ellas mismas el viaje. Ya que si están bien adaptadas las personas que padecen discapacidad visual pueden navegar por páginas web con total normalidad y facilidad, ayudando así a formar su autonomía (Morales, 2014). La accesibilidad web pretende romper las barreras que deben afrontar las personas invidentes, para así no quedar excluidos de estos servicios que cada vez tiene mayor importancia en la vida cotidiana.

Un aspecto interesante es que por este motivo que muchas personas invidentes recurren a agencias de viajes para organizar y reservar los viajes, bajo demanda o requieren de los servicios de un guía acompañante para la realización de los viajes.

4.3. Problemas durante la realización del viaje

En la fase de realización del viaje, las personas con discapacidad visual deben afrontar barreras diversas. A continuación, se presenta una relación de barreras identificadas en relación a las instalaciones y equipamientos, el patrimonio construido incluso las barreras sociales:

→ Instalaciones y equipamientos

Los **servicios de transporte** a la hora de desplazarse: las dificultades que supone desplazarse de un lugar a otro por la falta de accesibilidad que suelen presentar las terminales de pasajeros incluso los propios medios de transporte. Entre los que destacan:

- Las personas ciegas a la hora de realizar un viaje deben tener la certeza de que se les va a atender desde el momento de la salida hasta la llegada al destino en elegido.
- Muchas terminales de pasajeros de tren o autobús a día de hoy siguen sin estar preparadas para atender las necesidades especiales que requieren las personas con discapacidad visual. Una de las mejoras que se podría introducir sería la megafonía dentro de la misma estación para que se puedan guiar y situarse

- en el andén o en la vía correcta en la que se encuentra su autobús o tren sin necesidad de ayuda alguna.
- Acciones encaminadas a la mejora de la accesibilidad en el espacio abierto liberándolo de obstáculos dentro del medio de transporte, para que puedan desplazarse dentro del con mayor seguridad y autonomía
 - Comunicación de las paradas por megafonía dentro del propio medio de transporte ya que ayudaría a las personas ciegas a orientarse a través del sentido del oído y a saber cuál es la parada en la que se tienen que bajar.
 - Servicios prestados en las instalaciones dentro de la propia terminal de pasajeros; tales como los servicios que prestan las cafeterías o bares que se encuentran en su interior, los cuales no suelen estar adaptados para las personas con discapacidad visual, presentan obstáculos que entorpecen la autonomía de estos.
 - Y por último los servicios, los cuales no suelen estar adaptados para el uso de las personas invidentes, tanto en las estaciones como en el propio medio de transporte.

→ Patrimonio construido

Las barreras de la **edificación** presentan especial complejidad para este colectivo. Es fundamental que todo el patrimonio construido, museo, catedral, monumentos, en definitiva cualquier atractivo turístico, sea accesible tanto en el acceso como en el interior del establecimiento.

Un elemento importante que ayuda a interpretar el espacio a visitar es la existencia de maquetas que puedan tocar para así hacerse una idea en su mente de lo que están viendo. Se trata de intensificar el resto de sentidos, en este caso sería el del tacto mediante estas reproducciones en 3D que ayuden a las personas ciegas a crear e imaginar en su cabeza un diseño del atractivo turístico que están visitando en ese momento.

Por otro lado, en los establecimientos turísticos (alojamientos hoteleros y extrahoteleros) se hayan obstáculos que interfieren en la autonomía a la hora

de desplazarse de las personas ciegas. Se destaca la importancia de la ubicación del ascensor la cual debería estar cercana a la habitación de las personas ciegas, esto les aportaría una mayor comodidad y confort durante su estancia.

→ Destino turístico

Las barreras que se encuentran en un **destino turístico** las personas con discapacidad visual son muchas y variadas. A continuación se mencionan las más importantes:

- Los semáforos sonoros se encuentran en pocos lugares. Que a través del sonido alerten a las personas con discapacidad visual de cuando pueden cruzar una calle con total tranquilidad.
- Otro factor es la diferente textura o forma en las aceras cuando estas señalizan un paso de cebra. Es muy importante esta diferenciación en la forma del suelo para las personas ciegas, así pueden saber con certeza donde se encuentra justo el paso de cebra, para cruzar una calle con mayor seguridad.

→ Las **barreras sociales** se refieren a la poca formación de los profesionales del sector turístico para atender a estas personas con necesidades especiales. Actualmente se aprecia que no existe formación entre los profesionales que facilite ofrecer un correcto servicio a las personas con diversidad funcional. La falta de formación provoca que la atención no sea la correcta influyendo así en el grado de satisfacción y en la experiencia final de su viaje. Además, hay que recalcar la falta de concienciación que existe todavía con la accesibilidad, la falta de conocimiento que se tiene acerca de estas necesidades especiales para que todas las personas puedan disfrutar de un turismo libre y autónomo con igualdad de derechos y oportunidades. Esta situación termina desencadenando la exclusión social a la que estos colectivos se ven expuestos produciendo un grado de insatisfacción y desilusionen el viaje, así como ver limitada su libertad y autonomía.

