

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Gestión Turística



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA
SUPERIOR DE GANDIA

**“Adaptación de las visitas guiadas al
Centro Histórico de Gandia, para
personas con discapacidades
físicas, psíquicas o sensoriales”**

**TRABAJO FINAL DE
GRADO**

Autor/a:
Graciela Catalá Frasquet

Tutor/a:
Enrique Sigalat Signes

Cotutor/a:
Bernat Roig Merino

GANDIA, 2013

ÍNDICE

RESUMEN / ABSTRACT	3.-
PRESENTACIÓN	4.-
JUSTIFICACIÓN	5.-
OBJETIVOS DEL PROYECTO	6.-
METODOLOGÍA	7.-
FASES DEL TFG	8.-
1. MARCO CONCEPTUAL: LOS DIFERENTES TIPOS DE MINUSVALÍAS	9.-
2. PORCENTAJE DE PERSONAS CON MINUSVALÍAS EN ESPAÑA	10.-
2.1. Principales magnitudes de la discapacidad en España	10.-
2.2. Número de personas con discapacidad	11.-
2.3. Datos por comunidades autónomas	12.-
2.4. Evolución prevista del número de personas con discapacidad ...	13.-
3. IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO	15.-
3.1. El segmento de los discapacitados y el turismo	15.-
3.2. El turismo accesible: Concepto y ventajas	16.-
3.3. La accesibilidad en las empresas y destinos turísticos	17.-
3.4. Marco normativo de la accesibilidad en España	19.-
4. NORMAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES	22.-
4.1. Reglas generales	23.-
4.2. Minusválidos físicos	24.-
4.3. Personas invidentes	24.-
4.4. Personas sordas	27.-
4.5. Minusválidos psíquicos	28.-

5. DIFICULTADES QUE SE PRESENTAN EN LA REALIZACIÓN DE VISITAS GUIADAS PARA MINUSVÁLIDOS	30.-
5.1. Minusvalías físicas	30.-
5.2. Minusvalías visuales	31.-
5.3. Minusvalías auditivas	32.-
5.4. Minusvalías psíquicas o mentales	33.-
6. ASPECTOS DEL ENTORNO A TENER EN CUENTA POR EL GUÍA ANTES DE PREPARAR UNA VISITA	34.-
7. OFERTA TURÍSTICA PARA DISCAPACITADOS EN EL MUNICIPIO DE GANDIA	36.-
8. PROPUESTA DE ITINERARIO GUIADO POR EL CENTRO HISTÓRICO DE GANDIA ADAPTADA PARA PERSONAS CON MINUSVALÍAS: “GANDIA PARA TODOS”	38.-
8.1. Mapa del itinerario	38.-
8.2. Exploración del entorno	39.-
8.3. Análisis de los monumentos	40.-
8.4. Temporización del recorrido	43.-
8.5. Análisis D.A.F.O. del itinerario propuesto	44.-
9. CONCLUSIONES	45.-
10. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA CONSULTADAS Y UTILIZADAS	48.-

RESUMEN

Se ha realizado un estudio para elaborar un manual de conocimientos básicos sobre el mundo de la discapacidad, dirigido a los guías turísticos, aunque extrapolable a cualquier profesional del sector turístico. El cual, les permite tener un conocimiento básico de las necesidades y dificultades que enfrentan las personas con diferentes tipos de minusvalías. Asimismo, se ofrecen consejos y pautas a seguir para acercarles la oferta cultural de cualquier lugar, de forma cómoda y asequible a sus circunstancias. Los pasos que se han seguido para conseguir este propósito, han sido: en primer lugar, un análisis de los diferentes tipos de minusvalías; a continuación, un estudio del porcentaje de discapacitados que hay en la actualidad en España, y por comunidades autónomas, y las previsiones para el futuro. Seguidamente, se ha hecho un estudio de normas básicas, para atenderles de las dificultades que se pueden presentar durante las visitas guiadas, y también del entorno. Asimismo, se ha estudiado la oferta turística de Gandia para los discapacitados. Concluyendo con el diseño de un itinerario cultural por el Centro Histórico de Gandia.

ABSTRACT

This is a study guide, to elaborate an understanding of the basic needs of the disabled world. This is addressed to tourist guides, and any other professional working in the tourist sector. This guide will allow them to understand, the necessities and difficulties, that people with different disabilities have to face. At the same time, some advice and guide lines are offered, to help bring the cultural offerings of historical and other sites, to handicapped people, in a way that is comfortable and accessible to their circumstances.

To achieve this objective, first I have researched the present disability rate in Spain and it's various communities, and the forecast for the future. Second, I have done a study to assure compliance with all the basic rules. Third, I have considered the environment of the historical sites and the difficulties the disabled will find during the guided tour. Fourth, I have analysed the tourist offering, in Gandia, available and accessible to disabled people. This work completes the design of a cultural itinerary, adapted to disabled people, in the Historical Centre of Gandia.

KEY WORDS

Disabled → discapacitado

Guide → guía

Tourist → turístico

Offer → oferta

Cultural → cultural

PRESENTACIÓN

El presente trabajo, es un estudio para mejorar la atención a las personas con diferentes tipos de discapacidad, cuando realizan visitas culturales a centros históricos y monumentos emblemáticos. Pretende ser un manual de referencia, para los guías turísticos, y en general, para cualquier persona del ámbito turístico, que quiera trabajar con personas con algún tipo de minusvalía; ya que se ofrecen normas a tener en cuenta, en cualquier sitio, por cualquier profesional que tenga que tratar con ellos.

En primer lugar, veremos los diferentes tipos de minusvalías que existen, y a continuación analizaremos el número de minusválidos que hay en España, y su distribución por las distintas comunidades autónomas. Veremos que la cifra es bastante elevada, y las previsiones indican que el porcentaje seguirá aumentando.

Luego pasaremos a analizar, desde el punto de vista del contacto humano, que barreras hay que derribar, a través de unos consejos muy útiles que harán que las personas con discapacidades se sientan bien tratados, y evitemos cometer errores por falta de conocimiento sobre el tema.

Otro punto importante a tener en cuenta, son las dificultades que presenta el entorno físico. Obstáculos, que hay que eliminar o tratar de minimizar, para que las personas con discapacidades no se encuentren con problemas al transitar por él. También se ofrecen recomendaciones, que cualquier guía debe tener en cuenta a la hora de organizar una visita guiada.

A continuación, veremos cuál es la oferta turística, que tiene el municipio de Gandia, para este colectivo. Y, finalizaremos, diseñando una ruta cultural guiada por el Centro Histórico de Gandia, como ejemplo de todo lo expuesto. Analizaremos el trayecto y los monumentos, teniendo en cuenta los aspectos de accesibilidad estudiados en el presente trabajo. Además de otras cuestiones, que debe tener en cuenta el guía, para que la visita sea satisfactoria, interesante y sin contratiempos, para el grupo de personas con diferentes tipos de minusvalías que participen en él.

Esta ruta, y toda la información expuesta en el siguiente proyecto, pretende ser una guía para poder realizar una visita guiada para discapacitados, en cualquier lugar de España o del extranjero.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto surge de la necesidad de acercar el turismo cultural a personas con minusvalías físicas, psíquicas o sensoriales, perfeccionando la atención por parte de los guías oficiales, y otros profesionales del sector turístico, y mejorando la accesibilidad de los monumentos y de las rutas que se ofrecen.

Desde la experiencia de la autora del presente trabajo, en el campo de los guías turísticos, y de los itinerarios culturales diseñados para el público en general, se ha encontrado muchas deficiencias, a la hora de ofertar este tipo de servicios, a personas con minusvalías; lo que nos ha llevado a tener un interés especial, por mejorar la oferta en este sector.

Este anhelo, ha despertado el interés por la investigación sobre el mundo de la discapacidad, que se realiza en el presente trabajo. Se ha estudiado cuales eran las limitaciones con las que se encontraban los discapacitados, a la hora de visitar monumentos. También se ha indagado cuales eran sus anhelos, qué carencias encontraban en los servicios que ellos demandaban, y a los que como cualquier otro ser humano tenían derecho. Además, se ha investigado cómo se les podía ayudar, para que pudieran disfrutar de excursiones y visitas interesantes y divertidas.

Para ello, comprendimos que en primer lugar debíamos saber con cuánto público potencial contábamos, es decir, el número de minusválidos que hay en España y sus características. Y, desde sus peculiaridades, cómo podíamos llegar a ellos con total normalidad, supliendo las carencias con una atención personalizada, que les permitiera disfrutar del turismo cultural, como cualquier otro ciudadano. Para obtener esta información, eran imprescindibles las entrevistas personales, con los representantes de las diferentes asociaciones de minusválidos de Gandía.

Tras el trabajo realizado, se espera mejorar la atención a los discapacitados por parte de los guías oficiales, y demás profesionales del sector turístico. Además, también se pretende que se tome conciencia de las necesidades de las personas discapacitadas, a la hora de ofertar visitas y excursiones a Monumentos y Centros históricos.

OBJETIVOS

Objetivo general

Investigar cómo acercar el turismo cultural a personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales, y adaptar las visitas a sus necesidades, para ayudar a que se sientan más integrados en la sociedad. Estudio de caso: el Centro Histórico de Gandía.

Objetivos específicos

- Averiguar datos empíricos sobre el porcentaje de población con discapacidades en España, y más concretamente, en cada comunidad autónoma, para conocer el público potencial. Conocer el porcentaje de población con discapacidades en la Comunidad Valenciana y en Gandía.
- Recopilar la información necesaria, sobre las necesidades de las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, para adaptar las visitas guiadas a ellas, en el ámbito de la capital saforense: Gandía.
- Obtener las reseñas imprescindibles, para que los guías turísticos sepan tratar con las personas discapacitadas, y ayudarlas a minimizar las dificultades que puedan tener, cuando realizan visitas culturales.
- Averiguar la oferta turística que propone el municipio de Gandía, para las personas con diferentes tipos de minusvalías.
- Efectuar un estudio sobre las visitas culturales para discapacitados, que se están realizando en el Centro Histórico de Valencia, para aprender técnicas y conocer otras experiencias prácticas de posible implementación.
- Elaboración y diseño de una ruta cultural en Gandía, adaptada a las necesidades de las personas con minusvalías en esta ciudad.

METODOLOGÍA

La información necesaria se ha obtenido a través de **fuentes primarias** (entrevistas con representantes de los colectivos objeto de estudio, y profesionales de la administración), de **fuentes secundarias** (revisión de fuentes documentales sobre el tema), y a través de **trabajo de campo**, mediante la visita al Centro Histórico de Valencia y al Centro Histórico de Gandia.

- Entrevistas en profundidad con los responsables de las siguientes asociaciones: **D. Miguel Ángel Cuevas Monteagudo**, Educador Social de la Asociación de Personas Sordas de Gandia (**E1**), **Dña. Mari Fe García Montiagudo**, Ayudante de dirección de la ONCE de Gandia (**E2**), **D. Joaquín Malonda Estarelles**, Presidente de la Asociación de Minusválidos Físicos de La Safor (**E3**), **D. José Manuel Pichel Jallas**, Delegado Territorial de la ONCE de la Comunidad Valenciana (**E4**), **Dña. Tesi Rovira**, Responsable de Ocio y Tiempo libre de la Asociación Pro-Minusválidos Psíquicos de La Safor (Asmisaf) (**E5**) y **Dña. Amparo Sanfélix Martínez**, Coordinadora de las Actividades de Ocio y Tiempo libre para disminuidos Psíquicos de la Fundación Espurna de Gandia (**E6**).
- Entrevista con los responsables de la empresa mixta Gandia PROTUR, para conocer la oferta turística, que existe en la ciudad de Gandia, para discapacitados.
- Revisión documental a través de fuentes secundarias: búsqueda de libros sobre turismo y discapacitados, necesidades de éstas personas, estadísticas sobre discapacidad. Búsqueda en Internet de información sobre oferta turístico-cultural, para este colectivo.
- Realización de una visita por el Centro Histórico de Valencia, con un grupo de discapacitados, para conocer las adaptaciones que se han efectuado para los minusválidos, y como facilitan la realización de la visita a estas personas. Además de comprobar sobre el terreno, posibles incidencias que puedan surgir y mejoras que se necesiten efectuar, para tomarlo como referencia, para diseñar la ruta por el Centro Histórico de Gandia.
- Visita e inspección del Centro Histórico de Gandia, para la elaboración de un itinerario cultural por el mismo, adaptado a personas con minusvalías.

FASES DEL TRABAJO FINAL DE GRADO

La realización del presente trabajo presenta cuatro fases muy concretas:

1ª fase. Título, objetivos y metodología. Se definió el título, el objetivo general y los específicos, estudiándose los pasos a seguir para lograrlos a través de la metodología.

2ª fase. Búsqueda de Información. El siguiente paso fue el de buscar la información.

