

Universidad de Oviedo

Máster en Dirección y Planificación del Turismo

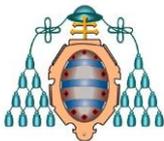
TRABAJO FIN DE MÁSTER

Junio 2014

La accesibilidad: motor de calidad turística

Autor: Álvaro Rumbero Tato

Tutora: María Mitre Aranda



AUTORIZACIÓN

Dña. María Mitre Aranda, tutora del Trabajo Fin de Máster realizado por D. Álvaro Rumbero Tato, en el Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Oviedo, **AUTORIZA** la presentación y defensa del presente Trabajo Fin de Máster.

Gijón, 19 mayo 2014,

Firma de la tutora

DECLARACIÓN

D. Álvaro Rumbero Tato **DECLARA** que es el autor del presente Trabajo presentado para optar al título de Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Oviedo, que es un Trabajo original realizado para este fin y que se han detallado todas las fuentes bibliográficas relevantes utilizadas durante su elaboración.

Gijón, 19 mayo 2014,

Firma del estudiante

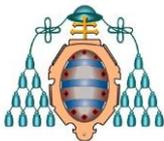


Gracias a las personas que han colaborado en la elaboración de este trabajo y en especial a Patricia Castaño, M^a Jesús Piñera y Carmen Río, por su disposición, su apoyo y por haber compartido conmigo su experiencia profesional.



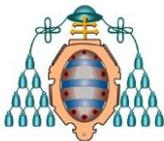
[...] Tenemos el deber moral de eliminar los obstáculos a la participación y de invertir fondos y conocimientos suficientes para liberar el inmenso potencial de las personas con discapacidad. Los gobiernos del mundo no pueden seguir pasando por alto a los cientos de millones de personas con discapacidad [...] a los que nunca se les ofrece la oportunidad de brillar.

Stephen W Hawking

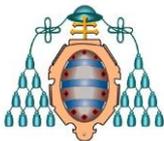


ÍNDICE

Resumen	7
Abstract.....	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO	12
2.1 El turismo accesible	12
2.1.1 Antecedentes	13
2.1.2 Desarrollo de la accesibilidad en el turismo: hacia un turismo para todos	15
2.2 La accesibilidad y algunos conceptos relacionados.....	18
3. INTEGRACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	22
3.1 Limitaciones legales	22
3.2 Gestión de la accesibilidad universal. Norma UNE 170001:2007	24
3.3 Integración de la accesibilidad en los sistemas de gestión de la calidad turística en España.....	26
3.3.1 El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE).....	26
3.3.2 Promoción de la accesibilidad en el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE)	27
3.3.3 Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) e integración de la accesibilidad en los estándares de calidad.....	28
3.4. Proyectos e iniciativas sobre accesibilidad en el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) en Gijón	30
4. DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN GIJÓN. DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA	32
4.1 La cadena de accesibilidad en un destino turístico	32
4.2 Diagnóstico de Gijón como destino accesible de calidad.....	34



4.2.1 Criterios utilizados para la elaboración del diagnóstico de accesibilidad en los establecimientos turísticos analizados.....	37
4.2.2 Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos municipales de Gijón.	37
4.2.3 Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos privados de Gijón	43
4.2.4 Comparativa entre los establecimientos municipales y privados del Sistema Integral de Calidad en Destino	51
4.2.5 Limitaciones del estudio	53
4.3 Propuesta de acciones de mejora	54
5. CONCLUSIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	64



Resumen

Este estudio comienza con un recorrido histórico por el concepto de accesibilidad y su importancia en el turismo. A través de una pequeña introducción a los sistemas de gestión, analizando la norma UNE-EN-ISO 170001:2007 sobre accesibilidad universal, el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) propuesto por el Instituto de Calidad Turístico Español y el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) impulsado por el Instituto de Turismo de España, se tratará de determinar la manera en que la accesibilidad se integra en los diferentes sistemas de gestión de la calidad turística en España.

Se presenta además un diagnóstico de accesibilidad de Gijón, desde la perspectiva de la gestión de la calidad, al ser reconocido como mejor destino del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) en 2012. En él se analizan los establecimientos turísticos certificados en el sistema de gestión de calidad desde una perspectiva pública y privada que permita comparar la gestión de la accesibilidad en ambos sectores. El objetivo del estudio es determinar en qué medida el compromiso con la calidad se traduce en una mejora de la accesibilidad de las instalaciones, tanto físicamente mediante la adopción de los requisitos legales establecidos por la legislación como a través de iniciativas encaminadas a la inclusión del turismo accesible en el desarrollo del destino.

Además, mediante los resultados obtenidos en el estudio de accesibilidad se propondrán una serie de medidas con el objetivo de apoyar la mejora en la gestión de la accesibilidad del destino, que podrán ser valoradas por los diferentes órganos de gestión públicos y tomadas en cuenta por las empresas privadas en su recorrido hacia la excelencia turística.

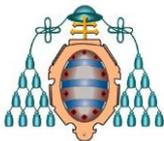


Abstract

This study begins with a historical overview on the concept of accessibility and accessible tourism. Through a brief introduction to management systems, analyzing the standard UNE-EN-ISO 170001:2007 on universal accessibility, the Spanish Tourism Quality System (STQS) proposed by the Spanish Tourism Quality Institute and Integral Quality System Destination, driven by the Tourism Institute of Spain, it will be determined how accessibility is integrated into the different management systems of quality tourism in Spain.

Furthermore, an accessibility diagnosis of Gijón will be presented from the perspective of quality management, since the city was recognized as a top destination of Integral Quality System Destination in 2012. In the diagnosis tourist establishments, adhered to the quality system in destination, will be analyzed from a public and private perspective in order to compare accessibility management in both sectors. The objective of the study is to determine to what extent the commitment to quality is translated into improved accessibility of facilities, by taking the legal requirements established by law into account and through initiatives aimed at the inclusion of tourism accessible in destination development.

Moreover, after evaluating the obtained results in this study of accessibility, recommendations will be made in order to support the improvement of the management of accessibility of the destination, which may be valued by the different organs of public management and taken into account, shall be proposed by the private companies in their journey towards excellent tourism.



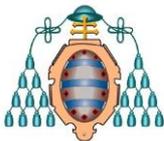
1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo se ha convertido en el sector de mayor volumen y crecimiento más rápido del mundo. La Organización Mundial del Turismo recoge en su Asamblea General de 2013 el hito que marcó el sector, llegando a movilizar a más de mil millones de turistas internacionales durante el año 2012. Además, señala la importancia que tiene para los países que lo incorporan como parte de sus estrategias de desarrollo nacional, ya que el turismo es un motor eficaz de crecimiento económico y desarrollo inclusivo del que se debe garantizar que esté al alcance de toda la ciudadanía, sin excluir ningún grupo de población con independencia de sus características personales, sociales o económicas.

Involucrar a todos los grupos sociales en el turismo supone no solo una herramienta de mejora del conocimiento, la comunicación y el grado de relación y respeto entre los diferentes países y culturas, sino también un mecanismo de desarrollo económico. Para poder comprender la importancia que tiene el turismo tanto en la mejora como en el progreso de la sociedad, es indispensable orientarse hacia un concepto que integre a todas las personas de la misma manera.

En este trabajo se pretende explicar la importancia que tiene la integración de la accesibilidad en las diferentes dimensiones del turismo. Para ello se debe entender que las personas con discapacidad no son diferentes al resto respecto al conjunto de valores sociales que les afectan, pero existen razones, tanto de orden interno como externo, que llevan a analizar su situación desde una óptica específica.