4.4. Sensaciones del post -viaje

En este apartado se analizan las sensaciones vividas durante el viaje. Saber si ha sido una buena experiencia, si ha cumplido con las expectativas. Si han respetado y se han tenido en cuenta las necesidades especiales que deben tenerse en cuenta con las personas con discapacidad visual. Si volverían a contratar los mismos servicios, en definitiva, saber si el viaje ha sido satisfactorio y les gustaría repetir la misma experiencia.

Influyen ciertos aspectos en la satisfacción del viaje, como el destino turístico. Es importante que este cumpla con los requisitos mencionados en el apartado anterior, para lograr que sea una buena experiencia para el viajero. Otro aspecto que influye sería el trato recibido por parte de los profesionales, es importante que se les atienda de la forma correcta para que el grupo quede contento con el trato recibido. Los diferentes monumentos que se visiten, también influyen en la satisfacción del grupo, deben de estar habilitados para las personas con diversidad funcional.

Todos y cada uno de los servicios contratados debe cumplir con las expectativas del grupo para que el viaje sea satisfactorio, y de este modo quieran repetir la experiencia.

5. Propuesta de viaje adaptada a las necesidades especiales de las personas con discapacidad visual

La propuesta de viaje accesible para personas con discapacidad visual se ha elegido la ciudad de Valencia por ser considerado como un destino, en general accesible. Este viaje, de ida y vuelta (también conocido como *Round Trip*), está organizado para un grupo de 24 personas con discapacidad visual. Los visitantes, irán acompañados por 6 monitores que harán las veces de guíasacompañantes durante todo el trayecto. Estos profesionales están especializados en atender a personas con discapacidad visual durante todo el viaje.

Como se ha comentado anteriormente, una ciudad es accesible y apta para acoger a personas con algún tipo de discapacidad, en el caso que nos ocupa a personas invidentes, cuando cuenta con infraestructuras adecuadas como calles anchas, pasos de cebra bien señalizados o semáforos sonoros principalmente. Además, hay que tener en cuenta la situación que presenta el patrimonio cultural, monumentos, edificios arquitectónicos, museos, etc. En el caso de la ciudad de Valencia, es una ciudad que se esfuerza por presentar su oferta turística de manera accesible para lo cual ha puesto en marcha el Plan Accesible de Valencia (Valenciana, 2016). Entre otros recursos se puede considerar como recurso accesible para personas con discapacidad visual, la Catedral de la ciudad o las Torres de Serranos. Ambos recursos cuentan con una maqueta para que las personas con discapacidad visual puedan tener una imagen global y con detalle de como son exteriormente, están ubicados en espacios abiertos sin interferir obstáculos y la accesibilidad hasta ellos es adecuada.

Siguiendo con la descripción de este viaje adaptado, se proyecta para personas en un rango de edad de 50-60 años, por tanto se han elegido actividades y organizado el viaje en función de los visitantes, teniendo en cuenta pequeños detalles que puedan satisfacer al máximo las expectativas del grupo y atiendan, de igual modo, sus necesidades especiales. El grupo para el que se ha dispuesto el viaje reside en la ciudad de Benidorm, por tanto ese será el punto de recogida y llegada de los viajeros.

El viaje se centrará en un único destino, la modalidad del viaje será cultural, predominando así la visita de museos, monumentos arquitectónicos, edificios emblemáticos. La fecha prevista de salida será en septiembre, del viernes día 25 al domingo día 27 de este mismo mes. Tendrá una duración de dos noches y tres días el

viaje. De este modo, se promoverá la desestacionalización del turismo en esta ciudad, evitando así los meses más concurridos, donde se produce la masificación de turistas. El medio de transporte que se utilizará para el desplazamiento hasta la ciudad será el autobús. El grado de organización del viaje será elevado, ya que un guía oficial y varios guías acompañantes permanecerán con los viajeros en todo momento, proporcionando la atención que necesiten y satisfaciendo las necesidades especiales de las que requieren las personas con discapacidad visual. Y por último, se alojaron en un hotel de cuatro estrellas ubicado en la ciudad de la cadena Ilunion que pertenece a la Fundación ONCE.

5.1. Selección del destino

El viaje tendrá lugar en la ciudad de Valencia, se trata de la capital de la Comunidad Valenciana, comprendida entre la provincia de Castellón y la provincia de Alicante. La provincia de Valencia se encuentra ubicada al este de la Península Ibérica y a orillas del Mediterráneo. En ella habitan alrededor de 800.000⁶ habitantes en el núcleo urbano, llegando a sobrepasar de un millón y medio si hablamos de toda el área metropolitana.