- Fuentes secundarias. Búsqueda de bibliografía e información en Internet, sobre número de discapacitados, legislación, necesidades y problemas que tienen a la hora de viajar, y de ser atendidos por los profesionales del turismo. Qué oferta cultural y actividades ofrecen otros lugares que se pueda adaptar a Gandía. Tras buscar mucha información, se encontraron muy pocos libros y páginas web, con referencias al tema al que este trabajo se refiere.
- Fuentes primarias. Petición de información a la empresa PROTUR, sobre la oferta existente en Gandía para personas con minusvalías. Se quería ver si ya existía algún proyecto, para colaborar en él con este trabajo, y evitar repetir un trabajo que ya pudiera existir. Además, nos interesaba saber, si disponían de personal especializado en el trato con personas con minusvalías. Se comprobó que la oferta específica para personas con discapacidades era casi nula. En este punto, nos decidimos a buscar la información que nos interesaba, a través de entrevistas personales con representantes de cada asociación de minusválidos de Gandía, realizándose seis entrevistas.
- Trabajo de campo. Se realizó una excursión al Centro Histórico de Valencia con personas invidentes, para comprobar tiempos de traslado de un monumento a otro, forma de explicar, materiales que facilitaban la visita, incidencias Finalmente, se realizó a pie el trayecto por las calles del Centro Histórico de Gandía para medir los tiempos, fotografiar el recorrido, para demostrar la idoneidad del terreno para las visitas para minusválidos. También se visitó los monumentos, y se habló con los responsables de los mismos, para conocer la adecuación de éstos, a la hora de acoger visitantes con discapacidades.

3ª Fase. Redacción de la memoria. A partir de la información obtenida, se procedió a la redacción del trabajo, tal y como aparece a continuación.

4ª Fase. Conclusiones. Finalmente, se han escrito las conclusiones.

1. MARCO CONCEPTUAL: LOS DIFERENTES TIPOS DE MINUSVALÍAS

Según la definición de la Real Academia de la Lengua Española, minusválido es aquella persona incapacitada, por lesión congénita o adquirida, para ciertos trabajos, movimientos, deportes, etc. Hay que tener en cuenta que existen distintos tipos de minusvalías:

Minusvalías físicas: son aquellas personas que debido a un accidente, una enfermedad o a un deterioro físico asociado a una avanzada edad, tienen deficiencias motoras y son usuarios de sillas de ruedas o aparatos ortopédicos. En el ámbito turístico se les denomina grupos con movilidad reducida.

Minusvalías sensoriales: donde se incluyen aquellas personas con discapacidad visual (invidentes) o auditiva (sordomudos).

Minusvalías psíquicas o mentales: donde se incluyen aquellas personas con limitaciones sustanciales en su capacidad intelectual y cognitiva.

Debido a la especial atención que requieren, en las agencias turísticas se les llama grupos NNEE (Necesidades Especiales). Hay que tener en cuenta que un grupo al que se le vaya a realizar una visita turística, nunca estará formado al cien por cien por personas con necesidades especiales. Siempre habrá una proporción entre personas con discapacidad y personas sin discapacidad, siendo estos últimos, familiares, amigos, compañeros de viaje, o en casos más probables, monitores de alguna asociación o centro de donde procede dicho grupo. Respecto a esto, cabe decir, que las personas sin discapacidad también son parte de nuestra audiencia, y en ningún momento debemos olvidarnos de ellos para centrarnos en las personas discapacitadas, simplemente habrá que encontrar soluciones unitarias y globales para el grupo. También decir que, con que una sola persona del grupo disponga de algún tipo de discapacidad, ya habrá que adaptar la visita, para evitar o disminuir los problemas que se presentan para las personas minusválidas,¹ y que analizaremos en otro punto del presente trabajo.

¹ Información proporcionada por la agencia de guías turísticos oficiales de Valencia TURIART (CULTURA, TURISMO Y ARTE) (calle del Editor Cabrerizo 3, VALENCIA), dentro del curso Formación de Guías de 2011.

2. PORCENTAJE DE PERSONAS CON MINUSVALÍAS EN ESPAÑA

Antes de iniciar este apartado, cabe aclarar que los porcentajes de discapacitados se han obtenido del Libro Verde de la Accesibilidad, publicado en 2002 por parte del Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO), siendo uno de los dos planes en materia de accesibilidad que se crearon por el Comité Español de Coordinación para el Año Europeo de las Personas con Discapacidad, vigente aún en la actualidad.

No se ha realizado, a día de hoy, otra encuesta en la que se incluya la totalidad de los discapacitados en España. Se han actualizado datos, que se pueden ver en el Anexo 6 del presente trabajo, pero no son los que necesitamos, puesto que sólo incluyen el número de discapacitados con un porcentaje de minusvalía mayor o igual al 33%. No recogiendo ninguna otra fuente, como por ejemplo el INE, los datos correspondientes al porcentaje de personas con discapacidad inferior al 33%. Siendo esta encuesta del INE del año 1999, la única que recoge el porcentaje total de discapacidad en España.

2.1. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA DISCAPACIDAD EN ESPAÑA

En el año 1999, el Instituto Nacional de Estadística, la Fundación ONCE y el IMSERSO realizaron la **ENCUESTA SOBRE DISCAPACIDADES, DEFICIENCIAS Y ESTADO DE LA SALUD**. Esta encuesta ofrece información sobre un segmento de la población, del que se carecía de datos estadísticos desde el año 1986, año en el que el INE realizó otra encuesta de ámbito nacional.

Esta encuesta de 1999, muestra el volumen de población con discapacidad en España y sus principales características, lo que ha servido para hacer una valoración de los problemas que afectan a este grupo. Pese a la elaboración de esta encuesta, aún existe un déficit de información estadística, referente a las personas con discapacidad. Lo que requiere un mayor esfuerzo de los organismos e institutos competentes, en cuanto al desarrollo de encuestas que proporcionen datos estadísticos, que permitan analizar este grupo de población, en todas las facetas de su vida, de forma continua en el tiempo. De esa manera, los estudios que a partir de esta información estadística se realicen, facilitarán el desarrollo de políticas, acciones y normativa reguladora, encaminadas a lograr su equiparación social. También posibilitarán el conocimiento de los factores de mayor incidencia en este grupo de personas, para poder tenerlos en cuenta, a la hora de desarrollar las citadas políticas, acciones y normas.

2.2. NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Según los datos de la encuesta realizada por el INE en el año 1999, en España existían, en dicha fecha, **3.528.221 personas con discapacidad**. Esta cifra suponía, que el 9% de los españoles, eran personas con discapacidad.

- El 58% de las personas con discapacidad eran mujeres. Sin embargo, existían diferencias según el rango de edad. En la franja de edad comprendida entre los 6 y 44 años, los varones con discapacidad superaban a las mujeres en un 32%. Mientras que en la franja de edad de personas con discapacidad mayores de 45 años, las mujeres con discapacidad superaban a los varones en un 60%.

	Menos de 6 años	De 6 a 16 años	De 17 a 44 años	De 45 a 64 años	De 65 a 79 años	De 80 y más años
Varones	24.723	43.051	291.736	379.652	502.396	231.413
Mujeres	24.853	37.211	215.782	438.561	818.137	520.707

Tabla 1. Personas con discapacidad por grupo de edad y sexo.

Fuente: INE. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud, 1999.

- El 59% de las personas con discapacidad eran mayores, el 40% tienen entre 6 y 45 años y el 1% era menor de 6 años. En cuanto a la discapacidad por géneros, el porcentaje de mujeres con discapacidad era del 10,2%, y el porcentaje de varones con discapacidad era del 7,6%.

	Menos de 6 años	De 6 a 16 años	De 17 a 44 años	De 45 a 64 años	De 65 a 79 años	De 80 y más años
Varones	21,7	17,8	33,5	89,1	224,1	494,1
Mujeres	23,2	16,3	25,4	98,7	290,8	571,1
Ambos sexos	22,4	17,1	29,5	94,0	261,3	545,0

Tabla 2. Tasa de personas con discapacidad por cada 1000 habitantes

Fuente: INE. Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud, 1999.

La tasa porcentual de personas con discapacidad, alcanzaba un valor medio acumulado próximo al 5% hasta el rango de edad de 64 años, a partir de esta edad la tasa se disparaba, situándose en una media del 26%, para la población con edades comprendidas entre los 65 y 79 años, y del 54% para los mayores de 80 años.²

² Ayudas técnicas y discapacidad, información obtenida desde la página web: http://infodisclm.com/documentos/accesibilidad/ay_tecnicas_accesib/discapt1.pdf

2.3. DATOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Tanto Andalucía como Cataluña, las dos comunidades autónomas más pobladas de España, concentraban más de una tercera parte de toda la comunidad discapacitada mayor de 6 años (un 36,6% en 1999), según los datos de la EDDDES. Así, en Andalucía vivía el 20% de la población discapacitada, mientras que en Cataluña residía el 16%.

Después de Andalucía y Cataluña, le seguían Madrid y Comunidad Valenciana con un 10% y un 9%, respectivamente, de la población discapacitada española. Por lo que, en estas cuatro regiones, se concentraba el 56% del total de personas discapacitadas, porcentaje que se elevaba por encima del 70%, si se incluía Castilla y León y Galicia (ambas con el 8% del total). Por lo que el 30% restante, correspondía al 5% de Castilla-La Mancha y el 4% del País Vasco, mientras que el resto de regiones situaba su porcentaje sobre el total en niveles inferiores: Murcia, Canarias, Extremadura, Asturias y Aragón, con el 3%, Baleares con un 2%, Cantabria y Navarra con el 1%, y por debajo, La Rioja, Ceuta y Melilla (con el 0,4% de la población discapacitada).³

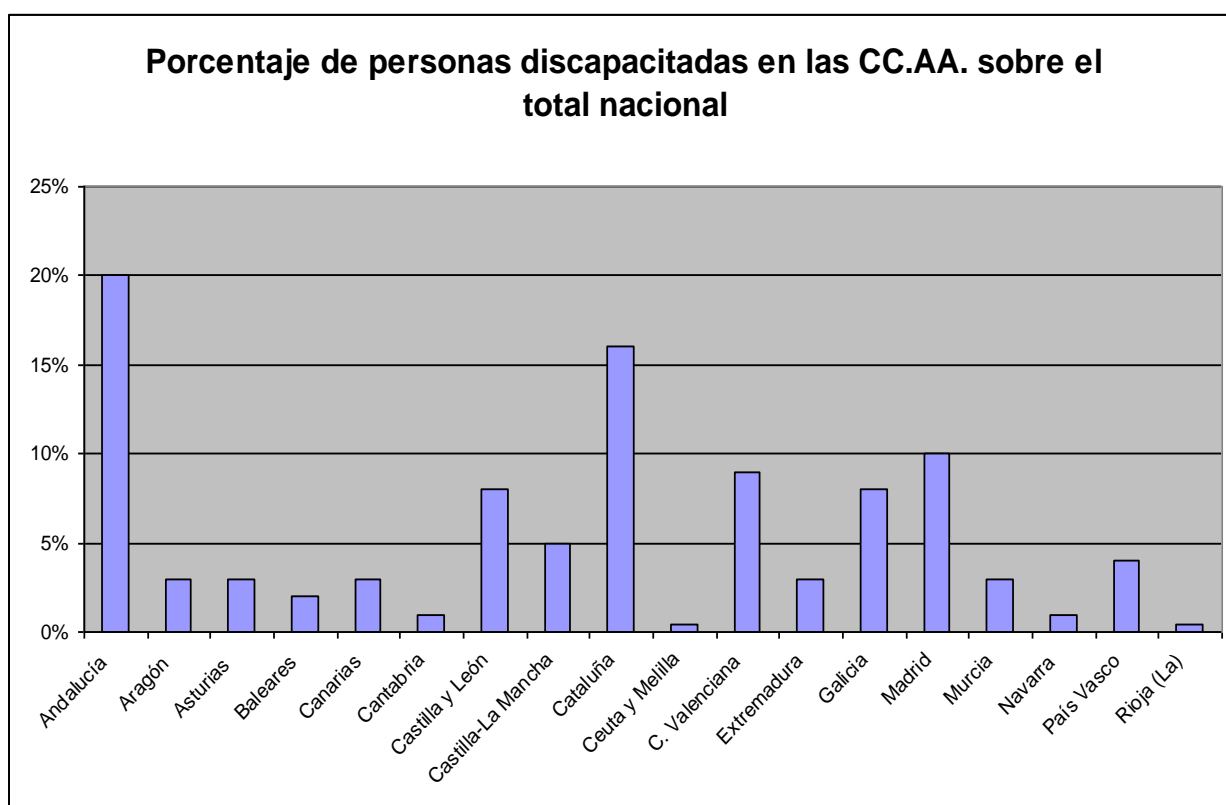


Gráfico 1. Distribución regional de las personas con discapacidad. 1999.
Fuente: INE (2001). Elaboración propia.