En primer lugar, se analizará la labor que desde el Instituto de Calidad Turística Español se lleva a cabo en aspectos concretos de accesibilidad a través del Sistema de Calidad Turística (SCTE), al tratarse de un proyecto pionero de gran relevancia para el



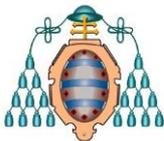
sector turístico, para continuar con la labor que se lleva a cabo desde el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino (SICTED), estudiando en profundidad los proyectos desarrollados en Gijón.

En segundo lugar se propone un análisis de la situación actual de Gijón, mediante un diagnóstico bidimensional. Por una parte se analizarán las instalaciones y los equipamientos turísticos municipales de Gijón que están certificados por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED). Este estudio se lleva a cabo a través de un pequeño recorrido histórico que permita evaluar tanto la situación actual como la evolución que ha experimentado el conjunto de establecimientos turísticos municipales en materia de accesibilidad. Así se podrá determinar el grado de implicación de la administración pública en la promoción de la supresión de barreras arquitectónicas y la inclusión del turismo accesible en las políticas de desarrollo del turismo en la ciudad.

Por otra parte, en el estudio se analizarán, de igual manera, los establecimientos certificados por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) y cuya gestión corresponde a empresas privadas, siendo en su mayoría establecimientos de alojamiento y restauración. A través de este diagnóstico se podrá determinar el nivel de sensibilización del sector privado en temas vinculados al desarrollo del turismo accesible y la importancia que para ellos tiene el segmento de mercado formado por personas con discapacidad.

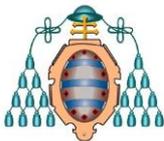
Atendiendo a la naturaleza de cada instalación o servicio turístico, deberán tenerse en cuenta una serie de requisitos que dependerán de la actividad que se desarrolle en ellas. A modo de ejemplo que permita comprender de una manera más clara el objetivo de este estudio se puede citar la Oficina de Turismo de Gijón, Infogijón. Se trata de una instalación pública gestionada por el Patronato de Turismo de Gijón que ofrece el servicio de información turística a cualquiera de los usuarios del destino. Por ese motivo, se hace imprescindible dotarle de unas instalaciones que garanticen la accesibilidad y el uso autónomo a cualquier turista que se acerque a la oficina.

Para la elaboración de este diagnóstico se ha utilizado la información suministrada por diferentes asociaciones a través de las guías publicadas sobre turismo accesible e instalaciones y equipamientos accesibles en Gijón. Además y mediante los informes de accesibilidad realizados en distintos museos y centros de interés turístico se



han podido analizar todas las iniciativas y los proyectos desarrollados vinculados a la inclusión de la accesibilidad en la actividad turística de este destino. Debe tenerse en cuenta que el diagnóstico que se presenta a continuación tiene como objetivo final determinar la evolución en la gestión del turismo en Gijón en el desarrollo de políticas de accesibilidad y que han permitido orientar el destino hacia la diferenciación y la competitividad dentro del sector turístico. No se trata de clasificar los establecimientos turísticos como accesibles, practicables o inaccesibles, sino de obtener una visión global del destino y el efecto que la implementación del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) ha tenido en el desarrollo de la accesibilidad en Gijón, evaluando sus resultados, para poder diagnosticar posibles acciones de mejora encaminadas a garantizar el desarrollo del turismo accesible. Estos resultados permitirán responder a dos cuestiones clave: *¿Gijón es un destino accesible?* y *¿Un servicio de calidad debe ser accesible?*

Por lo tanto, a través de este estudio se pretende alcanzar un doble objetivo: en primer lugar analizar todas las políticas de accesibilidad que permitan entender la importancia que tiene como elemento integrador de la calidad y por lo tanto la validez de su inclusión en las políticas de desarrollo turístico. En segundo lugar, el diagnóstico de la situación real que acaece en un destino reconocido recientemente como mejor destino de calidad, y que aglutina el mayor número de establecimientos comprometidos con la calidad (TURESPAÑA, 2013), permitirá valorar la eficacia del sistema de gestión y la manera en la que trata la accesibilidad como motor de calidad turística.



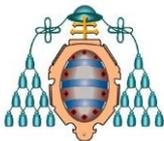
2. LA ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

El progresivo aumento de la esperanza de vida que se ha producido en las últimas décadas como consecuencia de la mejora de la calidad de vida, es un hecho indiscutible y con una trascendencia diversa. Ello, ligado al incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales, entre otros, se traduce en un incremento del sector de población de personas con discapacidad (OMS, 2011).

Desde la perspectiva del turismo, es evidente que en comparación con generaciones anteriores, es mucho mayor el número de quienes pueden optar a periodos vacacionales. Las circunstancias de cada una de esas personas, a su vez, exigen del sector una actualización también de su oferta. En ese sentido, la accesibilidad a la misma constituye un factor importante al menos desde la visión de las personas que soportan algún tipo de discapacidad y que no por ello renuncian al ocio.

2.1 El turismo accesible

En la actualidad la accesibilidad es considerada una cuestión de derechos humanos. Sin embargo, es indudable la falta de esta accesibilidad al medio físico, es decir, al uso de las infraestructuras tanto públicas como privadas, la ausencia de integración laboral, formativa y comunitaria, entre otros que sufre este colectivo (Pérez y González, 2003) especialmente en países desfavorecidos, ya que los países con ingresos más bajos tienen una mayor prevalencia de discapacidades que los países de ingresos más altos (OMS, 2011). La Organización Mundial de la Salud (OMS) ofrece información que asevera que la discapacidad es más común entre las mujeres, las personas mayores y los niños y adultos que son pobres. Por ello, se puede considerar



que las personas están discapacitadas no solo por sus cuerpos, sino también por la sociedad.

Estas barreras suponen un hándicap frente al Estado del Bienestar ya que limitan fuertemente la integración social de este sector y exigen la necesidad de realizar cambios estructurales y funcionales que garanticen el pleno disfrute de sus derechos a todos los ciudadanos (Pérez y González, 2003).

2.1.1 Antecedentes

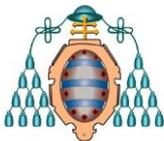
Antes de comenzar a profundizar en este tema, es necesario hacer una retrospectiva, social y jurídica, de la accesibilidad para comprender qué ha sido y qué ha supuesto a lo largo de la historia hasta llegar a nuestros días.

En primer lugar es clave determinar por qué han existido y continúan haciéndolo los obstáculos que impiden una integración e igualdad de oportunidades a todas las personas. Un motivo muy frecuente y que limita en gran medida el acceso a las instalaciones a un gran grupo de personas es consecuencia del diseño basado en el prototipo del ciudadano medio y a la gran falta de sensibilización de la sociedad en general (Pérez y González, 2003).

Otra cuestión fundamental es valorar si la implicación y la colaboración entre los diferentes sectores sociales, especialmente público y privado ha sido efectiva o no, y si ello se traduce, hoy en día, en una mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Estas cuestiones se han ido reproduciendo a lo largo de las últimas décadas, tratando de resolverlas y otorgando la importancia que merece a la accesibilidad como elemento de progreso social.

Para entender la importancia que se reconoce a la accesibilidad, es fundamental retroceder hasta la Declaración Universal de Derechos Humanos promulgada por la Organización de Naciones Unidas en el año 1948, donde se recogen *los principios de igualdad de derecho y oportunidades y no discriminación, debiendo garantizar las instituciones gubernamentales el acceso a su uso y disfrute por parte de todos los ciudadanos* (ONU, 1948).

Sin embargo y pese a ser reconocido como un derecho fundamental, la necesidad de comenzar a tratar con el rigor que merece este tema no se puso de relieve hasta los



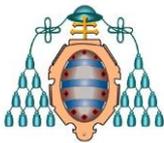
años 60, cuando se celebra en Suiza el Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, en junio de 1963, donde se tratan aspectos relacionados con la implantación de medidas en los nuevos edificios tendentes a eliminar cualquier barrera a las personas discapacitadas (Pérez y González, 2003).