La ciudad tiene un clima mediterráneo pudiendo así disfrutar de unos 300 días de sol al año. La temperatura media anual ronda los 17 grados centígrados. Los inviernos suelen tener una temperatura de unos 10 grados y los veranos sobrepasan los 30.

Se ha decidido realizar el viaje en esta ciudad porque Valencia es uno de los destinos más accesibles de la Comunidad Valenciana, según la información recopilada en las entrevistas, gracias a la gran evolución que ha hecho adaptando los recursos, transportes, instalaciones e infraestructuras para que todas las personas con discapacidad visual puedan hacer el mismo uso de ellas y les garantice el acceso en igualdad de condiciones.

⁶Datos recogidos del Instituto Nacional de Estadística (INE) de España en el 2019.

5.2. Diseño y planificación del itinerario

El itinerario del viaje en la ciudad de Valencia que tendrá una duración de tres días, se ha estructurado de la siguiente manera:

Día 1: (25 septiembre) El grupo saldrá de Benidorm en autobús a las 9 de la mañana, el punto de encuentro será en el ayuntamiento de la ciudad, ubicado en el parque de l'Aigüera. Estimando su llegada a la ciudad de Valencia a las 10:40h, el grupo realizara la parada en el Hotel IlunionAqua 4, donde podrán dejar todas sus pertenencias e instalarse. Alrededor de las 11:30h se reunirán todos en la entrada principal del hotel donde estará el autobús esperándoles para llevarles al centro histórico de la ciudad. Una vez lleguen a dicho lugar, empezaran la ruta turística por:

→ Catedral de Santa María de Valencia :(Sitios Turisticos)(Valencia)

La Catedral de Valencia también es conocida como la Iglesia Catedral Basílica Metropolitana o Seu, se encuentra ubicada frente a la Plaza Almoina. Respecto a su arquitectura predomina el estilo gótico catalán, pero cabe destacar que además de este, mezcla varios estilos arquitectónicos diferentes como el románico, el neoclásico, el gótico francés y renacentista. A día de hoy la Catedral aún conserva restos de la época romano visigoda como el ábside⁷, el cimborrio⁸ y la girola⁹.

Las personas con discapacidad visual podrán disfrutar de esta majestuosa obra arquitectónica gracias a la maqueta que se encuentra a la entrada. De este modo a través del tacto podrán crear una idea de cómo es en su mente y disfrutaran más de su visita.

⁷El ábside es la parte posterior del altar mayor de una iglesia, saliente por el exterior, que tiene planta semicircular, poligonal o lobular y cubierta generalmente abovedada.

⁸El cimborrio tiene forma de cuerpo cilíndrico y sirve de base a la cúpula, este descansa sobre los arcos principales.

⁹ La girola es un pasillo estrecho que rodea la parte trasera del altar mayor de algunas iglesias o catedrales

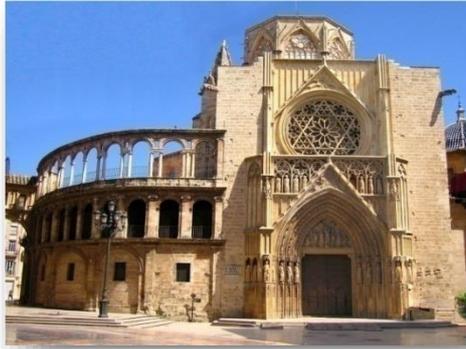


Ilustración 1: Catedral de Santa María de Valencia. Fuente: sitiosturisticos.com

→ Basílica de la Virgen de los Desamparados de Valencia :

En esta iglesia se encuentra la patrona de la ciudad, conocida como la "geperudeta". Fue construida entre los años 1652 y 1667 y fue la primera obra reconocida de estilo Barroco en la ciudad de Valencia.

La cofradía de esta basílica fue fundada para ayudar a las personas que padecían discapacidad psíquica, fueron llamados los *Innocents*, además también daban sepultura a los cadáveres de personas sin familia o a los ajusticiados, estos eran llamados los *desamparats*. Así fue como pasó a llamarse la cofradía de la Mare de Déu dels Innocents i Desemparats. (Ayuntamiento de Valencia)



Ilustración 2: Basílica de la Virgen de los Desamparados de Valencia. Fuente: jdiezarnal.com



Ilustración 3: Interior de la Basílica de la Virgen de los Desamparados de Valencia. Fuente: pinterest.com

→ Mercado Central :