³ ALONSO LÓPEZ, F. et al. (2003): *Libro verde: La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Madrid. Edita Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. pág. 45-46

	Personas de 6 a 64 años con discapacidades	Tasa por 1.000 habitantes	Personas de 65 y más años con discapacidades	Tasa por 1.000 habitantes
Andalucía	319.994	56,32	388.837	394,38
Aragón	31.499	36,57	64.548	268,24
Asturias	37.227	46,76	63.776	299,75
Baleares	27.265	45,87	29.684	259,55
Canarias	54.394	40,91	51.891	272,24
Cantabria	18.402	45,59	29.748	315,32
Castilla y León	84.213	46,17	191.087	372,70
Castilla-La Mancha	57.015	44,96	107.881	339,62
Cataluña	224.960	47,84	339.553	328,58
Ceuta y Melilla	6.347	58,72	5.831	360,99
C. Valenciana	124.921	40,29	187.954	300,53
Extremadura	35.102	43,26	67.189	357,30
Galicia	103.570	50,49	168.620	324,25
Madrid	149.996	37,63	197.804	263,22
Murcia	48.701	55,91	62.558	404,90
Navarra	14.251	35,06	26.124	287,75
País Vasco	62.908	39,08	80.693	239,24
Rioja (La)	5.226	26,53	8.877	183,25
Total	1.405.992	45,94	2.072.652	322,11

Tabla 3. Personas discapacitadas por grandes grupos de edad y por CCAA.
Fuente: INE (2001).

2.4. EVOLUCIÓN PREVISTA DEL NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Estimaciones de la estructura de la pirámide de edades que se hicieron para el pasado 2011, efectuadas a partir de los datos estimados del INE hasta 2006, apuntaron a un aumento significativo de la proporción de población mayor de 45 años que, en el pasado año 2011, representaría el 44,6% del total, frente al 35,7% de 1991. De este modo, cabría esperar una modificación de la composición de la población discapacitada durante los próximos años, con una tendencia al alza del grupo de personas mayores.

De acuerdo con estimaciones del INE, la población mayor de 64 años en el 2020 será de 7.845.127, lo que equivaldrá a un 20% de la población (a diferencia del 16% actual). Suponiendo que el porcentaje de personas con discapacidad, en cada tramo de edad, se mantiene constante a lo largo del tiempo, resultaría que el total de población con discapacidades aumentaría, a pesar de que la población en conjunto disminuyera por el mismo efecto del envejecimiento, resultando un peso final de la población discapacitada sobre el total, de un 10% frente al 8,8% actual.⁴

⁴ ALONSO LÓPEZ, F. et al. (2003): Op. Cit. Pág. 12 (pág. 44-45).

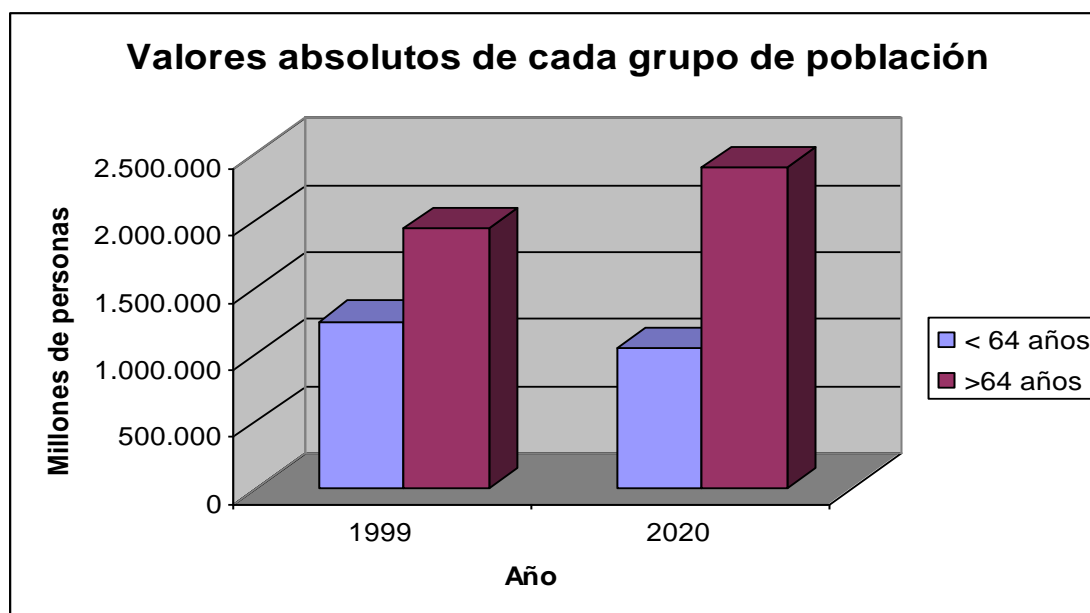


Gráfico 2. Número de personas con discapacidad por tramos de edad en 1999 y proyecciones para el 2020.

Fuente: IEDDES (Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud del INE) para los datos de 1999. Proyecciones del INE para los datos de 2020.

Las previsiones de futuro, muestran un incremento del segmento de las personas discapacitadas, debido a que los principales factores causantes de la discapacidad, como la edad avanzada, los accidentes de tráfico o los accidentes laborales, van en aumento año tras año.⁵ Por tanto, no podemos sólo centrarnos en la discapacidad del sujeto, debemos partir de la idea de persona entendida como ser humano, única e irrepetible. Lo cual nos lleva a reflexionar sobre el conjunto de barreras (arquitectónicas, sociales, mentales, culturales, etc.), que no permiten que la persona con discapacidad, pueda participar en la sociedad como ciudadano de pleno derecho.

Antes de finalizar este apartado, es importante destacar, que no se han podido obtener datos estadísticos oficiales del municipio de Gandia, debido a la falta de los mismos. En cada asociación, tienen el número de personas minusválidas asociadas, pero no son representativas del conjunto de la población, puesto que pueden haber muchas más personas con minusvalías, que no se han apuntado a ninguna asociación. En el anexo 1, aparecen transcritas las entrevistas personales con los representantes de las asociaciones de minusválidos, los cuales proporcionan el número de personas con discapacidades, que tienen las diferentes asociaciones de Gandia.

⁵ FERNÁNDEZ ALLES, M^a TERESA (2009): *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. (211-224) Entelequia. Revista Interdisciplinar, nº 9, primavera 2009. pág. 212

3. IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL SECTOR TURÍSTICO

El crecimiento de las organizaciones de personas con discapacidad, y el énfasis político en el bienestar que tiene lugar desde 1979, plantearon la cuestión de la representatividad de las personas discapacitadas.⁶ Ésta fue confirmada por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2006), que afirma que hay más de 500 millones de personas en todo el mundo con deficiencias o discapacidades. En Europa, hay 50 millones de personas con discapacidad, de las cuales casi 40 millones viven en algún país de la Unión Europea,⁷ siendo en España también muy numeroso.

3.1. EL SEGMENTO DE LOS DISCAPACITADOS Y EL TURISMO

En los últimos años, se ha registrado un aumento del número de viajes realizados por personas discapacitadas, debido a su gran disponibilidad de tiempo libre y a sus grandes deseos de viajar, potenciado por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, lo cual ha aumentado las posibilidades de las personas discapacitadas de visitar otros lugares.

Pero el hecho más relevante, es que en todos los estudios realizados sobre la demanda de este segmento poblacional, queda constatado que las personas discapacitadas, realizan sus viajes en las denominadas temporadas bajas, es decir, las de menor afluencia turística. Las razones que justifican este hecho son la no existencia de aglomeraciones, así como los menores precios en estas épocas del año.

Uno de los problemas más destacados del sector turístico, es la estacionalidad de su demanda, es decir, la concentración de la afluencia de turistas en determinadas épocas del año. Las consecuencias de la estacionalidad son diversas, el cierre de los establecimientos hoteleros y hosteleros, en las denominadas épocas bajas, el aumento del paro, o los efectos negativos en el comercio de la zona, entre otras. De ahí la necesidad de buscar alternativas que contribuyan a paliar el problema de la estacionalidad, inconveniente que afecta muy directamente al municipio de Gandia. En la medida en que las personas que padecen algún tipo de discapacidad, contribuyan a reducir este problema, atraerlos hacia los destinos turísticos, debe ser un objetivo a tener en cuenta en la planificación estratégica de los mismos.

⁶ BARTON, Len (2008): *Superar las barreras de la discapacidad*. Madrid. Ediciones Morata, S.L. pág. 204-205.

No obstante, la realidad demuestra que son muchas las personas discapacitadas, que no viajan por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles, es decir, sin barreras. A la hora de viajar, el turista discapacitado busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan los actuales destinos turísticos, los cuales presentan múltiples barreras, que abarcan, desde los medios de transporte, hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio o las playas, entre otros.

Esta situación de inaccesibilidad en el turismo es debida, en parte, a la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas, y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, en favor del derecho de estas personas, a la igualdad de trato en el ocio y el turismo, lo que ha llevado a una mayor concienciación en diversos ámbitos empresariales, políticos y sociales.

3.2. EL TURISMO ACCESIBLE: CONCEPTO Y VENTAJAS

En el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada *Turismo Accesible*, que está creando una verdadera concienciación en todas las empresas del sector turístico, por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no sólo con fines lucrativos sino también sociales.⁸

El Delegado Territorial de la Once de Valencia, el señor Manuel Pichel, comentó: *“en la actualidad ya se habla de turismo accesible para todos, así en la Comunidad Valenciana, se quiere conseguir que las vacaciones sean posibles para todo el mundo. Para conseguirlo, se está hablando con residencias de la Tercera Edad para utilizar habitaciones que tengan libres, para que puedan quedarse personas con discapacidad cuando vengan de vacaciones, por que están adaptadas para cualquier tipo de minusvalía, y así ampliar la oferta turística de la Comunidad Valenciana para todo el mundo”*.⁹

⁸ FERNÁNDEZ ALLES, M^a TERESA (2009): Op. Cit., pág. 14 (pp 212-214).

⁹ Información obtenida a través de una entrevista personal, realizada por la autora del presente trabajo, al señor José Manuel Pichel Jallas, Delegado Territorial de la ONCE de la Comunidad Valenciana, el 30 de marzo de 2013.

3.2.1. Concepto

El *Turismo Accesible* persigue la supresión de las barreras al turismo realizado por personas con discapacidades. No obstante, en los últimos años, este concepto ha evolucionado hacia lo que se ha dado en llamar *Turismo para Todos*. El Turismo para Todos, a diferencia del anterior, no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino que tiene por finalidad, lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados, en igualdad de condiciones, por cualquier persona, discapacitada o no.

3.2.2. Ventajas del turismo accesible

Existen cinco prerrogativas fundamentales:

1. En primer lugar, la mejora de la accesibilidad, supondría un incremento en la calidad de vida de estas personas, quienes tendrían que realizar un menor esfuerzo para efectuar sus actividades de traslado, hospedaje, restauración y ocio, en el destino turístico elegido.
2. Como consecuencia de lo anterior, el destino turístico accesible gozaría de una mejor imagen social, al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos.
3. Desde un punto de vista económico, ofertar un destino turístico sin barreras, permitiría atraer a un segmento de mercado numeroso: el de los discapacitados.
4. En cuarto lugar, atraer a turistas discapacitados supone atraer a otros clientes, ya que los turistas minusválidos suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multivalentes.
5. Y, en quinto lugar, la mayor parte de las personas discapacitadas, prefieren realizar sus viajes en las épocas de menos afluencia turística, por lo que contribuyen a reducir el efecto de la estacionalidad, en el destino turístico que elijan.

3.3. LA ACCESIBILIDAD EN LAS EMPRESAS Y DESTINOS TURÍSTICOS

La Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), en la Asamblea General celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, recogió el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, y reconocido además como elemento de expansión de la persona humana, por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países.

Aunque la Declaración Universal de los Derechos Humanos, reconoce a todas las personas el derecho al turismo, con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, en la práctica, aún existen barreras que impiden o limitan el acceso de las personas discapacitadas en los destinos turísticos.

La causa de este problema tan generalizado es el siguiente: con frecuencia se olvida que la accesibilidad debe ser entendida en su globalidad, es decir, para que un destino turístico sea catalogado como accesible, debe abarcar al conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística (agencias de viaje, oficinas de información, alojamientos, medios de transporte, estaciones, puertos, aeropuertos, restaurantes, etc.) y, ciertamente, este requisito no siempre se cumple. De nada sirve que un destino cuente con playas accesibles, si no lo son los medios de transporte o los alojamientos que lo integran.