A raíz de este acontecimiento, diferentes organizaciones internacionales realizaron numerosos esfuerzos para alcanzar una mejora en las condiciones de vida a través de sus declaraciones, informes o congresos. Durante el año 1981 se celebró el Año Internacional del Minusválido; promovido por la Organización de Naciones Unidas, supuso un cambio de actitud muy importante en lo referente a la accesibilidad y promovió la elaboración en 1982 del Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos (Pérez y González, 2003). Las líneas maestras de este programa versan en torno a la prevención de la accesibilidad y la participación plena y activa de la sociedad.

En los años siguientes se sucedieron diferentes actuaciones como la Conferencia Europea de Accesibilidad de los edificios públicos en 1987 o la aprobación en 1993 de las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas discapacitadas. Todos estos proyectos tienen como objetivo común lograr un consenso y la unidad en lo referente a la accesibilidad.

No puede olvidarse un referente mundial de la promoción y la protección de los derechos y las libertades de las personas discapacitadas es la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de personas con discapacidad, celebrada en el año 2006, y que entró en vigor en mayo del año 2008. A través de su manifiesto se recogen los principios esenciales que deben garantizarse y que se relacionan con el respeto inherente, la autonomía individual y la independencia de las personas con discapacidad, así como su participación plena y efectiva en la sociedad, lo que exige elevar la accesibilidad a la categoría de lo fundamental (ONU, 2006).

Dentro del ámbito nacional, la Constitución Española encomienda en su artículo 49 a las diferentes instituciones gubernamentales llevar a cabo *una política de previsión, tratamiento e integración de los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos a los que prestará la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que la propia Constitución otorga a todos los ciudadanos.*



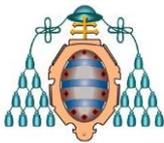
Para alcanzar esta idea fue formulada en el año 2003 la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que fue desarrollada posteriormente por el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprobaron las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Además y como consecuencia del reparto de competencias que la Ley fundamental recoge en su artículo 148, se transfiere lo relacionado a la ordenación del territorio, el urbanismo y la vivienda a las diferentes Comunidades Autónomas (CE, 1978), y por ende la forma de regular la accesibilidad es competencia de las autonomías.

A pesar de todo, desafortunadamente según se desprende de las opiniones de las organizaciones representativas del sector, muchas de estas normas se han incumplido de una forma sistemática y no han contribuido a su objetivo en la mejora de la calidad de vida y la garantía de igualdad de oportunidades (Pérez y González, 2003).

2.1.2 Desarrollo de la accesibilidad en el turismo: hacia un turismo para todos

El turismo accesible se ha concebido desde sus inicios como *aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial* (Pérez y González, 2003). Partiendo de esta definición, se hace obligatorio estudiar con profundidad las características de sus principales beneficiarios, para entender la relevancia que tiene, ya que no debemos olvidar que hablar de turismo accesible alcanza una dimensión que favorece el desarrollo del conjunto de la sociedad.

La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufren algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida (OMS, 2011). Esta discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistemáticas y varían según el contexto. A través del *Informe Mundial sobre la Discapacidad*, elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2011, se estima que más de mil millones de personas en el mundo viven con algún tipo de discapacidad, es decir, alrededor del 15% de la población mundial (OMS, 2011). Según la *Encuesta Mundial de Salud*, recogida en este mismo informe, cerca de 785 millones de personas (un 15,6%) de más de 15 años viven con una discapacidad.



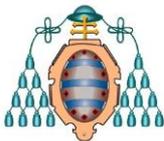
Ante un dato tan significativo, es indudable tener en cuenta la necesidad de tratar el tema de la accesibilidad y su integración en las políticas turísticas que permitan garantizar su objetivo principal de llegar a todos los ciudadanos.

La primera reseña histórica donde se hace alusión al término de accesibilidad en el turismo se encuentra en la *Declaración de Manila* celebrada en Filipinas por la Organización Mundial del Turismo, en 1980. Como consecuencia de esta declaración, se reconoce que el turismo es un derecho fundamental (OMT, 1980) y la manera de garantizar el desarrollo social de los países.

El concepto de turismo accesible adquirió una gran importancia a raíz de la elaboración del informe *Turismo para todos (Tourism for all)* por Mary Baker en 1989. En él se estudió los avances que se habían conseguido a partir del Año Internacional del Minusválido de 1980 y se planteó como objetivo fomentar la creación de servicios turísticos que estuviesen al alcance de todos los ciudadanos, con independencia de su edad o discapacidad (Pérez y González, 2003).

Este informe posee una gran relevancia, ya que en él aparece el concepto de turismo para todos, y lo define como *aquél que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas independientemente de sus condiciones físicas, sociales o culturales* (Baker, 1989).

Este ideal del turismo como derecho para todas las personas, alcanza su máxima expresión al ser recogido en el Código Ético Mundial para el Turismo fruto de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo que se celebró en Santiago de Chile durante el año 1999. Este Código Ético, recoge en su Artículo 7 que *la posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituye un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta*. Además, establece que *el derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo que viene garantizado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones. Por último recoge la necesidad de fomentar y

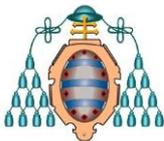


facilitar el turismo tanto a las familias y a los jóvenes como a las personas mayores y a las personas con discapacidad.

Durante los años siguientes se han sucedido diferentes planes de actuación y proyectos tanto dentro de la Unión Europea, como a nivel nacional. Ejemplo de ello fue la firma en el año 2003 (Año Europeo de las Personas con Discapacidad) del convenio de colaboración del turismo para todos entre la Secretaría General de Turismo y el Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI). Todas estas iniciativas tienen un objetivo común: la adopción de medidas encaminadas a la inclusión de las personas con discapacidad y movilidad reducida, así como el acceso al uso y disfrute de las instalaciones y servicios turísticos entendiéndolos desde una perspectiva integral (establecimientos de alojamiento, restauración, transporte, recursos turísticos, etc...) (Pérez y González, 2003).

Sin duda, el turismo accesible ha recogido históricamente las líneas de acción a través de las cuales se ha avanzado en la no discriminación, en el acceso al turismo por parte de todas las personas, apostando por el valor añadido que agrega a la oferta turística y que satisface las demandas de unos ciudadanos que no siempre han podido ver atendidas sus necesidades como consumidores potenciales (González y García, 2007). Estas líneas de acción se recogen en forma de decálogo de buenas prácticas sobre accesibilidad elaborado por la Secretaría General de Turismo y donde se plasman las ideas inspiradoras en materia de turismo y accesibilidad que se pretenden alcanzar a través del progreso social.

Para finalizar es oportuno recoger estas ideas de manera sintetizada y que permiten aunar la filosofía del turismo accesible haciendo fácil su diagnóstico y mejora. Las personas con discapacidad y movilidad reducida tienen derecho al acceso regular y normalizado a los bienes y servicios turísticos de toda índole. Estos problemas de movilidad o de comunicación no servirán nunca de base para prohibir, negar, limitar o condicionar su acceso a los bienes y servicios turísticos en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos. Los poderes públicos deben establecer y velar por el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas uniformes que aseguren el libre acceso de las personas discapacitadas a los servicios turísticos. Sin embargo, el turismo accesible no corresponde en exclusiva a las autoridades públicas, sino que su promoción y fomento es responsabilidad también de todas las instancias privadas como de los



operadores turísticos, las agencias de viajes o los proveedores de transporte o alojamiento.

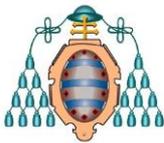
2.2. La accesibilidad y algunos conceptos relacionados

Dentro de este estudio, una parte fundamental consiste en conocer con claridad los diferentes conceptos que se manejarán a la largo del mismo y que permitirán comprender de una forma fácil los diferentes aspectos del estudio.