Antaño era el emplazamiento habitual de los mercados ambulantes, con el paso de los años la ciudad de Valencia fue creciendo y no era lo suficiente grande para abarcar a todas las personas que habitaban la ciudad, fue gracias a esta situación que se creó, lo que conocemos ahora como, el Mercado Central. En él puede albergar hasta 959 puestos destinados a tiendas de venta de carne, pescado, legumbres, frutas, pan, etc.(Mercado Central)



Ilustración 4: Mercado Central de Valencia. Fuente: oirealtor.com

Tras estas visitas se realizara una parada, donde el grupo podrá descansar disfrutando de unas tapas al sol en alguna de sus terrazas y, más tarde la visita continuará con:

→ La Lonja de la Seda :

La Lonja es uno de los edificios más emblemáticos de la ciudad, además de ser uno de los más famosos monumentos del gótico civil que puede ofrecer Europa. Goza de la alta distinción de Monumento Histórico Artístico de carácter nacional desde el 4 de junio de 1931 y fue en el 5 de diciembre de 1996 cuando se declaró por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad.(Valencia)



Ilustración 5: La Lonja de la Seda. Fuente: fedepesca.org

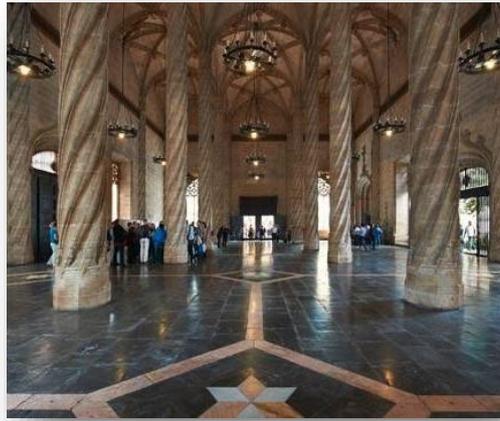


Ilustración 6: Interior de la Lonja de la Seda. Fuente: salir.com

→ La Iglesia de San Nicolás :

(Parroquia Museo de San Nicolás) Durante la Guerra Civil de 1936-1939, la Iglesia sufrió graves desperfectos, se destruyeron las capillas y se saqueó el templo y fue convertido en almacén. Tras este triste episodio, la Parroquia fue declarada en 1981 Monumento Histórico Artístico Nacional.



Ilustración 7: La Iglesia de San Nicolás. Fuente: valenciabonita.es

→ La Almoina :

Permite admirar restos de asentamientos de las distintas civilizaciones en Valencia como, edificios monumentales, unas termas del s II, las dos calles principales de la ciudad romana o un patio de una antigua ciudad musulmana(Valencia).



Ilustración 8: *La Almoina de Valencia. Fuente: jdiezarnal.com*

En esta zona de la ciudad es indispensable visitar también:

→ Las Torres de Serranos :

(Ayuntamiento de Valencia) Fueron construidas por el arquitecto Pere Balaguer¹⁰ entre 1392 y 1398. Las torres de Serranos se convirtieron en cárcel para nobles y caballeros a partir de 1586, manteniéndose este uso hasta el año 1887.

El monumento ha sido declarado de interés Histórico Artístico. Desde sus terrazas se contemplan unas magníficas vistas de la ciudad y del cauce del río Turia.



Ilustración 9: *Las Torres de Serranos. Fuente: comunitatvalenciana.com*

¹⁰ Pere Balaguer fue un arquitecto valenciano de principios del siglo XV autor de varios monumentos de estilo gótico valenciano en la ciudad de Valencia.

→ Las Torres de Quart :

(Ayuntamiento de Valencia) Formaban parte de la muralla cristiana de la ciudad y su construcción se realizó entre 1441 y 1460 sobre una puerta anterior, siguiendo el modelo de la puerta de CastelNuovo¹¹ de Nápoles, levantado por Alfonso el Magnánimo. En el año 1623 se usaron como cárcel para mujeres y más tarde, hacia el 1813 pasaron a ser una prisión militar hasta 1932.

Tradicionalmente eran conocidas como las Torres de la Cal, debido a que en el siglo XVIII se exigía que la cal que entraba a la ciudad se hiciera por esta puerta.



Ilustración 10: Las Torres de Quart. Fuente: flickr.com

Una vez terminada la visita a los diversos monumentos emblemáticos de la ciudad, el grupo regresará al hotel donde podrán relajarse, hasta las 21:30h que tendrá lugar la cena en el hotel. Una vez terminen la cena podrán retirarse a sus respectivas habitaciones donde descansarán y cogerán fuerzas para el siguiente día.

Día 2: (26 septiembre) Desayunarán en el hotel. Sobre las 10:00h el grupo visitarán el Oceanográfico.