Sólo la actuación conjunta de todos los integrantes de la oferta turística de un destino, permitirá crear un entorno de recreo que beneficie tanto a los discapacitados, como a las empresas turísticas y, en general, al desarrollo económico de España.¹⁰

La situación perfecta es la que aporta La Villette, Ciudad de las Ciencias y la Industria de París (30, Avenue Corentin Carriou); ofrece información adaptada y accesible a todos, no importa cuál sea el grado de minusvalía. La biblioteca y las salas de lecturas están equipadas con material informático, con sintetizadores y facilidades en el sistema Braille. O los museos y biblioteca Apostólica del Vaticano, que ya pueden ser apreciados por todos los minusválidos, incluidos sordos e invidentes.¹¹

Aquí cerca, también tenemos un ejemplo de accesibilidad con l' Almoína de Valencia, de la cual, el señor José Manuel Pichel (Delegado Territorial de la ONCE de la Comunidad Valenciana) comentó: *"el edificio mejor adaptado de todos los que hemos visitado, son las ruinas de L'Almoína, en el Centro Histórico de Valencia, tienen planos alzados y de base, una maqueta en bronce de todo el conjunto arquitectónico, y la explicación en braille al lado de la maqueta, es la perfección de la adaptación para las personas invidentes."*¹²

¹⁰ FERNÁNDEZ ALLES, M^a TERESA (2009): Op. Cit., pág. 14 (pp 214-216).

¹¹ BARÓN, C. (1992): *Viajes para minusválidos*. Madrid. Ediciones EL PAÍS S.A. y AGUILAR, S.A. pág. 144, 147

¹² Entrevista personal realizada por la autora al señor José Manuel Pichel, Delegado Provincial de la ONCE de la Comunidad valenciana, el 30 de marzo de 2013.

3.4. MARCO NORMATIVO DE LA ACCESIBILIDAD EN ESPAÑA

Las leyes de accesibilidad encuentran su fundamento dentro del marco normativo de la Constitución Española, en sus artículos 9.2, 14 y 49:

- El artículo 9.2 de la Constitución establece que: *“los poderes públicos promoverán las condiciones para que la igualdad del individuo, y de los grupos en que se integra, sean reales y efectivas; removerán los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, y facilitarán la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”*. La finalidad es alcanzar la igualdad real, no sólo la igualdad formal, que establece el artículo 14, en el que se reconoce la igualdad de todos los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna.
- Por otra parte, el artículo 49 de la Constitución Española determina que: *“los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con deficiencias físicas, sensoriales y psíquicas, a los que prestarán atención especializada que requieran, y los ampararán especialmente, para el disfrute de los derechos que en su Título Primero otorga a todos los ciudadanos”*.

Con el fin de alcanzar los objetivos marcados en estos artículos, se promulgó la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI) (B.O.E., nº 103, de 30 de Abril), la cual significó un avance importante en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad en España. El artículo 54.1 de la citada ley establece que *“la construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique la concurrencia de público, así como la planificación y urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los minusválidos”*.

En esta misma línea van el Real Decreto 19/1989, de 5 de Mayo y el Real Decreto 556/1989, de 19 de Mayo, por el que se arbitran medidas mínimas de accesibilidad en los edificios. Este último, en su artículo 1º dispone que: *“en los nuevos edificios de concurrencia pública, tendrán que ser practicables por personas con problemas de movilidad, al menos, los siguientes itinerarios: la comunicación entre el interior y el exterior del edificio, y entre éste y las áreas de uso público; además, un aseo estará adaptado para su uso por personas con movilidad reducida”*. Por otra parte, el artículo 2º del citado Real Decreto, recoge una serie de condiciones mínimas que deberá

cumplir un itinerario, para ser considerado practicable por las personas con problemas de movilidad.

En el año 2002, coincidiendo con el Año Europeo de las Personas con Discapacidad, debemos destacar la publicación por parte del Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO), de dos planes en materia de accesibilidad:

- **El Libro Verde de la Accesibilidad en España (2002)**, que realiza un diagnóstico general y un análisis situacional de la accesibilidad para su debate.
- **El Libro Blanco del Plan de Accesibilidad (ACCEPLAN)**, que analiza las posibilidades y actuaciones necesarias para lograr la accesibilidad en todo tipo de entornos, productos y servicios, teniendo como tarea prioritaria establecer un marco de referencia, presentando propuestas de futuro en base al diagnóstico presentado previamente en el Libro Verde. En él se aprueba el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, destacando que la accesibilidad es algo beneficioso para toda la sociedad.

A partir de ese momento, cambia la concepción del fenómeno de la discapacidad, intentando evitar que persistan las desigualdades en la sociedad. De ahí, la aprobación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (B.O.E., nº 289, de 3 de Diciembre), teniendo como objetivos básicos el establecimiento de medidas, que garanticen y hagan efectivo el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad, fijados en los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución, fijando, asimismo, las pautas de actuación en materia de discapacidad.

Esta ley establece como principios fundamentales: la vida independiente, la accesibilidad universal, el diseño para todos, el diálogo civil y la transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, entre otros. Por otra parte, recoge el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, así como la ausencia de discriminaciones, exigiéndose la accesibilidad y la realización de ajustes razonables, y medidas de acción positiva, destinadas a compensar las especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad, para su plena participación en la vida social. Además, establece la obligación gradual y progresiva de todos los entornos, productos y servicios, de ser abiertos, accesibles y practicables, para todas las personas.

La ley 51/2003 establece en su artículo 10 que: *“el Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la comunidades autónomas, y a las corporaciones locales, regulará unas condiciones básicas de accesibilidad”*. Dicha regulación viene amparada por el artículo 149.1.1ª de la Constitución, por ostentar el Estado, la competencia exclusiva *“sobre la regulación de las condiciones básicas, que garanticen la igualdad de todos los españoles, en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales”*.

En virtud de la transferencia de competencias realizadas por el Estado, así como en virtud de lo establecido en los respectivos estatutos de autonomía, la práctica totalidad de las comunidades autónomas han publicado su propia normativa para la supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de transportes. En el estudio de las mismas, podemos encontrar dos momentos claramente diferenciados desde el punto de vista cronológico:

1. La elaboración de Decretos de Accesibilidad. El País Vasco fue pionero en este sentido con la promulgación de dos decretos sectoriales, el primero data de 1981 sobre Supresión de Barreras Urbanísticas, y el segundo de 1983 sobre Supresión de Barreras Arquitectónicas. Le siguieron los decretos de Murcia en 1987, Valencia y La Rioja en 1988, Cantabria en 1990 y, finalmente, la Comunidad Autónoma de Andalucía en 1992. Todos ellos hacen referencia a los parámetros mínimos exigidos en materia de accesibilidad.
2. La elaboración de leyes de accesibilidad. La primera ley en materia de accesibilidad es aprobada en Navarra, con el propósito de hacer accesibles las calles y los edificios públicos. A ésta le seguiría la de Cataluña en 1991, Galicia (1992), Baleares (1993), Castilla-La Mancha (1994), Asturias (1995), Canarias, (1995), Murcia (1995), Cantabria (1996), Aragón (1997), País Vasco (1997), Extremadura (1997), Castilla y León (1998), Madrid (1999) y Valencia (1998). Estas leyes se han desarrollado en decretos, que exponen las condiciones técnicas que se han de cumplir sobre accesibilidad en el entorno urbano, arquitectónico, del transporte y de la comunicación.¹³

¹³ FERNÁNDEZ ALLES, Mª TERESA (2009): Op. Cit., pág. 14 (pp 216-219).

4. NORMAS BÁSICAS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES

La mayoría de profesionales del turismo, han de relacionarse con personas con necesidades especiales con cierta frecuencia. El miedo a equivocarse o a tratar incorrectamente a tales personas, a veces hace que estos profesionales se inhiban y eludan el trato con aquéllas. En otros casos, la falta de conocimientos suficientes en la materia, lleva a cometer errores tontos, fácilmente evitables.

Por ello, en ocasiones, los discapacitados son rechazados o temidos, por ser considerarlos una fuente de complicaciones para el personal turístico. Pero no podemos olvidar que los discapacitados son personas como cualesquiera otras, que necesitan contactos humanos con los demás, y no es difícil tratar con ellos. Se debe desmitificar la figura del cliente con necesidades especiales.

En la década de los noventa ya comenzaron a hacerse aportaciones, que han permitido cambiar a otra mentalidad que intenta no poner énfasis en los aspectos negativos, en las discapacidades de la persona, sino en sus capacidades, sus habilidades, etc. Lo que permite esta nueva perspectiva es reinventar la discapacidad, dándole un nuevo sentido, e intentando sacar de la casilla de anormal, al colectivo de personas que presentan alguna discapacidad.¹⁴

Para conseguirlo, sólo es necesario tener en cuenta unos principios elementales:

- Ponerse en su lugar, comprenderles a ellos y a su mundo peculiar.
- Adoptar una actitud mental positiva: ver en el discapacitado lo que tiene y no lo que le falta. Considerar todo aquello de que son capaces, y apreciarlos como personas humanas de igual valor que las demás.

La mayor parte de la información de este apartado, sobre “las normas básicas para la atención de personas con discapacidades”, y del siguiente “dificultades que se presentan en la realización de visitas guiadas para minusválidos” se ha obtenido de las entrevistas personales, que la autora del presente trabajo ha mantenido con los diferentes responsables, de las diversas asociaciones de minusválidos de Gandia. La transcripción completa de estas entrevistas, se pueden leer en el Anexo 1 del bloque de anexos de este trabajo.

¹⁴ PLANELLA, J. y MARTÍNEZ, O. (2010): *Alterando la discapacidad. Manifiesto a favor de las personas*, Barcelona, Editorial UOC. Pág.53-54,124.

4.1. REGLAS GENERALES

Es muy importante seguir unos consejos básicos, para ayudar a las personas con minusvalías a sentirse integradas en la sociedad, y no como personas diferentes, sino simplemente, como seres humanos iguales a los demás, merecedoras de un respeto y de consideración. Los más importantes son los siguientes:

- **No subestime a los discapacitados.** Déjeles que hagan ellos todo lo que puedan. La mayoría son capaces de hacer las cosas por sí mismos. Al tiempo, les agrada que se reconozcan sus méritos y progresos, naturalmente, sin exageraciones que supongan un insulto a su inteligencia.
- **No les ayude nunca sin proponérselo antes.** La ayuda “impuesta” les hiere como un desprecio. Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase, y espere a que su ofrecimiento sea aceptado antes de ayudarla, y escuche las instrucciones que tal persona quiera darle.
- **Póngase siempre en la situación de su interlocutor,** y mire desde su perspectiva un edificio, una calle... Cuando indique alguna dirección, tenga en cuenta distancia, obstáculos físicos (como escaleras, bordillos cuestas empinadas) y dificultades concretas que esa persona pueda encontrar.¹⁵
- **Ayude discretamente,** sin llamar la atención de las personas del entorno, con naturalidad, sin precipitaciones, ni revuelo. No se debe presumir de ayudar, ni adoptar un rol sobre protector. Al discapacitado le molesta mucho llamar la atención.
- **Hay que ser natural en los contactos personales con los discapacitados.** Lo que ellos desean es que se les trate como a iguales. Procure sobre todo:
 1. No sentirse incómodo al hablar con ellos.
 2. En ningún caso pronuncie frases compasivas sobre su estado. Cuando venga a cuento, hable de éste con naturalidad.
 3. No caiga en un mutismo tenso, ni en una explosión verbal inadecuada.
 4. No les trate nunca como a niños, ni siquiera a los discapacitados psíquicos adultos. Como personas normales que son, se asombran ante este tipo de actuación y se molestan.

¹⁵ BARÓN, C. (1992): Op. Cit. pág. 18 (pp 132).

- **No les aconseje a menos que se lo pidan.** En general, saben muy bien lo que necesitan y desean y, de una u otra forma, pueden manifestarlo.
- **No se dirija nunca al acompañante del discapacitado,** a menos que él no pueda seguir la conversación. La marginación, aunque ocasional, hiere profundamente.
- **Demuestre comprensión y tolerancia.** Piense qué se hace a diario con los no discapacitados. Sea respetuoso con el tiempo extra que le lleve a una persona con discapacidad, conseguir hacer o decir las cosas. Deje que esa persona marque el ritmo. No se ofenda si rechazan su ayuda, al contrario, hay que alegrarse de su validez para ciertos actos.¹⁶

4.2. MINUSVÁLIDOS FÍSICOS

Además de las normas generales que acabamos de enumerar, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- **La silla es parte de su espacio corporal.** No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- **Sitúese usted a la altura de sus ojos,** si va a mantener una conversación con esta persona, para evitar posturas incómodas por ambas partes.
- **Procure que puedan dejar siempre al alcance de la mano las muletas o silla de ruedas** las personas que las usan. Si pueden permanecer en la propia silla de ruedas, sin cambiarles a otro asiento, mejor.