Sin duda, definir el término de accesibilidad se convierte en una necesidad para poder estudiar la dimensión que alcanza dentro del sector turístico de cara a su integración en los sistemas de gestión de la calidad. Por ello, merece prestar una atención especial a la evolución que ha sufrido el concepto de accesibilidad. Se ha tomado como referencia el Concepto Europeo de Accesibilidad por su sencillez y claridad a la hora de definir la accesibilidad, entendiéndola como *la condición que posibilita llegar, entrar, sentir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido* (Wijk, 1987).

Sin embargo, desde hace algunos años y después de lidiar fuertemente para alcanzar principios equitativos basados en un modelo de vida independiente, se ha producido un cambio hacia el concepto y objetivo del diseño universal, basado en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, permitiendo su participación en la labor de diseño y evaluación (Pérez y González, 2003).

De esta forma, la accesibilidad adquiere una dimensión mayor, en términos de universalidad, como se recoge en la Resolución adoptada el 15 de febrero de 2001 por el Comité de Ministros en el Consejo de Europa, donde se recomienda *la formulación de un diseño universal en las políticas nacionales y la adopción de medidas necesarias para mejorar la accesibilidad*. De este modo se dota tanto al diseño universal como a la accesibilidad de un papel clave en la promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, debiendo inspirar todas las actuaciones relacionadas con la actividad humana en este diseño.

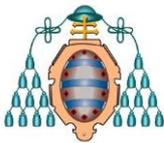


Otro concepto muy importante es el de barrera. Se consideran barreras *cualquier impedimento, traba u obstáculo que limite o impida a las personas el acceso, la utilización, el disfrute o la interacción de manera normalizada, digna, cómoda y segura con el entorno*, según recoge el Real Decreto 37/2003 de 22 de mayo sobre accesibilidad del Principado de Asturias. Con ello, las acciones relacionadas con la accesibilidad eran un factor del entorno después de ser construido.

Las barreras se relacionan con tres aspectos básicos como la movilidad, la comunicación y la comprensión (Pérez y González, 2003). El efecto de estas barreras es diferente en función de la persona que interactúa con ellas, por lo tanto es fundamental clasificar la discapacidad. Según la Clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud, se define discapacidad como la *restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se consideran normal para un ser humano* (OMS, 1980). Existen cuatro tipos principales de discapacidad, clasificados según ámbitos del ser humano al que le afectan (OMS, 1980):

- a) Discapacidad intelectual, caracterizada por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que compromete globalmente el desarrollo de los sujetos que lo padecen.
- b) Discapacidad física o motora, definida como la dificultad para realizar actividades motoras convencionales y sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas.
- c) Discapacidad auditiva: definida como la deficiencia que abarca al oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él.
- d) Discapacidad visual: aquellas deficiencias en el órgano de la visión, haciendo referencia no solo al ojo sino también a las estructuras y funciones asociadas con él.

Durante este capítulo se ha estudiado en profundidad el significado y el alcance del turismo accesible. A la hora de hablar sobre esta dimensión del turismo es aconsejable ir más allá.

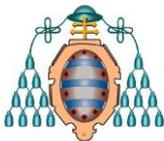


El camino hacia un turismo para todos, es decir el que permita el acceso al turismo a todas las personas, no solo con discapacidad, sino aquellas que por razones culturales, económicas o religiosas estén en riesgo de exclusión social, se concibe como la conjunción del turismo accesible y el turismo social, y es éste, el camino que se debe seguir para lograr un turismo de calidad y accesible a todos los ciudadanos (Pérez y González, 2003).

Dentro del estudio de la accesibilidad en el sector turístico, es muy importante poder categorizar los establecimientos que permiten el acceso a los usuarios y el disfrute de los servicios turísticos, según el grado de accesibilidad que tengan, como hoteles, oficinas de turismo o museos. Las diferentes leyes autonómicas que regulan la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, recogen un código de accesibilidad que servirá de guía dentro del ámbito de aplicación de la norma. En el caso concreto del Principado de Asturias, este código aparece en el Real Decreto 37/2003, de 22 de mayo que desarrolla la Ley de 1995 sobre accesibilidad. En su artículo 3 establece que *los espacios de uso público y los edificios tendrán la consideración de:*

- 1. Accesibles: aquellos edificios que siempre que se ajusten a los requisitos funcionales y de dimensión que garanticen su utilización independiente y normalizada para personas con movilidad reducida o cualquier otra discapacidad.*
- 2. Practicables: aquellos que siempre que, sin ajustarse a todos los requisitos anteriormente citados, permitan su utilización de forma autónoma a las personas con movilidad reducida o cualquier otra discapacidad.*
- 3. Adaptables: aquellos que siempre que puedan ser modificados sin grandes obras de reconstrucción que no afecten a su configuración esencial, a fin, de permitir su utilización de forma autónoma a las personas con movilidad reducida o cualquier otra discapacidad.*

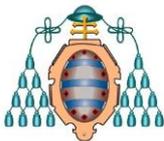
Esta clasificación será de gran utilidad a la hora de diagnosticar un destino turístico de cara a determinar el grado de accesibilidad y la cobertura que es capaz de dar a los usuarios del mismo.



Por último, de cara al estudio de la calidad y la posible integración de criterios que permitan la promoción de la accesibilidad y la supresión de las barreras en los destinos turísticos, y que por ende favorezca el desarrollo de los mismos, es importante aclarar un serie de términos que se sucederán a la largo del estudio. Uno de ellos es el de sistema de gestión. Un sistema de gestión está formado por el conjunto de elementos que se establecen para desarrollar una política de la organización desde una óptica de gestión, es decir, el método de trabajo que se utilizará para gestionar un problema, y que permita resolverlo, prevenirlo y dirigirse hacia la mejora continua (AENOR, 2007).

Los sistemas de gestión son múltiples y variados. Sin duda, para este estudio es fundamental conocer el funcionamiento de los sistemas de gestión de la accesibilidad, ya que como se estudiará en el capítulo siguiente, su integración en los sistemas de gestión de la calidad debería constituir un pilar básico a la hora de referirse a calidad en los destinos turísticos.

Como se desarrollará en el siguiente capítulo, la norma española UNE 170001-2007 de accesibilidad universal recoge los requisitos que debe seguir un sistema de gestión de la accesibilidad universal y que podrá ser utilizado por un organismo cuando desee demostrar sus capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles y que aspiren a aumentar la accesibilidad de esos mismo entornos a través de la aplicación eficaz del sistema (AENOR, 2007). Además, las diferentes normas de gestión de la calidad turística en España han ido desarrollando estrategias orientadas a la integración de requisitos sobre accesibilidad, para dotar a los servicios, instalaciones y equipamientos turísticos de las herramientas necesarias que les permitan afrontar un futuro competitivo basado en la accesibilidad universal.



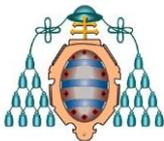
3. INTEGRACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como se ha podido comprobar en el Capítulo 2, cuando surgían barreras en la interacción con el entorno que limitaba el desarrollo personal o la participación social, tradicionalmente se achacaba a la edad, a la condición de salud o más concretamente a las alteraciones de ésta, a la etnia, el sexo, etc., de las personas afectadas por ellas. Hoy, se reconoce que la aparición o no de dificultades o de barreras en un entorno depende de las características de éste, de su concepción, construcción o puesta a disposición. Ello implica la necesidad de corresponsabilizar a los profesionales que diseñan, construyen, llenan de contenido y gestionan los entornos en la tarea de garantizar la igual de oportunidades de todas las personas al facilitar el ejercicio pleno de sus derechos personales y ciudadanos (AENOR, 2007).