→ El Oceanográfico :

¹¹El CastelNuovo se trata de un castillo medieval italiano conocido popularmente como MaschioAngioino.

(El Oceanográfico) Se trata de el acuario más grande de Europa, Se encuentra ubicado dentro del complejo arquitectónico vanguardista de la Ciutat de les Arts i les Ciències, en este edificio se pueden encontrar una gran variedad de los diferentes ecosistemas marinos más importantes.



Ilustración 11: El Oceanográfico. Fuente: fotoescapada.com

Cuando terminen la visita podrán comer en uno de los restaurantes del recinto y por la tarde, visitarán el Hemisferio.

→ El Hemisférico :

(El Hemisferico) Fue inaugurado en 1998, el Hemisfèric fue el primer edificio de la Ciutat de les Arts i les Ciències que abrió sus puertas al público. Es un edificio espectacular diseñado por Santiago Calatrava, que cuenta con una cubierta ovoide de más de 100 metros de longitud, que alberga en su interior la gran esfera que constituye la sala de proyecciones.



Ilustración 12: El Hemisférico. Fuente: cac.es

Tras la visita a este último, podrán dar un agradable paseo por los jardines del Turia. Regresarán al hotel donde podrán acicalarse y a las 21:30h el autobús les estará esperando en la puerta del Hotel para llevarles al restaurante El Poblet, donde tendrá lugar la cena y disfrutarán de una gran variedad de platos al más estilo mediterráneo. Tras la cena el grupo regresará al hotel donde descansarán para el siguiente día del viaje.

Día 3: (27 septiembre) Desayunarán en el hotel. A las 10:00h el autobús les llevará a la zona costera de la ciudad, donde disfrutarán de un ambiente fresco y relajante visitando las playas de la Malvarrosa y de las Arenas.

→ Playa de la Malvarrosa y el Arenal :

(Valencia) Es la playa urbana por excelencia, situada entre la población de Alboraya y la calle Acequia de la Cadena. Tiene una longitud de 1.000 metros aproximadamente. Es una playa amplia y abierta, de arena fina, flanqueada por el paseo marítimo y en la cual se pueden encontrar una gran variedad de numerosos servicios.



Ilustración 13: Playa de la Malvarrosa y del Arenal. Fuente: lovevalencia.com

Harán un agradable recorrido por el Paseo Marítimo, escuchando y disfrutando del increíble sonido de las olas del mar. En esta zona se visitará el Museo del Arroz.

→ Museo del Arroz :

(Ayuntamiento de Valencia) En el barrio del Cabanyal de Valencia se encuentra un antiguo molino de arroz construido a principios del siglo XX. En el que se ubica el Museo del Arroz donde, tras la rehabilitación del edificio promovida por el Ayuntamiento de Valencia y la restauración de la antigua maquinaria realizada por la

Universidad Politécnica, el visitante puede observar el proceso de tratamiento del arroz tal y como se abordaba a principios de siglo.



Ilustración 14: Museo del Arroz en Valencia. Fuente: tripadvisor.com

Y tras la visita se comerá en el restaurante Casa Carmela, donde los comensales se deleitarán de una auténtica paella valenciana. Una vez terminada la comida, el grupo regresará al hotel donde recogerán sus pertenencias y a las 18:00h tendrá lugar la salida de regreso a Benidorm. La llegada se estima que será sobre las 19:40h. Dando lugar así, a la finalización del viaje.

5.3. Recomendaciones básicas

Antes de iniciar un viaje, es importante tener en cuenta algunos aspectos o recomendaciones. En este caso, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Es obligatorio el uso de mascarillas en todo el viaje.
- Se debe mantener al menos una distancia social de 1 metro.
- No compartir sus pertenencias personales.
- Mantener una buena higiene personal: lavado frecuente de manos, especialmente después del contacto directo con personas u objetos.
- Evitar tocarse la nariz, los ojos o la boca en la medida de lo posible.

- Para viajar a este país los viajeros necesitan obligatoriamente el Documento Nacional de Identidad en vigor (DNI).
- Si alguno de los viajeros tiene algún problema de salud (resfriado o cualquier otro catarro) deberá correr por su cuenta llevar un botequín médico con los medicamentos necesarios para su enfermedad.
- Cada uno deberá hacerse cargo y tener cuidado de no perder ninguna de sus pertenencias.
- Deben ceñirse al tiempo calculado en cada una de las actividades programadas, teniendo en cuenta el itinerario previsto. Para poder realizar todas ellas.
- El grupo debe tener en cuenta que durante el día van a andar durante muchas horas por la ciudad, por lo tanto deberán llevar tanto ropa como calzado cómodo.
- Deberán informarse de las condiciones meteorológicas previstas para esos días e ir preparados (paraguas, alguna chaqueta, etc.)
- El día 25 de septiembre (inicio del viaje) el grupo deberá estar con una antelación de 15 minutos como mínimo en el punto de encuentro, ya que al viajar en grupo es mejor estar con bastante antelación y así evitar posibles imprevistos que puedan hacernos demorar la salida.