4.3. INVIDENTES

La capacidad de las personas ciegas para imaginar y comprender se concentra, sobre todo, en el sentido del oído y en el del tacto. El sentido del oído que, como el de la vista, “actúa a distancia”, constituye una fuente de información y de comunicación sumamente valiosa para la persona ciega. Sin embargo, es el tacto, el sentido que

¹⁶ Información proporcionada por la agencia de guías turísticos oficiales de Valencia TURIART (CULTURA, TURISMO Y ARTE) (calle del Editor Cabrerizo 3, VALENCIA), dentro del curso Formación de Guías de 2011.

adquiere en las personas invidentes un desarrollo más profundo, y una eficiencia mayor y más especializada. Por el tacto, sobre todo de manos y pies, se orienta y se desplaza con autonomía en el espacio circundante, reconoce y maneja los objetos del entorno, además accede a la cultura y al saber a través del sistema braille; y por el tacto, se relaciona afectivamente con el otro a través, sobre todo, del apretón de manos, de la caricia y del abrazo.¹⁷

Esto último que se acaba de comentar, es muy importante a tener en cuenta por el guía. La autora del presente trabajo, realizó una visita por el Centro Histórico de Valencia con invidentes, y se pudo comprobar la importancia del tacto para estas personas; y, sobre todo, como lazo afectivo en su relación con sus semejantes: el cogerles del brazo para guiarles, para señalar nuestra presencia, y además, equivale a la sonrisa amigable que puede ofrecer el guía a sus interlocutores, y que ellos no pueden ver.¹⁸

Por tanto es importante tener en cuenta los siguientes puntos, para tratar correctamente a las personas con una discapacidad visual:

- **Los guías deben enterarse de las características del grupo antes de recibirlo**, ya que necesitan obtener previamente información sobre cómo se comportan los ciegos, y saber cómo explicar los contenidos a las personas invidentes.
- **No se puede dar la misma explicación a un grupo de ciegos que a otro que no lo están**, es importante no extenderse demasiado en la información, y contar más historia. Los guías deben aprender a describir detalles, y tienen que tener claro lo que es necesario explicar a las personas ciegas, y lo que no.
- **Se deben conocer los datos de altura, anchura, profundidad y volumen, para saber explicar las tres dimensiones**. Se deberían pedir las películas audio-descriptas que tiene la ONCE en sus oficinas, que enseñan a las personas a describir en tres dimensiones, para que las explicaciones puedan ser seguidas y comprendidas por las personas ciegas.

¹⁷ COLLADO, S. et al. (2007): *Discapacidad visual y destrezas manipulativas*, Madrid, O.N.C.E. pág. 2.

¹⁸ Visita guiada por el Centro Histórico de Valencia, realizada por la autora del presente trabajo el 13 de abril de 2012, para un grupo de invidentes procedentes de Salamanca, organizada por la O.N.C.E. de dicha ciudad.

- **No dejarse llevar por el paternalismo, hay que contestar con naturalidad.** El guía tiene que pensar que las personas ciegas no son tontas, son personas cultas, muchas de ellas. Cuando un ciego pregunta, es una persona como cualquier otra.
- **La acústica es muy importante,** molesta mucho la gente que no deja escuchar al resto del grupo, por que a las personas que ven quizá no les importa si no oyen, pero para los invidentes, oír es fundamental.¹⁹
- **Cuando salude a una persona invidente, identifíquese siempre y preséntele a cualquier otra persona que esté a su lado.** Si le ofrece la mano para saludar, diga algo como: “¿nos damos la mano?”. Si le ofrece sentarse, coloque la mano de su interlocutor en el respaldo o el brazo del asiento.
- **Déle referencias concretas como “a tu derecha”, etc.** Con personas ciegas, cuide expresiones como: ahí, allí, ...²⁰
- **Los guías deben saber lo importante que es tocar para una persona ciega, para que le quede clara la explicación.** Se debe despertar la curiosidad y el interés del visitante invidente, para que toque o manipule las cosas que le rodean, ya que le permite su comprensión de la visita. Además, deben conocer cómo se le puede ayudar a una persona ciega de la forma más cómoda posible.²¹
- **Se debe recurrir a maquetas que sean manejables y reproducciones a escala,** evitando riesgos del tipo: aristas cortantes, temperaturas extremas y fragilidad del objeto. Los edificios históricos son muy grandes, así que solo pueden ser percibidos por partes, por eso, se recurren a maquetas.
- **Evitar las representaciones de carácter abstracto,** la representación de imágenes debe ser concreta. Ha de procurarse que sea representativa de lo que se quiera mostrar, a fin de no transmitir una idea equivocada.

¹⁹ Información obtenida a través de las entrevistas realizadas por la autora a la Ayudante de dirección de la ONCE de Gandía, la señora Mari Fe García Monteagudo el 22 de marzo de 2013, y al Delegado Provincial de la ONCE de la Comunidad Valenciana, señor José María Pichel el 30 de marzo de 2013.

²⁰ BARÓN, C. (1992): Op. Cit. pág. 18 (pp 132-133).

²¹ Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora al Delegado Provincial de la ONCE de la Comunidad Valenciana, señor José María Pichel, el 30 de marzo de 2013.

- **Algunos aspectos de la realidad, no es posible reconocerlos al tacto, ni tampoco a través de representaciones tridimensionales: el mar, las nubes, el horizonte, etcétera.** En estos casos, es necesario recurrir a explicaciones verbales relacionadas con lo que el visitante invidente conozca.²²

4.4. PERSONAS SORDAS

No hace falta ser intérprete para comunicarse bien con las personas sordas, pero hay que tener en cuenta algunos consejos sobre cómo hablar con ellas:

- **En primer lugar, preguntar si hay en el grupo alguien con dificultades auditivas, y hacer que se ponga delante; además, no empezar a hablar hasta que esté al frente.** Habrá personas que no querrán decirlo por vergüenza, y hay que respetarlo. Si todo el grupo está formado por personas sordas, lo correcto es que el guía, antes de empezar la explicación, coloque al grupo en forma de U.
- **Hacer un plano visual del recorrido que se va a realizar,** y entregarlo a cada uno de ellos, indicando los puntos adonde se va a parar, eso ayuda mucho a las personas sordas por si alguna se pierde.
- **Primero señalar el objeto, luego mirar a la persona y explicar,** estar pendiente de la persona sorda y darle confianza, hay que dedicarle más tiempo.
- **Avísele cuando vaya a hablar con él,** puede llamar su atención pasándole la mano por su área de visión. Indíquelo el tema de conversación, y cada vez que éste varíe, dígaselo.
- **Hablar en tono alto pero sin gritar, mirar a la cara de las personas con deficiencias auditivas,** hablarles de cerca, de frente, a su altura y con el rostro iluminado. No le hable con la boca llena, ni ponga nada en sus labios.
- **No le hable deprisa, ni tampoco demasiado despacio.** El guía no debe moverse de un lado a otro, para que la persona sorda no pierda de vista los labios del guía.
- **Sea expresivo cuando se dirija a él, pero no exagere,** ni gesticule en exceso.

²² COLLADO, S. et al. (2007): Op. Cit. pág. 25 (pp 43-46).

- **No le hable con palabras sueltas.** Llame a cada cosa por su nombre y hable con frases completas, claras, gramaticalmente correctas y que sigan un orden lógico.
- **Si no entiende una palabra, busque otra que signifique lo mismo.** Si se trata de una frase, exprese lo mismo de otra forma. Puede utilizar las notas escritas.
- **Si la persona sorda no consigue entender al guía, éste debe hablarle a la cara quitándose la voz,** es decir, sólo vocalizando, ya que la voz distorsiona la cara, es una técnica que nunca falla.
- **En alguna ocasión se puede necesitar intérprete.** Hay que saber si son usuarios de la lengua de signos, por que entonces tienen que llevar un intérprete.²³

4.5. MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS.

Aparte de las normas generales básicas mencionadas, conviene tener en cuenta estos consejos:

- **Antes de dirigirse al grupo, es importante, que el guía reciba una orientación por parte del acompañante de estas personas, sobre la capacidad de comprensión de éstas para recibir la información.** Una interacción entre el acompañante del grupo y el guía beneficia mucho al grupo, por que el acompañante ubica al guía en la realidad del grupo, y se da cuenta si las personas le han entendido o no, y si se percata de que no lo entienden, le puede pedir al guía que se lo explique de otra manera. Pero una vez se ha informado previamente sobre el grupo, el guía debe dirigirse directamente a su interlocutor, sin recurrir constantemente a la ayuda de sus acompañantes.
- **El guía debe ser una persona dinámica, no estar serio,** por que el grupo capta el estado de ánimo del guía.
- **No infantilizar en la manera de expresarse y en la manera de hablarles, no tratarles como niños.** Sin embargo, hay que ser consciente de las limitaciones de

²³ Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora al Educador Social de la Asociación de Personas Sordas de Gandia, el señor don Miguel Ángel Cuevas Monteagudo el 25 de marzo de 2013.

estas personas, y no dar a la visita un ritmo demasiado rápido o demasiado lento. La explicación debe ser lúdica, dinámica y divertida, en la que el guía pueda a través de preguntas cortas, averiguar si las personas con deficiencias psíquicas le siguen: ¿qué les parece? ¿qué están viendo ahí?.

- **No dar mucha carga histórica**, y en lugar de eso, deben resaltar cosas más significativas: materiales (si está hecho de mármol, piedra...), formas, colores, magnificar lo que puedan ver o tocar.
- **Dar explicaciones cortas, dinámicas, reforzadas con preguntas sobre formas, colores para que sea un diálogo**, que impliquen a la persona con deficiencias psíquicas en la explicación, por que si no, a los cinco minutos, los miembros del grupo ya no escuchan, han perdido la atención.
- **Cuidado con levantar la voz**. Es una tendencia muy general y, por supuesto, sin fundamento. Sin embargo, es muy importante realizar cambios de tono de voz con énfasis. Deben utilizar un ritmo pausado, jugar con las entonaciones, evitar que sea un monólogo. Se trata de encontrar un equilibrio entre hacer la explicación dinámica, no infantilizando, ni utilizar tono de niños. Hay que utilizar tono de madurez, pero simplificándolo.²⁴
- **No demostrar nerviosismo o impaciencia**. No anticiparse a lo que va a decir una persona con discapacidad, cuando ésta se está intentando expresar, hay que dejarle tiempo para que lo haga. No hay que cortarles, ni impacientarse.²⁵

²⁴ Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora, a la coordinadora de las actividades de ocio y tiempo libre para personas con minusvalías psíquicas, de la Fundación Espurna de Gandia, la señora doña Amparo Sanfélix Martínez, el 26 de abril de 2013.

²⁵ Información obtenida por la autora del presente trabajo, a través de la responsable de ocio y tiempo libre de la asociación Pro-Minusválidos Psíquicos de La Safor, doña Tesi Rovira, el 7 de mayo de 2013.

5. DIFICULTADES QUE SE PRESENTAN EN LA REALIZACIÓN DE VISITAS GUIADAS PARA MINUSVÁLIDOS

5.1. MINUSVALÍAS FÍSICAS

Los principales problemas que se presentan para las personas con minusvalías físicas, son los siguientes:

- **Imposibilidad de superar desniveles bruscos y escaleras.** Conviene aquí definir el término “barrera arquitectónica”, que es *todo mobiliario urbano, que impida la libertad de movimiento y la autonomía, de las personas con movilidad reducida.* Cuando existen barreras arquitectónicas, se dice que no existe accesibilidad, que se define como el *conjunto de factores pertinentes a la edificación, urbanismo, sistemas de transporte y medios de comunicación, que permiten un uso general, práctico, funcional y sin segmentaciones, que generen frustraciones dentro de la población con discapacidad.* Cuando se está guiando a un grupo de estas características, se debe establecer el itinerario de forma que evitemos estos impedimentos, pasando por lugares por los que quizás no pasaríamos con otros grupos. Para ello, es necesario conocer bien el “terreno”, o ir a explorarlo antes de recibir a nuestro grupo para decidir el recorrido.
- **Imposibilidad de superar pendientes importantes, peligros de volcar o resbalar.** Inspeccionar primero la ruta y eliminar los puntos conflictivos.
- **Limitación de sus posibilidades de alcance manual y visual.** Si el guía explica algún objeto, cuadro, detalle, etc., situado a cierta altura, debe tener en cuenta si las personas en silla de ruedas alcanzarán a verlo o no. En caso negativo, el guía debe colocar al grupo en otro punto, desde el cual alcancen todos a ver dicho recurso, si no es posible, es mejor eliminar dicha explicación de nuestra visita.
- **Imposibilidad de pasar por lugares estrechos, necesitando espacios amplios para girar, abrir puertas, etc.** A tener en cuenta en las visitas interiores a monumentos o museos. Informarse de cuantas puertas de acceso dispone el edificio a visitar, y escoger la más apta para este caso; e informando, a quien corresponda, de la necesidad de acceso de personas en sillas de ruedas. Debemos prescindir de aquellos monumentos y museos que no sean accesibles, por muy importantes que sean.