La norma UNE-EN-ISO 170001:2007 de accesibilidad universal reafirma la necesidad de integrar y entender la accesibilidad como parte de la calidad se concibe *bajo el objetivo de lograr que la discapacidad, el resultado negativo de la interacción con el entorno, se presente excepcionalmente y solo por un insuficiente desarrollo o aplicación de los conocimientos científicos y tecnológicos. La manera de recordar y conseguir que la accesibilidad sea tenida en cuenta en todas las fases y por todos los profesionales, en este caso, del sector turístico, es la de incorporarla en su gestión cotidiana.*

3.1 Limitaciones legales

Desde un punto de vista jurídico, en España existe una gama muy amplia de leyes y decretos que regulan la accesibilidad y la supresión de barreras. Desde la



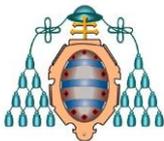
Resolución en 1976 de la Dirección General de Servicios Sociales, por la que se aprueban las normas sobre supresión de barreras arquitectónicas en las edificaciones pertenecientes a los servicios comunes de la Seguridad Social, y las normas previas dirigidas a la regulación sobre la contratación de personas con discapacidad, hasta la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas españolas de signos y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas, se ha sucedido un amplísimo abanico de normas estatales que han tratado de normalizar e integrar a un grupo social muy importante con objeto de poder garantizar su progreso social.

Durante este periodo es preciso destacar la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad que supone la máxima expresión de regulación en esta materia y que fue desarrollada por el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, siendo en la actualidad el *abc* de las políticas y planes de accesibilidad de todos los destinos turísticos.

En el ámbito autonómico, dentro del Principado de Asturias, las políticas de accesibilidad y supresión de barreras encaminadas a la integración de este sector de la población en la sociedad, están reguladas por la Ley 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, que ha sido desarrollada por el Decreto 37/2003, de 22 de mayo, y que aprueba el Reglamento de dicha ley.

Todas estas normas tienen como objetivo común establecer una serie de pautas y criterios básicos que permitan la promoción de la accesibilidad y la supresión de las barreras, que como se ha visto en el capítulo anterior pueden ser arquitectónicas, comunicativas o de comprensión, en el diseño y la ejecución de las vías y espacios libres públicos, en el mobiliario urbano, la construcción o la restauración de edificios, ya sean públicos o privados, además de orientar las actuaciones para evitar la aparición estas barreras y la supresión progresiva de las existentes (Hernández, 2011).

Sin embargo, y centrándose en el caso del Principado de Asturias, ya que bajo su ámbito de aplicación se encuentra el municipio de Gijón, objeto de análisis en este estudio, en el Real Decreto 37/2003, de 22 mayo, se encuentra una disposición que



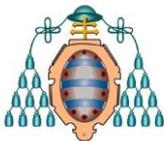
limita en gran medida la actuación y la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad en su intento de integrar estándares relacionados con la accesibilidad.

En referencia al hecho que se refleja en el artículo 2 del Real Decreto y donde se establece que dicho Reglamento *será de aplicación a los instrumentos de ordenación urbanística y a la construcción de nueva planta de edificios públicos y privados, así como a los edificios y elementos de urbanización existentes que se reformen de manera sustancial, es decir, cuando las obras de ampliación, modificación o rehabilitación de los mismos tengan carácter de intervención total o produzcan una variación de volumetría, o tengan por objeto la reorganización interna del edificio, además de aquellos que obtengan la licencia o autorización después de la entrada en vigor del Real Decreto.* Además en su disposición transitoria segunda establece que *lo dispuesto en el Decreto no será de aplicación a los proyectos de edificación y urbanización que hayan sido presentados para su visado ante los colegiados profesionales competentes en la materia respectiva antes de su entrada en vigor ni a los proyectos de edificación y urbanización complementaria que tengan solicitada licencia de obra en la fecha de su entrada en vigor.*

De ello se puede deducir, que la normativa vigente exime a los edificios que hayan sido construidos con anterioridad al año 2003 de cualquier responsabilidad de ser adaptados, porque lo que restringe el campo de actuación de los sistemas de gestión que pretendan orientar sus acciones de mejora hacia la accesibilidad de los establecimientos. Se encuentra, por lo tanto, la primera limitación que pone trabas hacia el objetivo de un turismo para todos, ya que aquellos establecimientos turísticos que hayan funcionado con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto no tienen la obligación de adaptar sus instalaciones y queda como decisión personal de los propietarios del local.

3.2 Gestión de la accesibilidad universal. Norma UNE-EN-ISO 170001:2007

Como se puede comprobar en la interpretación de las diferentes leyes en materia de accesibilidad que existen en España, se hace necesario establecer una manera de gestionar y avanzar hacia la accesibilidad universal. La Asociación Española de Normalización (AENOR) ha entendido esta necesidad y su preocupación por el desarrollo de la accesibilidad universal se traduce en un proyecto de adaptación de la norma internacional EN-ISO 170001:2007, a través de la norma española UNE-EN-ISO



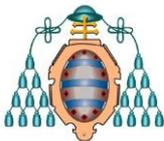
170001:2007 de Accesibilidad Universal.

Como cualquier otro sistema de gestión normalizado, la norma UNE 170001:2007 de Accesibilidad Universal, pretende gestionar los problemas derivados de la accesibilidad en las empresas. Esta norma está formada por dos partes. La primera establece los criterios DALCO de accesibilidad universal cuya aplicación en el entorno da lugar a su utilización por parte de cualquier persona con independencia de su edad, sexo, origen cultural o capacidad.

Los criterios DALCO hacen alusión a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación. La acción de deambulación se refiere al hecho de desplazarse de un sitio a otro, permitiendo a las personas llegar a los lugares y objetos a utilizar. La acción de aprehensión designa la manipulación necesaria para el uso de elementos, productos o servicios, ya sea con las manos o con otras partes del cuerpo o con otros elementos cuando no es posible utilizar éstas. La acción de localización e identificación de lugares y objetos sigue a la de orientación en el espacio y a la de comprensión de sus relaciones y ambientes específicos. Por último, la acción de comunicarse a efectos de esta norma se refiere a la transmisión y recepción de información.

Estos criterios pretenden servir de guía y apoyo para realizar un análisis de la accesibilidad de un entorno, y su requerimiento es obligatorio para poder implantar el sistema de gestión que se desarrolla en la segunda parte de la norma, que también contempla los requisitos legales aplicables en su lugar de implantación, ya sea legislación nacional, autonómica o local (AENOR, 2007). Conocer en detalle estos criterios es importantísimo para poder evaluar el grado de accesibilidad de los establecimientos, ya que aunque sea necesario determinar cada espacio por separado en una misma instalación, en última instancia debe poder garantizarse la prestación del servicio de manera digna.

La norma UNE-EN-ISO 170001:2007 de accesibilidad universal señala la importancia que tiene considerar un entorno accesible, ya que en aquellos lugares o situaciones en que no pueda cumplirse algún requisito legal aplicable o algún criterio de accesibilidad DALCO, debe preverse y ponerse a disposición del usuario una solución alternativa (AENOR, 2007).



En el sector turístico esta condición se repite en muchas ocasiones. Las empresas que por su antigüedad o su tamaño están exentas de cumplir lo establecido en las diferentes normas legales nacionales y autonómicas, encuentran en este sistema de gestión una herramienta idónea para garantizar la accesibilidad a sus clientes.

La norma UNE-EN-ISO 17001:2007 de Accesibilidad Universal está formulada de manera que su implantación se integre con la gestión de la calidad, a través de la norma UNE-EN ISO 9001, elevando el valor de esta última.