5.4. Configuración de los servicios

En este apartado se recogen todos los servicios que serán utilizados por las personas con discapacidad visual en la duración del viaje.

5.4.1. Transfer

Para este viaje el medio de transporte utilizado será el autobús, que llevará al inicio del viaje y recogerá al final de este a los viajeros desde Benidorm hasta Valencia y viceversa. Además este medio será utilizado, de igual modo, para desplazarse dentro de la ciudad y llevar al grupo a las diferentes zonas de la ciudad donde realizarán las diversas actividades que tengan programadas para cada día. El trayecto tendrá una

duración de 1 hora y 30 minutos. El servicio es a puerta cerrada, que quiere decir que el grupo de personas será siempre el mismo durante todo el recorrido.

El autobús ofrecerá gratuidades para el guía acompañante.

5.4.2. Alojamiento

Para el alojamiento se ha elegido el Hotel IlunionAqua 4. El cual se encuentra muy bien ubicado en una de la zonas más conocidas de la ciudad, la Ciudad de las Artes y las Ciencias. Desde donde los viajeros tendrán fácil acceso a todas las zonas y rincones de la ciudad. Este hotel forma parte de una cadena de hoteles que pertenece al grupo social de la ONCE, los cuales cuentan con una serie de profesionales en el sector turístico formados para atender este tipo de personas con necesidades especiales. El régimen escogido ha sido el de alojamiento más desayuno de tipo bufet (AD). Cabe destacar que los camareros serán quien les lleven el desayuno a la mesa, para atender mejor las necesidades de los invidentes. El grupo pernoctará un total de dos noches en este hotel.

El grupo se hospedará según la siguiente clasificación: 20 personas en habitación doble (DOB), 7 personas en habitación individual (IND) y 3 personas en habitación triple (TPL).

Los seis monitores acompañantes se alojarán en 3 habitacionesdobles que, por supuesto, correrán a cargo de la agencia.



Ilustración 155: Hotel Ilunion 4. Fuente: booking.com*

5.4.3. Guía y monitores acompañantes

Los viajeros contarán con la presencia de seis monitores que les acompañarán en todo momento, desde la salida el día 25 de septiembre en autobús de la ciudad de Benidorm, hasta su llegada el día 27 de este mismo mes al mismo destino de partida. Los monitores acompañantes serán voluntarios en la fundación ONCE, los cuales han recibido cursos y están perfectamente formados para poder atender las necesidades especiales de las personas con discapacidad visual. Además de los monitores que les acompañaran durante todo el viaje, contarán con guías especializados que les realizarán rutas y les mostrarán los diferentes lugares y monumentos emblemáticos que se encuentran en la ciudad.

5.4.4. Selección de restaurantes

En cuanto a la selección de restaurantes, se ha querido potenciar el resto de sentidos, como el olfato y el gusto. Se han seleccionados los restaurantes El Poblet y Casa Carmela por su gran trayectoria en el mundo gastronómico. Además de ser restaurantes aptos para atender a las personas con diversidad funcional, como por ejemplo disponen de una buena separación de las mesas, sin demasiados obstáculos de por medio.

- Restaurante el Poblet: los comensales podrán disfrutar de una experiencia única. En su oferta gastronómica hay platos históricos del restaurante que el superchef, Quique Dacosta, posee en Denia y que tiene la máxima distinción de la guía de neumáticos (tres estrellas) y otros de creación propia elaborados por su mano derecha en El Poblet, Luis Valls. Este entrañable restaurante tiene una estrella Michelin desde el 2013. Es una apuesta segura para el grupo, donde vivirán una experiencia única e intensificarán el olfato y el gusto, deleitando con cada uno de los platos sus paladares.



Ilustración 16: Restaurante el Poblet en Valencia. Fuente: tripadvisor.es

→ Restaurante Casa Carmela: se trata de un restaurante cerca de la playa, con variedad de arroces y con buenos sabores en la comida. Puede decirse que la paella es su especialidad, cocinada con el fuego de la leña. El grupo quedará maravillado con la paella que tendrán el placer de comer, se dice que son las más conocidas y las más deliciosas de toda Valencia.