- **Velocidad inadecuada del vehículo que transporte a este colectivo a los lugares de interés.** En el desplazamiento, es muy importante que el conductor del autobús, minibús, ..., tenga en cuenta ir a una velocidad moderada, por la seguridad de la gente que lleva en su interior, por que las personas que van en sillas de ruedas, van atadas en las sillas y pueden volcar.²⁶

5.2. MINUSVALÍAS VISUALES

Los principales inconvenientes con los que se encuentran las personas invidentes son:

- **Prohibición de tocar el objeto o el monumento.** Es necesaria la implicación por parte del gestor del monumento, y del responsable de la excursión, para que dejen tocar los objetos y los edificios a las personas invidentes, para que puedan comprender a través del tacto.
- **Falta de formación por parte del guía.** El guía debe tener nociones básicas, sobre la comunicación y el trato con personas ciegas.²⁷ El guía no puede utilizar expresiones del tipo: *“si se fijan en la parte superior...”*, sino que debe directamente explicar, con mucho detalle, el patrimonio en cuestión, y sus explicaciones deben tener más peso histórico (contar más historias, leyendas, tradiciones, etc.), cuyo entendimiento no esté muy ligado a presenciar un recurso en cuestión.
- **Falta de folletos en braille y de maquetas de los edificios a visitar.** Es muy útil, en estos casos, utilizar maquetas urbanas de monumentos, que sirven para acompañar y apoyar las explicaciones del guía.

En la excursión realizada por la autora del presente trabajo, con el grupo de la O.N.C.E. de Salamanca al Centro Histórico de Valencia, los principales monumentos como: las Torres de Serrano, la Catedral, La Basílica de los Desamparados y l'Almoina, tenían una maqueta en bronce con una reproducción exacta del edificio. Esto facilitaba mucho la explicación por parte del guía, por que ellos podían tocar lo que se explicaba, lo cual mejoraba mucho la comprensión e

²⁶ Información obtenida por la autora del presente trabajo, a través de la entrevista realizada al Presidente de la Asociación de Personas con Minusvalías Físicas de La Safor, el señor Joaquín Malonda Estarells, el 9 de mayo de 2013.

²⁷ Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora a la Ayudante de dirección de la ONCE de Gandia, la señora Mari Fe García Monteagudo el 22, de marzo de 2013.

imaginación del lugar que se estaba visitando. Estas maquetas iban acompañadas de una breve explicación en braille, por si las personas invidentes realizan la visita sin guía oficial, sólo con familiares o amigos.²⁸

El señor José Manuel Pichel, Delegado Territorial de la ONCE de la Comunidad Valenciana, comentó: *La mayor dificultad que se presenta a la hora de visitar los monumentos históricos, es que no existan maquetas que se puedan tocar de los edificios que se visitan, o planos en relieve para contemplar a través de ellos zonas inaccesibles al tacto.*²⁹

- **Detección de obstáculos.** El guía debe evitar a toda costa desniveles, elementos salientes, o en tal caso, avisar de la existencia de los mismos.
- **Determinación de direcciones y seguimiento de itinerarios.** La fórmula de “*vamos a continuar recto, y donde ven aquel letrero amarillo giramos a la izquierda*”, debe ser evitada. Aunque vayan acompañados de personas no invidentes, no hay que realizar indicaciones sólo para los que ven.

5.3. MINUSVALÍAS AUDITIVAS

Las principales dificultades con las que se encuentran las personas sordas son:

- **Identificación de señales acústicas.** Dificultad para escuchar la voz, alarmas, ...
- **Poca disponibilidad de intérpretes.** Para este grupo sería necesario un guía que dominara el lenguaje de signos.
- **Falta de formación del guía.** Falta de información por parte del guía sobre cómo tratar con personas sordas.
- **Falta de vídeos subtitulados al lenguaje de signos.** La lengua natural de las personas sordas es el lenguaje de signos, por lo que la lectura no la entienden, por eso todo tiene que estar adaptado al lenguaje de signos. Cuando se pone un vídeo

²⁸ Visita guiada por el Centro Histórico de Valencia, realizada por la autora del presente trabajo, el 13 de abril de 2012, para un grupo de invidentes procedentes de Salamanca, organizada por la O.N.C.E.

²⁹ Entrevista personal realizada por la autora al señor José Manuel Pichel, Delegado Provincial de la ONCE de la Comunidad valenciana, el 30 de marzo de 2013.

explicativo del monumento, debe aparecer una ventanita en la parte inferior, con una persona traduciendo al lenguaje de signos, por que si subtitulan sólo con letras, las personas sordas no lo pueden entender.

- **Escasa oferta de signo-guías.** Los signo-guías son pantallas PDA, donde aprietas el número del cuadro, objeto, estancia... de la que deseas información, y aparece la imagen de una persona hablando en el idioma de signos, que te explica lo que estás viendo.³⁰

5.4. MINUSVALÍAS PSÍQUICAS O MENTALES

Los problemas más frecuentes que surgen para estas personas son:

- **Falta de preparación por parte del guía.** Algunos guías no saben como adaptar sus explicaciones a su audiencia, y dan una excesiva carga histórica. Es necesario que los guías sean conscientes de las limitaciones de estas personas, y no utilicen un vocabulario técnico, deberán usar un léxico lo más simple y común posible.
- **Dificultad para mantener el interés de la audiencia.** Es fácil que no mantengan la atención prolongadamente, de modo que en cuanto nuestro discurso flojee en interés, podemos dar a nuestra audiencia por perdida. Debemos intentar sorprenderles en todo momento, e implicarlos en las explicaciones, haciéndoles preguntas directas que nos den pie a explicar lo que queremos.³¹
- **Ausencia de actividades complementarias a la explicación del guía, y de recursos tecnológicos en los monumentos que se visitan.** Es importante concluir los comentarios del guía, con el uso de talleres y nuevas tecnologías, para que el grupo refuerce la información que recibe, utilizando otras mejoras a la explicación.³²

³⁰ Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora, al educador social de la Asociación de Personas Sordas de Gandía, don Miguel Ángel Cuevas Monteagudo, el 25 de marzo de 2013.

³¹ Información proporcionada por la agencia de guías turísticos oficiales de Valencia TURIART (CULTURA, TURISMO Y ARTE) (calle del Editor Cabrerizo 3, VALENCIA), dentro del curso Formación de Guías de 2011.

³² Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora, a la coordinadora de las actividades de ocio y tiempo libre para personas con minusvalías psíquicas, de la Fundación Espurna de Gandía, doña Amparo Sanfélix Martínez, el 26 de abril de 2013.

6. ASPECTOS DEL ENTORNO A TENER EN CUENTA POR EL GUÍA ANTES DE PREPARAR UNA VISITA

Toda relación entre guía y grupo tiene lugar en un entorno que los rodea, el espacio físico donde ambas partes se encuentran y se comunican, y éste también afecta a dicha comunicación, por lo que el guía debe adaptar su discurso al entorno, que aunque no es controlable por el guía, sí que es previsible.

Conviene a tal efecto, tener en cuenta los siguientes puntos, y aplicar las siguientes actuaciones; algunas de éstas, también es información obtenida a través de las entrevistas personales, con los responsables de las asociaciones de minusválidos de Gandía, que aparecen en el Anexo 1:

- **Informarse sobre eventos y obras:** maratones, calles cortadas, manifestaciones, etc. Si podemos saberlo con antelación, estamos a tiempo de buscar rutas alternativas; pero hacerlo sobre la marcha, puede significar una pérdida de tiempo importante.
- **Organizar material para el guía o el grupo.** Fotografías de lo que no se puede ver (ofrenda de flores, Tribunal de las Aguas, monumentos desaparecidos, planos, etc.). Si la fachada de un monumento importante, se encuentra tapada por estar siendo restaurada, debemos saberlo y tenerlo en cuenta, para mostrar un folleto o una fotografía donde se vea esa fachada. Este punto, se puede aplicar a cualquier grupo de minusválidos excepto al de invidentes, aunque sí que hay que explicarles verbalmente las incidencias que acabamos de comentar.
- **Evitar aglomeraciones y las calles concurridas.** Escoger calles anchas y / o peatonales. Si no es posible, indicar al grupo la posible existencia de carteristas. Indicar la dirección que vamos a tomar para evitar despistes. Usar elementos de reconocimiento visual, como el típico paraguas rojo que el guía puede alzar para indicar su posición.
- **Tener en cuenta la proximidad de baños públicos o privados:** monumentos, museos, bares, etc.
- **El clima.** Escoger puntos de paradas según el clima (lluvia, calor), o del ruido (músicos callejeros, obras). Buscar un lugar tranquilo.

- **El sol.** Tener en cuenta la posición del sol, evitando detener al grupo de manera que tengan el sol de cara. Debe ser, en todo caso, el guía el que soporte la molestia de los rayos solares, pues el grupo es el que tiene que poder ver perfectamente, o en el caso de los invidentes, no tener que estar soportando el calor mientras se les explica.
- **No bloquear pasos de peatones, ni tráfico.** Es de sentido común que no podemos detener al grupo en mitad de un paso de peatones, ni en ningún lugar que pueda molestar a terceras personas.
- **Buscar un punto de elevación,** al que el guía puede subirse, para realizar alguna explicación y estar más visible para la totalidad del grupo (tarimas, escalones, etc.), y en el caso de los invidentes que la voz les llegara con mayor claridad. Se debe hacer ocasionalmente (no estar subiéndose a todas partes), y cuando el grupo se componga de muchas personas. Sería absurdo llevar un grupo de cuatro personas, y que el guía se subiera a una tarima para hablar con ellos.
- **Situarse de cara al grupo y de espaldas al recurso.** No dar la espalda al grupo, en ningún momento, cuando se esté hablando.
- **En un espacio cerrado, advertir si se va a salir por otra puerta,** y adentrarse para que entre todo el grupo.³³
- **Averiguar si las calles tienen las dimensiones adecuadas para que pase un autobús.** Es muy importante este punto, en el caso de itinerarios culturales por la ciudad en autobús, para poder diseñar el recorrido evitando incidentes.
- **Informarse sobre el pavimento de las calles.** Saber si están asfaltadas, o tienen adoquines, o si hay zonas con piedrecitas que dificultan el tránsito en silla de ruedas, o de andadores.³⁴

³³ Información proporcionada por la agencia de guías turísticos oficiales de Valencia TURIART (CULTURA, TURISMO Y ARTE) (calle del Editor Cabrerizo 3, VALENCIA), dentro del curso Formación de Guías de 2011.

³⁴ Información obtenida a través de la entrevista realizada por la autora, a la coordinadora de las actividades de ocio y tiempo libre para personas con minusvalías psíquicas, de la Fundación Espurna de Gandía, doña Amparo Sanfélix Martínez, el 26 de abril de 2013.

7. OFERTA TURÍSTICA PARA DISCAPACITADOS EN EL MUNICIPIO DE GANDIA

Para poder llegar al diseño de un itinerario en la ciudad de Gandia, primero era necesario conocer si ya existía, en dicho municipio, alguna ruta diseñada o preparada, para el segmento de mercado que se trata en el presente trabajo. Para lo cual, nos pusimos en contacto con el departamento comercial de la empresa PROTUR³⁵, para informarles sobre el trabajo que se está realizando, y solicitar toda la información que nos pudieran proporcionar, sobre la oferta turística para discapacitados en el municipio de Gandia.

El objetivo de esta información es no repetir trabajo que ya esté hecho, poder hacer propuestas complementarias, o intentar mejorar lo que se esté haciendo. Se solicitó, especialmente, información sobre los siguientes aspectos:

- si existían rutas o itinerarios preparados para personas con discapacidades en Gandia,
- si se disponía de guías turísticos especializados en atender, durante los recorridos, a este segmento de población,
- si los edificios a visitar están adaptados,
- si se hacen actividades para estas personas,
- o cualquier información relativa al turismo para personas con discapacidades, en el municipio de Gandia.

Se nos informó, que de toda la información solicitada, lo único de lo que se disponía para los discapacitados, eran visitas a lugares de interés de Gandia adaptados para ellos. Además, se nos indicó que desde hace poco PROTUR, empezó a formar parte de la comunidad Puedo Viajar³⁶, donde hay un desglose de todas las experiencias y actividades que se pueden hacer en Gandia.

³⁵ Información solicitada el 18 de enero de 2013 al responsable del departamento comercial de la empresa PROTUR, entidad de capital público (Área de Promoción Turística del Ayuntamiento de Gandia, Iniciativas públicas Gandia S.A.) y privado (participan las empresas turísticas de Gandia), desde donde salen todas las líneas de actuación, respecto a la organización y comercialización del turismo en Gandia.

³⁶ La página web desde donde se accede a la información de la comunidad Puedo Viajar es la siguiente: <http://www.puedoviajar.es/poi/buscar.aspx?q=gandia&lat=38.968032&lon=-0.1844671000000062>

Tras acceder a la página donde se nos remitió, se pudo comprobar que la oferta turística de la ciudad de Gandia para minusválidos es la siguiente:

- Cuatro edificios legendarios del Centro Histórico de Gandia adaptados para minusválidos: el palacio Ducal, la Colegiata de Santa María, la Casa de Cultura Marqués González de Quirós y la Antigua Universidad de Gandia.
- Otro monumento adaptado fuera del Centro Histórico: el Museo Fallero.
- Además de la playa y la Marjal de Gandia,
- Finalmente, aparecen cinco hoteles adaptados para minusválidos: hotel Bayrén I, hotel Principal, hotel Gandia Palace, hotel Gijón y hotel Biarritz.