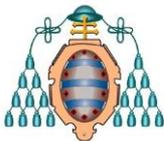
3.3 Integración de la accesibilidad en los sistemas de gestión de la calidad turística en España

3.3.1 El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE)

El estudio de la calidad en el sector turístico español no puede comenzar sino es haciendo mención al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Como recoge en su página *web* se trata de una entidad de certificación de sistemas de calidad especialmente creados para empresas turísticas. Un objetivo principal del Instituto ha sido dar respuesta a los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos hacia exigencias cada vez mayores de calidad. Para ello se creó en 1996 el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), permitiendo desarrollar sistemas de calidad específicos para diversos subsectores turísticos.

Frente a otras experiencias anteriores en sistemas de calidad, que se aplicaban abarcando sectores de diferente naturaleza, este sistema, formado por un conjunto de elementos específicamente diseñados para el sector turístico, supuso una experiencia pionera tanto en el ámbito nacional como internacional.

El Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) está formado por un conjunto de manuales específicos para cada subsector del turismo (alojamientos, playas, oficinas de turismo, etc....) Como recogen los manuales en su introducción, *la calidad se ha convertido en el principal objetivo y punto de referencia para la industria del turismo, por ese motivo, y fruto de la colaboración entre la administración y las asociaciones empresariales, surgen las especificaciones de calidad para los diferentes sectores y subsectores turísticos.*



Cada manual establece los requisitos que definen el nivel de servicio al usuario en los diferentes sectores que abarca, incluyendo tanto los servicios directos como los indirectos y teniendo como objetivo final la satisfacción del cliente (AENOR, 2011). De este modo las normas contemplan todas las funciones de gestión necesarias para el idóneo disfrute del público.

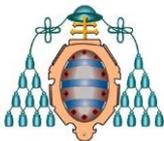
Dentro de estos requisitos, cada norma integra una serie de estándares relacionados con la promoción de la accesibilidad y su inclusión en la gestión de las empresas. Debido al gran número de normas y la diversidad entre ellas, se hace complicado poder establecer un patrón general que describa la actitud de la norma frente a la accesibilidad.

Siempre hace mención al cumplimiento de la legislación vigente, restringiendo en gran medida su aplicación por las propias limitaciones contenidas en la ley. También centra su atención en la formación del personal, ya que se concibe como una herramienta fundamental para incrementar la calidad del servicio y como factor que favorece el desarrollo profesional de los empleados. Por ese motivo, las normas de calidad turísticas desarrollados por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) recogen la necesidad de formar al personal de las empresas en materia de accesibilidad dotándoles de las herramientas adecuadas para hacer frente a la atención a personas con necesidades especiales.

3.3.2 Promoción de la accesibilidad en el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE)

La promoción de la accesibilidad y su cada vez mayor inclusión en las estrategias de negocio de las empresas, se ha convertido en una de las prioridades del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

En el año 2013, se firmó un convenio de colaboración entre la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Este acuerdo contempla la realización de distintas actuaciones encaminadas a una mayor integración de criterios de accesibilidad en los sistemas de gestión. El objetivo de este convenio es lograr una mayor extensión y difusión de las normas de calidad a nivel nacional para las empresas de servicios turísticos, para complementar y reforzar las acciones que se están llevando a cabo desde



ambas instituciones alineadas con la política en materia de accesibilidad de la Secretaría de Estado de Turismo¹.

Este acuerdo de colaboración recoge, además, la manera en la que se difundirán estas normas. Por su parte, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) se comprometió a aportar las herramientas de Secretaría Técnica y los elementos de apoyo necesarios para los empresarios y profesionales (charlas, coloquios y otros eventos que se requieran). Por su parte, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) ofreció su ayuda a través de la formación necesaria en materia de turismo accesible para los integrantes de los Comités Técnicos de Normalización, entre los que se incluye el personal de la entidad certificadora.

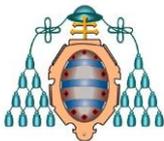
A principios de 2014, el equipo del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) recibió su primer curso de turismo accesible y atención a personas con discapacidad y necesidades diversas impartido por PREDIF². En dicho curso pudieron conocer las bases sobre legislación, discapacidad y adaptabilidad de espacios y servicios, además de las directrices de un servicio turístico adaptado y de calidad.

3.3.3 Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) e integración de la accesibilidad en los estándares de calidad

El Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Está formado por treinta y un manuales de buenas prácticas, uno por cada oficio adherido al sistema y que forman parte del sector turístico. En ellos se recogen los estándares de calidad que se sugieren se apliquen a estos oficios con el fin de obtener el distintivo de *Compromiso de Calidad Turística*.

¹Instituto para la Calidad Turística Español, (2013). “El ICTE y PREDIF promoverán la accesibilidad para aumentar la calidad turística española” en www.calidadturistica.es Mayo 2013, disponible en: <http://www.calidadturistica.es/ESP/m/36/862/general/Noticias/El-ICTE-y-PREDIF-promoveran-la-accesibilidad-para-aumentar-la-Calidad-Turistica> [Acceso el 15 de abril 2014]

²Instituto para la Calidad Turística Español, (2014). “El equipo del ICTE recibe formación en accesibilidad turística” en www.calidadturistica.es Febrero 2014, dispone en: <http://www.calidadturistica.es/ESP/m/35/944/general/Inicio/El-equipo-del-ICTE-recibe-formacion-en-accesibilidad-turistica> [Acceso el 15 de abril 2014]



Cada manual está integrado por seis grandes secciones. Las cinco primeras están compuestas por estándares o buenas prácticas de carácter intersectorial, es decir, aplican a cualquier empresa y/o servicio, independientemente del oficio que desempeñe. El sexto, llamado *Oficio*, describe las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED).

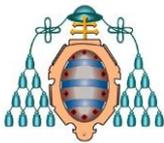
Los manuales de buenas prácticas están diseñados para alcanzar un doble objetivo: por un parte suponen el soporte de las buenas prácticas, que son el referente del modelo, y por otra, constituyen una herramienta de evaluación, que a través de diferentes fases, las empresas o servicios públicos turísticos la utilizarán para autoevaluarse y conocer a qué distancia se encuentran de cumplir con el referencial (TURESPAÑA, 2013).

Estos manuales de buenas prácticas contienen en su sección correspondiente a *instalaciones y equipamientos*, un estándar que hace alusión a la accesibilidad. Éste menciona *la necesidad de cumplir lo exigido por la normativa legal en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida*, es decir, en relación a la supresión de barreras arquitectónicas. Se trata de un requisito de obligado cumplimiento para la obtención de la certificación.

Sin embargo, nuevamente aparece una barrera marcada por la propia legislación que exime de cumplir lo establecido en su norma a aquellas instalaciones anteriores al año 2003. Así, cualquier establecimiento adherido al Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) y cuya construcción o fecha de obtención de la licencia sea anterior a la entrada en vigor de la norma no aplica en este requisito pudiendo certificarse de igual manera.

No obstante, para el sistema de calidad la accesibilidad es tratada desde una perspectiva de sensibilización, y por ello está presente en el proceso de formación para las empresas adheridas. El Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) diferencia cuatro ciclos de carácter anual para los establecimientos y servicios turísticos que formen parte de él. En cada ciclo prevé una serie de cursos de formación que ayuden a las empresas a mejorar la experiencia y la satisfacción del turista, dirigiéndose hacia la mejora continua.

Durante el cuarto año, el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) ha diseñado un módulo sobre *Turismo para todos*. El objetivo de este curso es *describir y*



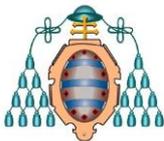
exponer las pautas a seguir en las relaciones con personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las condiciones de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos turísticos. Además, sirve de guía para conocer la manera de cómo elaborar un plan de acciones de mejora de la accesibilidad de su establecimiento (TURESPAÑA, 2014). Este plan permite aumentar la competitividad del destino turístico al incorporar a su estrategia de negocio medidas para captar un nuevo segmento de mercado. Su elaboración facilita la identificación del perfil del cliente y la elaboración de un protocolo de atención, además de conocer el grado de accesibilidad de los establecimientos.