Ilustración 17: Restaurante Casa Carmela. Fuente: guiarepsol.com

6. Conclusiones

Las conclusiones a las que se llega de la realización de este trabajo se presentan a continuación:

- El turismo ha crecido mucho con el paso de los años, pero no se puede afirmar todavía que el número de personas con discapacidad visual también haya aumentado. Este colectivo tiene los mismos derechos que el resto de la población a disfrutar de un turismo accesible y no es justo que no puedan acceder a él con las mismas facilidades que lo hace el resto de personas.
- Los destinos deben preocuparse por adaptar sus instalaciones, servicios y patrimonio a las personas con discapacidad visual cuyas necesidades son algo mayores por la adaptación sonora de los espacios.
- La adaptación de la megafonía en las terminales de pasajeros es una medida fundamental a adoptar para mejorar el proceso de realización de un viaje.
- Los alojamientos turísticos deben de ser amplios, sin demasiados obstáculos de por medio. Las habitaciones deben de quedar cerca de los ascensores, para aportar mayor facilidad a la hora de acceder a las estas. Además, los ascensores deben de contar con megafonía, para que las personas con diversidad funcional sepan en todo momento en que planta están.
- Los destinos, por lo general, deben de tener infraestructuras adaptadas como las aceras con diferente relieve para señalar los pasos de cebra. Así como semáforos sonoros para que puedan cruzar con total seguridad y tranquilidad.
- La formación es un aspecto fundamental para conseguir una accesibilidad universal y la normalización de las discapacidades, sí debería de ser de obligado cumplimiento que todos los profesionales del sector turístico estuvieran formados para atender a personas con discapacidad.
- La propuesta de viaje que se presenta recoge las necesidades básicas de estos viajeros a través de las entrevistas realizadas y se ha procurado elegir las instalaciones y patrimonio disponible que mejor se adapta a estas necesidades

Es por ello que aún queda mucho por mejorar y avanzar en el sector turístico para alcanzar la igualdad de oportunidades para todas las personas y permitir que todos disfruten de él del mismo modo.

Bibliografía

- Alles, M. T. (07 de Marzo de 2009). Turismo accesible. *Estudios turísticos* , 141-153.
- Alles, M. T. (2009). Turismo Accesible. *Revista interdisciplinar* , 1-15.
- Ayuntamiento de Valencia*. (s.f.). Recuperado el 20 de Enero de 2020, de http://www.valencia.es/ayuntamiento/Infociedad_accesible.nsf/vDocumentosWebListado/70ADDAC6CD3425EDC12572C200242A51?OpenDocument
- Ayuntamiento de Valencia*. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de http://www.valencia.es/ayuntamiento/Infociedad_accesible.nsf/vDocumentosWebListado/2987E4A1F1D5B807C12572C200242A54?OpenDocument
- Ayuntamiento de Valencia*. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de http://www.valencia.es/ayuntamiento/infociedad_accesible.nsf/vBuscarCallejerovalen/id006101?OpenDocument&lang=1
- Ayuntamiento de Valencia*. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de https://www.valencia.es/ayuntamiento/infociedad_accesible.nsf/vDocumentosWebListado/A87CA32823AF5F15C12572C20024050B?OpenDocument&bdOrigen=ayuntamiento/cultura.nsf&idapoyo=&nivel=4&lang=1
- Barraga. (1992). *Discapacidad Visual D.O.C.E.* Recuperado el 11 de Febrero de 2020, de <https://asociaciondoce.com/clasificaciones-en-torno-a-la-discapacidad-visual/>
- Benítez, S. C. (2015). *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Madrid: Centro español de documentación sobre discapacidad.
- Berger, J. (2013). *El sentido de la vista*.
- Boletín Oficial del Estado*. (03 de Diciembre de 2013). Recuperado el 16 de Marzo de 2020, de <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>
- Carrillo, M. J. (2017). *El turismo accesible*.
- El Hemisferico*. (s.f.). Recuperado el 13 de Marzo de 2020, de <https://www.cac.es/es/hemisferic/descubre-el-hemisferic/descubre-el-hemisferic.html>
- El mercado potencial del turismo accesible para el sector del turismo Español*. (Julio de 2008). Recuperado el 22 de Marzo de 2020, de http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf
- El Oceanografic*. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de <https://www.oceanografic.org/>

Escapada Rural. (07 de Marzo de 2012). Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://www.escapadarural.com/blog/propietarios/el-turismo-accesible-ventajas-para-todos/#accesible>

Escriche, M. M. (2010). Turismo accesible, turismo para todos. Un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: revista de investigación turística* , 101-126.