Tras analizar la información que se nos envió, pudimos obtener las siguientes conclusiones:

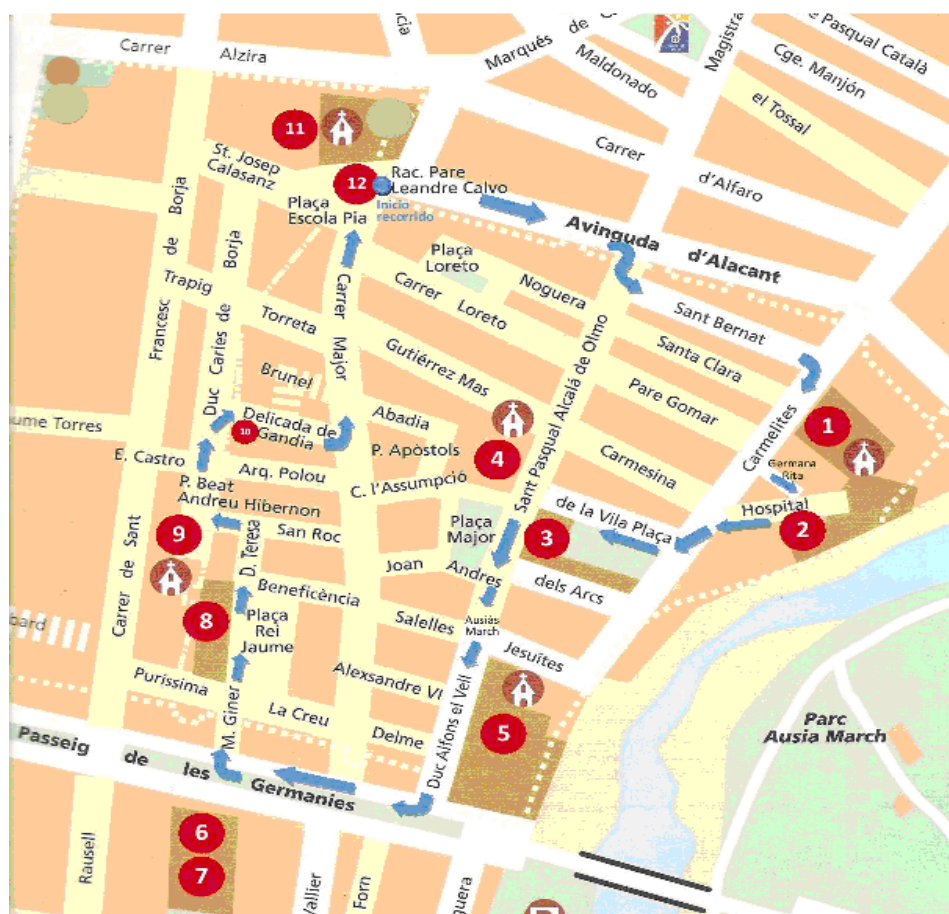
- No existen itinerarios culturales diseñados para personas con discapacidades en el municipio de Gandia.
- No se ofrecen guías turísticos especializados para atender a este segmento de población.
- Existen cuatro edificios antiguos del Centro Histórico adaptados para minusválidos, lo cual nos permite idear el itinerario cultural; pero que tras analizarlos personalmente, sólo están adaptados en parte, tienen algunas carencias.
- No hay actividades preparadas para estas personas, con lo cual, el itinerario que se propone en el presente trabajo, puede ser una buena oferta.
- El recurso estrella del municipio: la playa, sí que está adaptada para minusválidos, además de cinco hoteles, con lo cual se les puede ofrecer alojamiento y otras actividades.

8. PROPUESTA DE ITINERARIO GUIADO POR EL CENTRO HISTÓRICO DE GANDIA, ADAPTADO PARA PERSONAS CON MINUSVALÍAS: “GANDIA PARA TODOS”

El itinerario cultural que se desarrolla a continuación, está diseñado para personas con cualquier tipo de minusvalía.

8.1. MAPA DEL ITINERARIO

En primer lugar, vamos a ver un mapa donde se señala el camino que se va a seguir durante el recorrido, indicándose los monumentos que son importantes para visitar. Como puede verse es circular; es decir, comienza y finaliza en el mismo punto.³⁷



1. Convento de Sta. Clara	5. Palacio Ducal	9. Iglesia del Beato Andrés Hibernón
2. Hosp. San Marcos (Maga)	6. Casa del Marqués González de Quirós	10. Primera Muralla de Gandia
3. Ayto. de Gandia	7. Jardines de la Casa del Marqués González de Quirós	11. Antigua Universidad
4. Colegiata de Sta. María	8. Antiguo Convento S. Roque	12. Estatuas de los Borja

³⁷ Plano del Centro Histórico de Gandia, proporcionado por la Oficina de Turismo, y modificado por la autora del presente trabajo, para indicar el recorrido y los monumentos que se incluyen.

8.2. EXPLORACIÓN DEL ENTORNO

En el presente apartado vamos a examinar el recorrido a visitar, para comprobar que no tiene ningún impedimento para transitar personas con cualquier tipo de minusvalía. Se ha realizado un reportaje fotográfico del recorrido, que se puede ver en el anexo 2.

Se ha decidido que el itinerario comience en el Racó del Pare Leandro Calvo, por que allí hay una maqueta en bronce del Centro Histórico de Gandia, representando el aspecto que presentaba la ciudad en los siglos XV y XVI, con las calles por las que vamos a realizar el recorrido, y los monumentos, en miniatura, que vamos a visitar. De esta manera, los invidentes pueden tocar la maqueta y tener una idea del recorrido antes de comenzar, y el resto de personas con minusvalías, también pueden aprovechar la maqueta para una mejor comprensión del trayecto.

Además, tenemos la ventaja que junto a este lugar hay una zona de carga y descarga, donde puede parar el autobús para que desciendan los pasajeros, justo en el punto donde comenzamos el recorrido. Después el autobús se dirige en línea recta a buscar el Parque del Este para aparcar, y luego volver al mismo lugar a recoger a los visitantes.



Imagen 1

Vista de la superficie de la maqueta de bronce del Centro Histórico de Gandia.
Fuente: propia.



Imagen 2

Vista de l´Avinguda d´Alacant desde el Racó del Pare Leandro Calvo. Se ve a la izquierda, en amarillo, la señal de carga y descarga, donde puede parar el autobús y bajar a los pasajeros.
Fuente: propia.

Casi todas las calles son peatonales, con ausencia de desniveles, pendientes y tráfico. L´ Avinguda d´ Alacant tiene acera y tráfico, pero es una acera muy ancha que la convierte en una calle idónea para pasear. También tiene acera y no es peatonal, la Plaça María Enríquez y el carrer Carmelites, pero por ellas solo tenemos que caminar unos 8 metros, enseguida nos desviamos por calles peatonales con ausencia de

tráfico. Cabe destacar que el carrer Duc Alfons el Vell y el Passeig de les Germanies no tienen aceras, ni desniveles, pero sí que hay tráfico, aunque los peatones tienen zonas de paseo amplias y separadas del tránsito. El resto del recorrido es completamente llano, peatonal y con total ausencia de tráfico, lo cual lo convierte en una zona perfecta, para realizar un itinerario cultural con cualquier tipo de público, incluidas las personas con diferentes discapacidades.

En la siguiente tabla, se ha detallado las características de las calles que integran el recorrido, el cual empieza en el Racó Pare Leandro Calvo, y siguen en el orden que se detalla en la tabla:

CALLES Y PLAZAS	Acera	Desnivel	Peatonal	Pendiente	Tráfico
Racó Pare Leandro Calvo	Sí	No	Sí	No	No
Avinguda d' Alacant	Sí	No	Sí	No	Sí
Carrer Sant Pasqual	No	No	Sí	No	No
Carrer Sant Bernat	No	No	Sí	No	No
Plaça María Enríquez	Sí	No	No	No	Sí
Carrer Carmelites	Sí	No	No	No	Sí
Carrer de la Germana Rita (Carmelita)	No	No	Sí	No	No
Carrer de l'Hospital	No	No	Sí	No	No
Carrer Plaça de la Vila	Sí	No	Sí	No	No
Plaça Major	No	No	Sí	No	No
Carrer d'Ausias March	No	No	Sí	No	No
Carrer Duc Alfons el Vell	No	No	Sí	No	Sí
Passeig de les Germanies	No	No	Sí	No	Sí
Carrer Mestre Giner	Sí	No	Sí	No	No
Plaça Rei Jaume I	No	No	Sí	No	No
Carrer de la Dona Teresa	No	No	Sí	No	No
Carrer Sant Roc	No	No	Sí	No	No
Plaça Beat Andreu Hibernón	No	No	Sí	No	No
Carrer Duc Carles de Borja	No	No	Sí	No	No
Carrer La Delicada de Gandía	No	No	Sí	No	No
Carrer Major	No	No	Sí	No	No
Plaça Escolles Píes	No	No	Sí	No	No

Tabla 4. Análisis de las calles que componen el recorrido.
Fuente: Elaboración propia.

8.3. ANÁLISIS DE LOS MONUMENTOS

Una vez analizado el recorrido, vamos a estudiar la accesibilidad y adaptación para los minusválidos, de los monumentos que incluye el itinerario. Para lo cual, se ha visitado cada uno de ellos, y se ha preguntado a los responsables, información sobre su

adaptación para recibir visitas de minusválidos, así como horarios y precios. Toda la información recogida, aparece en el anexo 4 del presente trabajo.

En esta ruta circular, se incluirían los monumentos en el orden que aparecen en la siguiente tabla:

MONUMENTOS	Maquetas	Audioguías	Folleto o paneles en braille	Signoguías	Barreras arquitect.	Baños adaptados
Convento de Santa Clara	No	No	No	No	No	No
Hospital San Marcos (Maga)	No	No	No	No	No	Sí
Ayuntamiento de Gandía	No	No	No	No	No	Sí
Colegiata de Santa María	No	No	No	No	No	No
Palacio Ducal	No	Sí	No	No	No	No
Casa del Marqués de González de Quirós	No	No	No	No	No	Sí
Antiguo Convento San Roque	No	No	No	No	No	Sí
Iglesia del Beato Andrés Hibernón	No	No	No	No	No	No
Muralla Medieval	No	No	No	No	No	No
Antigua Universidad	No	No	No	No	No	No
Estatuas de los Borja	No	No	No	No	No	No

Tabla 5. Análisis de los monumentos que se ven durante el itinerario.
Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presentan las imágenes de los edificios que componen el itinerario:

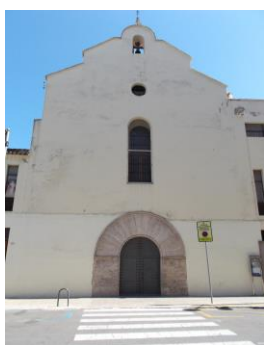


Imagen 3
Iglesia del Convento de Santa Clara (s. XV).
Fuente: propia.



Imagen 4
Antiguo hospital de San Marcos - Actual Museo Arqueológico de Gandía (s. XIV).
Fuente: propia.



Imagen 5
Fachada del Ayuntamiento de Gandía (s. XVIII).
Fuente: propia.



Imagen 6
Iglesia Colegiata de Santa María (s. XIV – XVI).
Fuente: propia



Imagen 7
Palacio Ducal (XIV - XVIII)
Fuente: propia



Imagen 8
Casa de la Cultura Marqués González de Quirós (s. XIX).
Fuente: propia.



Imagen 9
Jardín romántico de la Casa de la Cultura Marqués González de Quirós (s. XIX).
Fuente: propia.



Imagen 10
Antiguo Convento de Sant Roc (s. XVI) – Actual Biblioteca Central.
Fuente: propia.

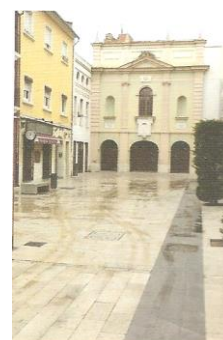


Imagen 11
Iglesia del Beato Andrés Hibernón (s. XVIII).
Fuente: Folleto de la Oficina de Turismo de Gandia.



Imagen 12
Muralla Medieval (s. XIV).
Fuente: propia.



Imagen 13
Antigua Universidad (s. XVI) - Plaza de las Escuelas Pías.
Fuente: propia.



Imagen 14
Estatuas de la familia Borja: Papa Calixto III, Lucrecia, Papa Alejandro VI, César y San Francisco de Borja (IV Duque de Gandia).
Fuente: propia.

En el anexo 3, aparece una reseña histórica de cada monumento, que destaca la importancia de cada uno de ellos.