Aunque exista un modelo de presentación que sirve de ayuda y complementa la formación de las empresas, el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) es flexible dentro de cada destino, y permite que el ente gestor adapte los contenidos, en función de las necesidades de las empresas adheridas en cada destino en particular.

3.4. Proyectos e iniciativas sobre accesibilidad en el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) en Gijón

En Gijón, a través de la Asociación de Gijón para la Calidad Turística, en adelante AGICATUR, como ente gestor del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED), se ha tratado el tema de la accesibilidad con la importancia que merece, teniendo en cuenta los beneficios que supone para el desarrollo, tanto de las empresas como del destino en general, mediante una tarea de concienciación activa. Entre los proyectos que ha desarrollado en materia de accesibilidad, cabe destacar el comienzo de la edición de una guía de accesibilidad de los establecimientos turísticos de Gijón, durante el año 2011. Para acometer este proyecto, se elaboraron una serie de fichas técnicas que permitiesen medir el nivel de accesibilidad de los establecimientos para su posterior clasificación como accesibles, practicables o inaccesibles. Sin embargo, finalmente no pudo editarse la guía ya que era necesario que las fichas elaboradas fuesen homologadas por alguna asociación acreditada para ello.

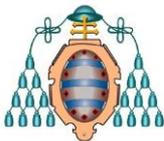
Recientemente se han llevado a cabo una serie de iniciativas en las que AGICATUR ha colaborado activamente. Ejemplo de esta colaboración se encuentra en el proyecto de traducción al braille de folletos con información sobre hoteles y restaurantes impulsado por la Fundación ONCE o las medidas de mejora que se



propusieron para la Oficina de Información Turística tomando como referencia iniciativas desarrolladas en otros destinos turísticos. Durante este año, se está planteando realizar un curso de formación sobre accesibilidad y turismo para las empresas adheridas al Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) de cara a sensibilizar a los empresarios de Gijón.

Esta tarea está marcada por un factor que caracteriza a los establecimientos que integran el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) en Gijón, siendo éste la antigüedad de las empresas y su tamaño reducido que exigen en la mayoría de los casos cumplir los requisitos exigidos por la legislación autonómica en materia de promoción y supresión de barreras arquitectónicas. De este modo, la única tarea que se puede encomendar a las empresas es tratar de sensibilizarlas y lograr que comprendan los beneficios que el desarrollo de la accesibilidad y su integración en las estrategias de negocio suponen para ellas. Todos los proyectos que tienen como objetivo impulsar el desarrollo del turismo accesible en Gijón tienen como objetivo común servir de ejemplo para el sector privado. Las tareas de sensibilización son fundamentales y en la actualidad ya comienzan a recogerse los primeros frutos de esta tarea de concienciación social.

En el próximo capítulo se desarrolla un diagnóstico de Gijón como destino accesible de calidad, en el que se analizarán por separado las empresas municipales y las empresas privadas que forman el Sistema Integral de Calidad en Destino en la ciudad y que permitirá obtener una visión comparada del grado de implicación y el desarrollo de las políticas de accesibilidad en sus estrategias de negocio.



4. DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD EN GIJÓN. DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA

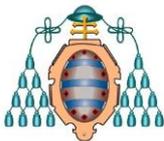
4.1 La cadena de accesibilidad en un destino turístico

Rojas y Herrero (2008) consideran que superar las barreras que encuentran las personas con discapacidad deber ser considerada una iniciativa imprescindible en el conjunto del entorno y los servicios que constituyen la actividad turística, con el objetivo de consolidar el desarrollo de la actividad turística en un destino.

Los obstáculos que pueden incidir en la organización de un viaje son muy variados. La existencia de información deficiente, transportes inadecuados o alojamientos impropios, son algunos ejemplos de ello (TURESPAÑA, 2014). Estos obstáculos rompen y perjudican la cadena de accesibilidad en el turismo. Tan solo en algunos destinos turísticos concretos, y dentro de ellos en recorridos o zonas concretas se puede garantizar una movilidad autónoma y discrecional, en cuanto que son ellas quienes pueden decidir qué cosas hacer o de cuáles disfrutar (Rojas y Herrero, 2008).

Para muchos usuarios con alguna discapacidad es un eufemismo hablar de una cadena de accesibilidad ante la evidente falta de conexión de todos los eslabones que forman esa cadena. De poco sirve un alojamiento que responde a las expectativas de este tipo de usuarios turísticos si el destino no es accesible o el medio de transporte no es el adecuado.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha definido la calidad del turismo como *el resultado de un proceso que satisface todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de productos y servicios que tienen un precio aceptable, de acuerdo a unas condiciones contractuales, previa y mutuamente aceptadas, y conforme igualmente con los factores que completan necesariamente la*

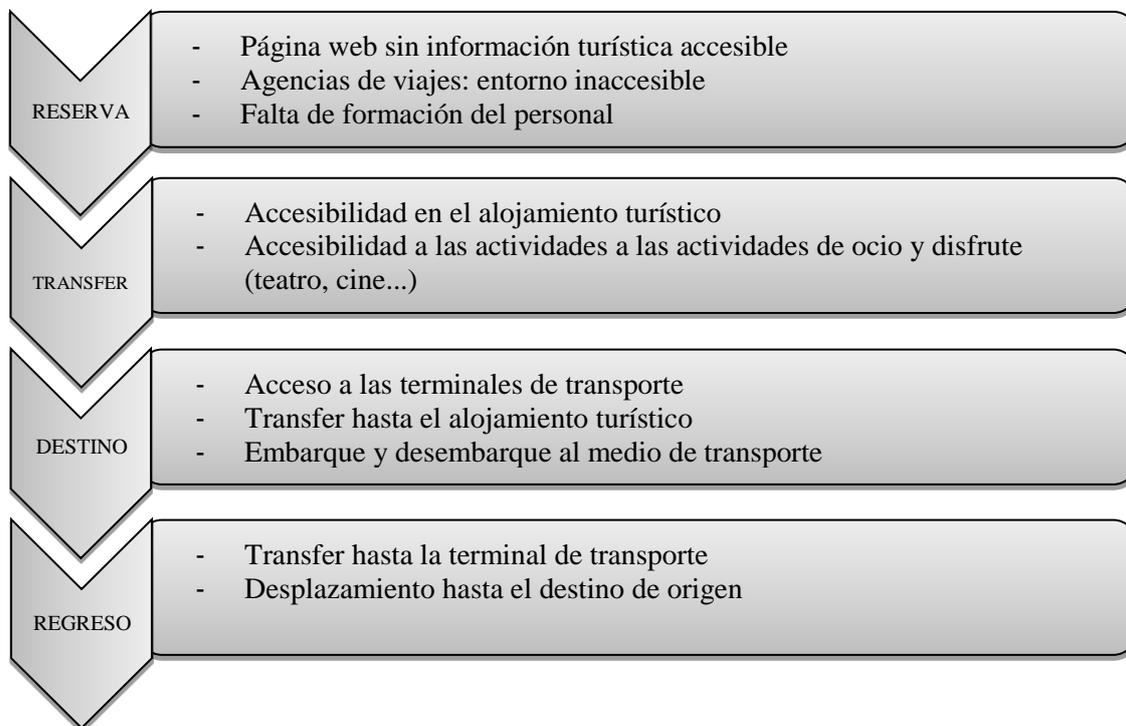


calidad turística: seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia o autenticidad de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. La accesibilidad turística ha pasado a convertirse en un factor intrínseco y elemental de la calidad turística (Rojas y Herrero, 2008). Se remota aquí la idea principal por la que se desarrolla este estudio, analizando el grado de complementariedad entre la calidad en el turismo y la accesibilidad.