Fundación ONCE. (s.f.). Recuperado el 11 de Febrero de 2020, de <https://www.fundaciononce.es/es/pagina/empleo-y-formacion>

Fundación ONCE. (2011). Recuperado el 11 de Febrero de 2020, de <https://www.fundaciononce.es/es/pagina/empleo-y-formacion>

Fundación ONCE. (22 de Septiembre de 2016). Recuperado el 23 de Marzo de 2020, de <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/las-personas-con-discapacidad-gastan-casi-un-30-mas-en-viajar-que-los-turistas-sin>

Fundación Turismo Valencia. (s.f.). Recuperado el 20 de Enero de 2020, de The Official Website: <https://www.visitvalencia.com/que-hacer-valencia/cultura-valenciana/monumentos-en-valencia/catedral-valencia>

Fundación Turismo Valencia. (s.f.). Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de The Official Website: <https://www.visitvalencia.com/que-hacer-valencia/cultura-valenciana/monumentos-en-valencia/lonja-seda>

Fundación Turismo Valencia. (s.f.). Recuperado el 13 de Marzo de 2020, de The Official Website: <https://www.visitvalencia.com/que-hacer-valencia/cultura-valenciana/museos-en-valencia/museo-arqueologico-almoina>

Fundación turismo Valencia. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de The Official Website: <https://www.visitvalencia.com/que-ver-valencia/playas-de-valencia/playas-urbanas/playa-la-malvarrosa>

Generalitat Valenciana, (2016). *Plan de Accesibilidad*. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://www.fgv.es/plan-de-accesibilidad-universal/>

Global Report on Inclusive Tourism Destinations Model and Success Stories. (Octubre de 2018). Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://www.unwto.org/middle-east/publication/global-report-inclusive-tourism-destinations-model-and-success-stories>

Hoyo, M. M. (2010). Turismo accesible, turismo para todos. *Cuadernos de turismo* , 25-44.

Incluyeme.com. (2019). Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de Todo lo que necesitas saber sobre discapacidad visual: <https://www.incluyeme.com/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-discapacidad-visual/>

Infobae. (s.f.). Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de Exceso de pantallas y poco tiempo al aire libre, los responsables del aumento de miopía en los jóvenes:

<https://www.infobae.com/salud/2018/10/11/exceso-de-pantallas-y-poco-tiempo-al-aire-libre-los-responsables-del-aumento-de-miopia-en-los-jovenes/>

Infobae. (2016). Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de Exceso de pantallas y poco tiempo al aire libre, los responsables del aumento de miopía en los jóvenes:

<https://www.infobae.com/salud/2018/10/11/exceso-de-pantallas-y-poco-tiempo-al-aire-libre-los-responsables-del-aumento-de-miopia-en-los-jovenes/>

Irazzábal, F. G.-U. (2012). *Informe sobre la ceguera en España*. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de http://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto_20_1.pdf

Maguiño, M. A. (2013). El desarrollo de competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo. *Revista investigación* , 48-56.

Martinez, D. R. (2009). Accesibilidad y brecha digital. *Innovación educativa* , 91-115.

Mercado Central . (s.f.). Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <https://www.mercadocentralvalencia.es/Mercado/HistoriaMercado>

Ministerio . (Julio de 2008). Recuperado el 22 de Marzo de 2020, de http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf

Ministerio de sanidad. (s.f.). Recuperado el 11 de marzo de 2020, de <https://www.mschs.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/accesibilidadUniversal.htm>

Ministerio de sanidad. (2015). Recuperado el 11 de marzo de 2020, de <https://www.mschs.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/accesibilidadUniversal.htm>

Morales, N. C. (17 de Diciembre de 2014). *Análisis de la accesibilidad en las páginas web de varios destinos turísticos de la provincia de Valencia – España*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/49447/Memoria%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OMS. (07 de Octubre de 2014). Recuperado el 10 de Enero de 2020, de <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-oms-estima-hay-285-millones-personas-discapacidad-visual-mundo-20131010134206.html>

OMS. (04 de Noviembre de 2017). *OMS*. Recuperado el 10 de Enero de 2020, de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

ONCE. (9 de Diciembre de 2013). Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>

Organización Mundial de la Salud. (04 de Noviembre de 2017). Recuperado el 2020 de Enero de 2020, de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

Parroquia Museo de San Nicolás. (s.f.). Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de <http://www.sannicolasvalencia.com/historia#contexto-historico>

Pérez, D. M. (2003). *Turismo Accesible.* Recuperado el 16 de Marzo de 2020, de Hacia un Turismo para Todos: http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/52_en.pdf

Picornell, C. (1993). Los impactos del turismo. *Papers de turisme* , 65-91.

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. (03 de Diciembre de 2013). Recuperado el 16 de Marzo de 2020, de <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>

Restaurante Casa Carmela. (s.f.). Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://www.casa-carmela.com/es/>

Restaurante El Poblet. (s.f.). Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <https://www.elpobletrestaurante.com/>

Sanidad, M. d. (29 de Noviembre de 2013). *Texto refundido de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.* Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12632-consolidado.pdf>

Sitios Turísticos. (s.f.). Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <https://sitiosturisticos.com/catedral-de-santa-maria-de-valencia/>