8.4. TEMPORALIZACIÓN DEL RECORRIDO

Se ha realizado el recorrido, para medir el tiempo que se tarda en llegar de un monumento a otro, yendo a un paso un poco más lento de lo habitual, pensando en el ritmo que llevan las personas que tienen alguna minusvalía. También se ha tenido en cuenta, cuanto tiempo dura la visita o la explicación en cada monumento, para calcular el tiempo total del itinerario. Sabiendo el horario de los monumentos, se ha decidido la hora de inicio del recorrido, y se ha calculado la hora en que se terminaría para que el autobús viniera a recogerlos, y además, calcular el tiempo de descanso. Toda la información se puede ver en los anexos 4 y 5.

HORA DE INICIO: 10,00 h.

Maqueta del Racó Pare Leandro Calvo: Explicación 10 m.

Iglesia de Santa Clara: 10,17 h. Explicación 10 m.

Antiguo Hospital de San Marcos (actual MAGa): 10,30. Visita 20 m.

Ayuntamiento de Gandía: 10,53 h. Explicación 5 m.

Colegiata de Gandía: 10,58 h. Explicación y visita 10 m.

Palacio del Santo Duque: 11,10 h. Visita 40 m.

Casa del Marqués González de Quirós: 11,50 h. Explicación y visita 5m.

DESCANSO: Descanso de 20 minutos en los jardines de la Casa del Marqués, para ir al baño o a tomar algo, hasta las **12,15 h.**

Antiguo Convento de San Roque: 12,17 h. Explicación 5 m.

Iglesia de San Roque: 12,25 h. Explicación y visita 15 m.

Antigua Muralla de Gandía: 12,42 h. Explicación 3 m.

Antigua Universidad de Gandía: 12,50 h. Explicación 5 m.

Estatuas de los Borja: 12,55 h. Explicación 5 m.

Racó Pare Leandro Calvo: 13,00 h.

FIN DEL ITINERARIO: 13,00 h.

TIEMPO NECESARIO PARA LA REALIZACIÓN DEL ITINERARIO: 3h.

8.5. ANÁLISIS D.A.F.O. DEL ITINERARIO PROPUESTO

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> - En los edificios históricos no hay maquetas para que los toquen los invidentes. - Tampoco tienen folletos en braille. - El Palacio Ducal tiene audio-guías, el resto de monumentos no. - Ningún monumento tiene signo-guías. - La Antigua Universidad de Gandía y el Ayuntamiento no son visitables, sólo se pueden explicar desde la fachada. - Las iglesias abren únicamente para celebrar oficios religiosos, y los horarios que ofrecen, no coinciden con el horario de apertura de los otros monumentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todo el recorrido entre monumento y monumento es peatonal, con muy pocas aceras, el trayecto es plano y sin desniveles, ni pendientes, no hay tráfico, ni aceras. Es un recorrido ideal para personas con minusvalías físicas, o de cualquier otra índole. - El Centro Histórico de Gandía tiene una gran importancia histórica, con monumentos muy relevantes, y accesibles.
Amenazas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Hay otros Centros Históricos no demasiado lejanos, como el de Valencia, mejor adaptados para minusválidos, con maquetas, braille y audio-guías. - Las personas minusválidas perciben que las visitas a los monumentos del Centro Histórico de Gandía, sólo están pensadas para personas sin dificultades, sintiéndose excluidas y quedando una mala sensación de dichas visitas. Haciendo que se decanten por ir a otros lugares donde sí se ha pensado en sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualmente, hay muy pocos lugares realmente adaptados para personas con minusvalías, y con personal especializado en el trato con estas personas. Sin embargo, cada vez más minusválidos se deciden a viajar. Suponiendo una oportunidad única para Gandía, de convertirse en pionera en proponer ofertas culturales, para este segmento de mercado.

9. CONCLUSIONES

Tras la investigación llevada a cabo por la autora del presente trabajo, se han llegado a unas conclusiones muy importantes e interesantes.

En primer lugar, se ha comprobado que el número de discapacitados en España es muy elevado: 3.528.221 personas, un 9% de la población total, del cual en la Comunidad Valenciana hay un 9% del total de discapacitados. Las previsiones del INE indican que este porcentaje seguirá aumentando, y en el 2020, la población discapacitada sobre el total será de un 10%, frente al 8,8% actual. Las razones del aumento de discapacidad son la edad avanzada, los accidentes de tráfico o los accidentes laborales, que van en aumento año tras año.

Por otro lado, es importante destacar que la Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), recoge el derecho al turismo para las personas discapacitadas, con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación. Además, es reconocido como elemento de expansión de la persona humana, por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países. Así, en España, existen dos planes en materia de accesibilidad: el Libro Verde (2002) y el Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO) (2003).

En este trabajo se ha constatado que, últimamente, las personas discapacitadas constituyen uno de los segmentos de mercado más importantes en el ámbito turístico, debido a su gran disponibilidad de tiempo libre, y a sus grandes deseos de viajar.

Además se ha comprobado, que las personas discapacitadas viajan en temporada baja, por la ausencia de aglomeraciones y por los precios más bajos, por lo que contribuyen a reducir el problema de la estacionalidad de la demanda turística. Atraerlos a los destinos turísticos, debe ser un objetivo en la planificación estratégica de los mismos. También hay que tener en cuenta, que los turistas discapacitados atraen a otros clientes, ya que viajan acompañados.

No obstante, son muchas las personas discapacitadas que no viajan, por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles. Para eliminar barreras, se trabajó en conseguir un *Turismo Accesible*, que posteriormente ha evolucionado hacia el *Turismo para Todos*. Este último, a diferencia del anterior, no se limita a la eliminación de

barreras físicas, sino que quiere lograr que los entornos turísticos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no.

Para que un destino turístico sea catalogado como accesible, debe abarcar el conjunto de instalaciones y servicios que configuran la oferta turística (oficinas de información, alojamientos, medios de transporte, restaurantes, guías turísticos, monumentos, etc.). Esto ha dado lugar a una concienciación de todas las empresas del sector turístico, por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas. Así, en la Comunidad Valenciana, se quiere conseguir ampliar la oferta turística para todo tipo de clientes.

Pero para hacer realidad este turismo para todos, hay que eliminar tanto las barreras físicas como las barreras humanas. La mayoría de profesionales del turismo han de relacionarse con personas con necesidades especiales, y es muy importante, que aprendan unos consejos básicos para evitar que cometan errores fácilmente evitables. Y así, ayudar a las personas con minusvalías a sentirse integradas en la sociedad, y no como personas diferentes, sino, como seres humanos iguales a los demás.

Tras las entrevistas mantenidas con responsables de las diferentes asociaciones de minusválidos de Gandía, se ha comprobado el gran trabajo que queda por realizar, para que monumentos y recorridos, sean adaptados para las personas discapacitadas. Asimismo, se ha comprobado la falta de nociones básicas, de los guías turísticos y de otros profesionales del sector turístico, sobre como tratar a las personas con minusvalías, y ayudarlas en su discapacidad. Por lo que sería muy importante que en el Grado de Turismo, dentro de alguna asignatura, o como materia independiente, se enseñara a los alumnos el trato con los discapacitados.

En el presente trabajo, se establecen pautas para que los guías y los profesionales del sector turístico, aprendan cómo atender y cómo dirigirse a este segmento, al que siempre hay que tratar con naturalidad.

En cuanto a las personas invidentes, los guías deben aprender a describir los edificios en tres dimensiones, y mantener un tono de voz elevado pero sin gritar. No tienen que dar un exceso de información, siendo más descriptivas las explicaciones, y contando más historia, sin centrarse tanto en el monumento. También es muy importante para los ciegos, el que les permitan tocar los monumentos y los objetos, y la existencia de una buena acústica. Además, es necesario que se hagan maquetas de cada monumento para que las puedan tocar, hacer más folletos en Braille y audio-guías.

Respecto a las personas sordas, es muy importante hablarles mirándoles de frente, sin moverse demasiado, señalando con el dedo el objeto al que nos referimos; y sobre todo, si no nos entienden, quitar nuestra voz y sólo pronunciar con los labios. También hacen falta vídeos explicativos del monumento, con una ventanita en la parte inferior, con una persona traduciendo al lenguaje de signos y signo-guías.

En lo referente a las visitas para disminuidos psíquicos, el guía debe informarse, a través del monitor, del nivel de comprensión del grupo. Es muy importante no tratarles como niños, se debe usar un lenguaje sencillo y explicaciones breves, haciéndoles preguntas para conseguir mantener su atención. Las visitas que más éxito tienen, son aquellas que las explicaciones del guía, se complementan con paneles tecnológicos y con talleres manuales.

En cuanto a los disminuidos físicos, hay que evitar desniveles, rampas y mejorar la accesibilidad de muchos edificios. Sin embargo, cada vez se avanza más, y se demuestra que es posible la remodelación, sin alterar las características del edificio.

Del estudio realizado sobre la oferta turística del municipio de Gandía, se puede concluir que no hay itinerarios culturales, ni actividades diseñadas para discapacitados, ni existen guías turísticos, ni personal especializado para tratar con ellos. Sólo el recurso estrella: la playa, está adaptada, además de cinco hoteles; con lo cual, el itinerario que se propone en el presente trabajo, puede ser una buena oferta.

Analizado el recorrido del circuito diseñado y los edificios a visitar, se puede afirmar que el pavimento a recorrer es muy bueno para todo tipo de discapacidades, por ser en su mayor parte peatonal, con ausencia de pendientes, desniveles o tráfico. De los edificios que incluye la ruta, hay cuatro con alguna adaptación para minusválidos, pero con varias deficiencias: ausencia de folletos en braille, de maquetas de los edificios para que los invidentes puedan imaginarlos, o ausencia de intérpretes en el idioma de signos y de signo-guías. Sin embargo, las deficiencias encontradas son fácilmente subsanables, y mejoraría mucho la calidad de la oferta turística de Gandía. Pudiendo ser objeto de una próxima línea de investigación.

Conociendo el trabajo que se está realizando desde el consistorio gandiense, para convertir dicho municipio en la capital del turismo, compitiendo por estar a la cabeza de los principales destinos turísticos, es necesario que avance en un tema tan de vanguardia, como es conseguir ofrecer un *Turismo para todos*.

10. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA CONSULTADA Y UTILIZADA.

BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO LÓPEZ, F. et al. (2003): *Libro verde: La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Madrid. Edita Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- BARÓN, C. (1992): *Viajes para minusválidos*. Madrid. Ediciones EL PAÍS S.A. y AGUILAR, S.A.
- BARTON, Len (2008): *Superar las barreras de la discapacidad*. Madrid. Ediciones Morata, S.L.
- BAUMGART, D. (1996): *Sistemas alternativos de comunicación para personas con discapacidad*. Madrid. Alianza Editorial, S.A.
- COLLADO, S. y otros (2007): *Discapacidad visual y destrezas manipulativas*, Madrid, O.N.C.E.
- FERNÁNDEZ ALLES, M^a TERESA (2009): *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. (211-224) Entelequia. Revista Interdisciplinar, nº 9, primavera 2009.
- HUESCA, A. M. y ORTEGA, E. (1998): *Hábitos y actitudes hacia el Turismo para las Personas con Discapacidad Física*, Madrid, P.R.E.D.I.F.
- PLANELLA, J. y MARTÍNEZ, O. (2010): *Alterando la discapacidad. Manifiesto a favor de las personas*, Barcelona, Editorial UOC.
- RUIZ RIVAS, L. (2002): *Animación y Discapacidad. La integración y el tiempo libre*, Amarú Ediciones.
- SÁENZ DE SANTAMARÍA, G. (2008): *De la integración a la inclusión*, Fundación Ecoem, Colección divulgativa.

WEBGRAFÍA

- Ayudas técnicas y discapacidad, información obtenida desde la página web: http://infodisclm.com/documentos/accesibilidad/ay_tecnicas_accesib/disca_pt1.pdf [Consultada el 28 de abril de 2012]
- Comunidad Puedo Viajar. Disponible en Internet desde la página web: <<http://www.puedoviajar.es/poi/buscar.aspx?q=gandia&lat=38.968032&lon=-0.1844671000000062>> [Consulta el 13 de enero de 2013]
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. Disponible desde Internet en < <http://cocemfe.es/> > [Consulta realizada el 1 de marzo de 2012].
- Asociación Sociocultural de Minusválidos. Disponible desde Internet en: < <http://www.ascm.ferrol.com/> > [Consulta realizada el 1 de marzo de 2012].
- Organización Nacional de Ciegos Españoles. Disponible desde Internet en: < <http://www.once.es/new> > Consulta realizada el 29 de febrero de 2012]
- Especialistas en turismo para personas con discapacidad y tercera edad. Oferta de servicios [en línea]. < <http://www.adaptamosgroup.com> > [Consulta realizada el 29 de febrero de 2012].
- Viajes accesibles para discapacitados. Oferta de servicios [en línea]. <<http://www.dicapacitados.org.es/Empresas/Viajes/accesibles>>[Consulta el 1 de marzo de 2012]
- Servicios de turismo y ocio para discapacitados. Oferta de servicios [en línea]. < <http://www.slideshare.net/adaptamosgroup/fichaturismo> > [Consulta el 1 de marzo de 2012]