

## Buenas prácticas sobre turismo accesible

Victoria Pérez Durbán, José Francisco Serrano Ortiz, Javier Ferrís Oñate, Rakel Poveda Puente, Miguel López Torres, Laura Martínez Gómez, Pedro M. Vera Luna, Purificación Castelló Merce

INSTITUTO DE BIOMECÁNICA (IBV)

Con el objetivo de fomentar la participación de las personas con discapacidad en las actividades de la vida diaria y de potenciar el turismo accesible para todos, el Patronato Provincial de Turismo València Terra i Mar de la Diputación de Valencia puso en marcha en el ejercicio 2012 el Plan Provincia Accesible, Turismo para todos. La primera de las fases de este Plan persiguió la capacitación de los profesionales del sector turístico mediante la edición de un Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible y la celebración de dos jornadas de sensibilización, todo ello con la colaboración del Instituto de Biomecánica (IBV).

### Best Practices on Accessible Tourism

The institution Patronato Provincial de Turismo València Terra i Mar de la Diputación de Valencia start last year 2012 the project Plan Provincia Accesible, Turismo para todos (Plan Accessible Province, Tourism for All) in order to encourage the participation of people with disabilities in daily living activities and promote the accessible tourism for all. The first phase of this plan had the aim to train the tourism professionals through the edition of a Best Practice Manual on Accessible Tourism besides two conferences with the purpose of building awareness. Both initiatives were carried out with the cooperation of Biomechanics Institute of Valencia.

### INTRODUCCIÓN

Según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia de 2008, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España existen más de 3,5 millones de personas con discapacidad o limitaciones de diversa naturaleza. Los principales problemas que afectan a este colectivo son los relacionados con la movilidad, la vida doméstica y las actividades de autocuidado cotidianas. Sin embargo, no deben olvidarse las actividades de turismo y ocio que proporcionan vivencias, satisfacción y libertad y en las cuales también se centran muchos de los problemas por la falta de adecuación no sólo de los espacios y productos sino también de los servicios. Unos y otros deben cumplir una serie de requisitos para hacerlos accesibles y, por tanto, es necesario conocer las principales características de cada tipo de discapacidad.

El sector turístico, por tanto, afronta nuevas tendencias y requiere abordar oportunidades de mercado distintas. La variedad de demandantes de turismo es cada vez más elevada, contando con más personas mayores y personas con limitaciones funcionales de diverso tipo. En este contexto, los destinos deben dar respuesta a la creciente demanda de accesibilidad y servicios adaptados. Además, la concepción del turismo accesible supone una relevante ventaja competitiva para todos aquellos agentes turísticos que apuestan por esta estrategia.

Ante esta situación, el Patronato Provincial de Turismo València Terra i Mar de la Diputación de Valencia ha puesto en marcha el *Plan Provincia Accesible, Turismo para todos* con el objetivo de fomentar la participación de las personas con discapacidad en las actividades habituales de la vida diaria y de potenciar el turismo accesible para todos. En el marco de este Plan, se llevaron a cabo durante 2012 una serie de iniciativas encaminadas a capacitar y sensibilizar a los agentes implicados sobre la problemática de la accesibilidad en el sector turístico, así como a desarrollar herramientas y propuestas de mejora. Estas iniciativas se concretaron en la edición de un *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible* y en la celebración de dos jornadas de sensibilización, todo ello en colaboración con el Instituto de Biomecánica (IBV).

### DESARROLLO

La primera de las iniciativas desarrolladas en el marco del *Plan Provincia Accesible, Turismo para todos*, fue la elaboración y edición de un *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible* (Figura 1). El manual, dirigido a todos los agentes relacionados con el sector turístico,



Figura 1. Portada y páginas interiores del Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible.

tiene la finalidad de concienciar sobre la importancia de la accesibilidad en este sector. Pretende también fomentar la adecuación y promoción de los servicios y de los entornos turísticos hacia la accesibilidad.

Para el desarrollo de contenidos del manual se consultó la legislación y la normativa vigentes a nivel estatal y autonómico. La información obtenida y la dilatada experiencia del IBV en el ámbito de la accesibilidad permitieron definir la estructura de la publicación en función de los siguientes apartados:

- **Conceptos básicos y primera aproximación a la accesibilidad en el turismo:** Abarca la importancia del turismo y la accesibilidad. El colectivo de personas con alguna limitación es muy extenso y variado, razón por la que es necesario conocer los tipos de discapacidad y las necesidades asociadas a cada una de ellas.
- **Interacción de las personas y las instalaciones turísticas:** Se detallan recomendaciones específicas en cuanto a criterios de adecuación de entornos y servicios comunes en instalaciones turísticas: transporte, espacios de ocio, hostelería, etc.
- **Aspectos específicos para municipios de costa:** La playa y todo lo que está relacionado con ella tiene una serie de condicionantes que se deben considerar de forma específica. En este apartado se repasan los más importantes como, por ejemplo, el acceso al agua en la playa que se puede resolver con la ayuda de una silla anfibia como la de la figura 2.
- **Aspectos específicos para municipios de interior:** El turismo rural, pese a las dificultades de la orografía en ocasiones abrupta, cuenta con estrategias que lo pueden adaptar para que su disfrute sea más accesible. En este apartado se detallan algunas de ellas.

El resultado del proyecto ha sido una herramienta que engloba las pautas básicas para adecuar los entornos y servicios bajo criterios de accesibilidad y que será muy útil para todos los agentes implicados en el sector turístico. El *Manual de buenas prácticas sobre turismo accesible* puede consultarse y descargarse en el apartado de Publicaciones del portal web de Turismo y Ocio del IBV ([www.turismo.ibv.org](http://www.turismo.ibv.org)).

La segunda de las iniciativas fue la celebración de dos jornadas de sensibilización en las que se presentó el manual así como proyectos e iniciativas relacionadas con el turismo accesible. Las jornadas (Figura 3), que contaron con una gran asistencia y participación, tuvieron lugar en Cullera y Xàtiva los días 20 y 21 de noviembre de 2012, respectivamente. Los principales destinatarios fueron los técnicos de los municipi-



Figura 2. Silla anfibia marina Aquarius.

- > pios de la provincia de Valencia, tanto del litoral como del interior, con el fin de potenciar desde la Administración la apuesta por los entornos turísticos accesibles en colaboración con las empresas locales. Durante las jornadas se mostraron las dificultades con las que se encuentran las personas con discapacidad en el sector turístico y se presentaron soluciones para cada caso, así como herramientas y fuentes de consulta.

## CONCLUSIONES

Iniciativas como la expuesta en este artículo contribuyen a la defensa que desde muchos sectores se está realizando para conseguir un **turismo para todos**. Desde el Patronato Provincial de Turismo València Terra i Mar está previsto continuar con iniciativas en este ámbito en el marco del *Plan Provincia Accesible, Turismo para todos* con el fin de seguir fomentando la concienciación y sensibilización de los agentes implicados. Además, este tipo de iniciativas no solo propician un gran beneficio social para los ciudadanos, sino que son una oportunidad para las empresas turísticas permitiendo aumentar su competitividad y valor diferenciador. ●



Figura 3. Jornadas de sensibilización.

---

### AGRADECIMIENTOS

Al Patronato Provincial de Turismo València Terra i Mar de la Diputación de Valencia por su colaboración en este proyecto.