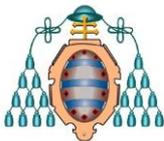
En el estudio elaborado por la empresa *Accesturismo International Consulting*, sobre el mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español en el año 2008 para la Secretaría de Estado de Turismo, aparece una representación de la cadena de accesibilidad de la actividad turística.

La figura 4.1 recoge esta cadena de accesibilidad, donde se muestran las barreras que pueden surgir en la organización de un viaje, ligadas a cuatro grandes bloques: la reserva; el transporte; el destino y el regreso. A través de estas cuatro variables podemos analizar qué impedimentos aparecen durante el desarrollo de la actividad turística y al mismo tiempo las actuaciones que permitan corregir dichas desviaciones.

Gráfico 4.1 Cadena de accesibilidad en la actividad turística



Fuente: Rojas y Herrero (2008)



La cadena de accesibilidad se dispone en forma de bucle, ya que cuando termina un viaje, comienza uno nuevo, y se repiten las diferentes fases nuevamente. En la figura anterior aparecen recogidas las principales barreras que surgen en determinados momentos de la organización del viaje.

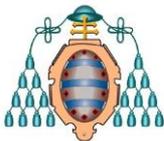
Para superar estas barreras, los órganos de gestión turística público y privados, pueden iniciar proyectos e iniciativas de inclusión de la accesibilidad en el turismo, a través de medidas como dotar al destino de transporte urbano accesible, fomentar la formación de turoperadores y agencias de viajes en materia de accesibilidad y atención a personas con necesidades especiales, potenciar la rehabilitación de entornos accesibles en los destinos, y tratar de alcanzar una oferta de alojamiento, restauración y actividades complementarias accesibles y fácilmente identificables.

4.2 Diagnóstico de Gijón como destino accesible de calidad

A continuación se presenta el diagnóstico sobre el grado de accesibilidad de los establecimientos tanto municipales como privados que forman el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) en Gijón.

Para la elaboración de este diagnóstico se ha utilizado la información suministrada por diferentes asociaciones a través de las guías publicadas sobre turismo accesible e instalaciones y equipamientos accesibles en Gijón. Además y mediante los informes de accesibilidad realizados en distintos museos y centros de interés turístico se han podido analizar todas las iniciativas y los proyectos vinculados a la inclusión de la accesibilidad en la actividad turística de este destino. Debe tenerse en cuenta que el diagnóstico que se presenta a continuación tiene como objetivo final determinar la evolución en la gestión del turismo en Gijón en el desarrollo de políticas de accesibilidad y que han permitido orientar el destino hacia la diferenciación y la competitividad dentro del sector turístico. No se trata de clasificar los establecimientos turísticos como accesibles, practicables o inaccesibles, sino de obtener una visión global del destino y el efecto que la implantación del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) ha tenido en el desarrollo de la accesibilidad en Gijón.

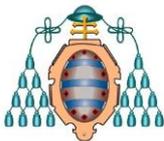
Antes de comenzar el diagnóstico de los establecimientos turísticos y llevar a cabo un análisis comparativo de la gestión y el desarrollo de políticas de accesibilidad



entre el sector público y el sector privado, es conveniente aclarar los motivos que llevan a la elaboración de dicho diagnóstico.

1. La oferta de turismo accesible presente en la ciudad aparece disgregada y no cuenta con un apoyo de comunicación e integración en guías de turismo actualizadas, lo que provoca un efecto negativo sobre la percepción de los visitantes sobre Gijón como destino accesible. La última guía publicada data del año 2009 y recoge la oferta de turismo accesible en el Principado de Asturias, por lo que muchos establecimientos turísticos de Gijón quedan excluidos.
2. Resultaría muy positivo dar a conocer las iniciativas desarrolladas por los diferentes órganos de gestión pública en materia de accesibilidad dentro del sector turístico ya que puede servir como efecto motivador sobre el sector privado en la promoción de políticas de inclusión y desarrollo de la accesibilidad en sus estrategias de negocio.
3. Es necesario valorar las ventajas que supone aunar y dar a conocer la información acerca del desarrollo de la accesibilidad en este destino como nexos para alcanzar un posicionamiento en el mercado a través de la diferenciación y la excelencia turística.

En el capítulo anterior se recogieron todas las iniciativas y los proyectos que Gijón Calidad Turística ha desarrollado en los últimos años en materia de accesibilidad. Uno de esos proyectos versa sobre un estudio de accesibilidad de los establecimientos turísticos de Gijón y la publicación de un guía de turismo accesible del destino. Este proyecto no concluyó en nada concreto por la falta de colaboración con otras entidades encargadas de ratificar la información que se obtuvo en el trabajo de campo realizado por la asociación. Sin embargo, se ha querido incorporar parte de esos datos en este estudio ya que a pesar de las limitaciones suponen una fuente de información de gran utilidad. Además a través de este análisis se pretende presentar una propuesta de mejora de la Guía de empresas reconocidas editada en 2014 por Gijón Calidad Turística, a través de la incorporación de los criterios de accesibilidad y la clasificación de los establecimientos en las diferentes categorías que recoge el Real Decreto 37/2003, de 22 mayo.



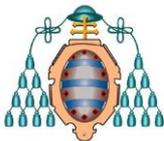
En la figura 4.2 se muestra una tabla que recoge la relación de los establecimientos turísticos objeto de este análisis y que están agrupados por diferentes subsectores atendiendo a los principales oficios que contempla el sistema de calidad a través de sus manuales de buenas prácticas, y en los que se integran las 166 empresas certificadas por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) en Gijón. Se han estudiado un total de 70 empresas, 45 % del total, teniendo en cuenta las empresas que han sido sacadas del estudio ya que su actividad principal no está relacionada con la recepción de visitantes.

Tabla 4.2 Establecimientos turísticos estudiados

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL SICTED	ESTUDIADOS
Oficina de información turística	1	1
Alojamientos	29	16
Restaurantes, bares y cafeterías	68	25
Museos y centros de interés	13	13
Puertos deportivos y playas	4	4
Viajes y transporte	8	4
Llagares	6	2
Comercios	21	4
Otros	16	1
TOTAL	166³	70

Fuente: Gijón con Calidad (2014)

³ Número total de empresas certificadas por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED). En el estudio han sido sacadas once empresas porque su actividad no está relacionada con la recepción de visitantes.



4.2.1 Criterios utilizados para la elaboración del diagnóstico de accesibilidad en los establecimientos turísticos analizados

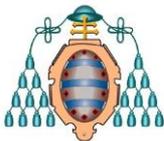
Para poder determinar el grado de accesibilidad de los diferentes establecimientos que se detallaron en el apartado anterior, es necesario disponer de unas pautas o normas de accesibilidad para poder realizar una clasificación correcta y rigurosa de las empresas. A continuación se presentan los criterios de accesibilidad que recoge la *Guía Asturias Para Tod@s* elaborada por la Asociación COCEMFE en el año 2009, y que fueron los utilizados para evaluar las empresas que integran la guía y de la que se ha extraído información para el diagnóstico de los establecimientos turísticos adheridos al Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED).

Los anexos 4.1, 4.2 y 4.3, recogen los diferentes requisitos que deben cumplir los establecimientos turísticos para ser considerados como accesibles, practicables o inaccesibles respectivamente. Estos requisitos están clasificados en grupos atendiendo a las características de las dependencias que forman una instalación, como el acceso, el espacio interior, los aseos o los ascensores, y atienden a las necesidades de las personas con movilidad reducida. Este grupo está formado por personas que se desplacen en sillas de ruedas, mujeres embarazadas o personas con de manera temporal tengan algún impedimento para desplazarse (escayolado, etc.).

Por lo tanto las tablas que han sido mencionadas no cubren de una forma global los requisitos que dependen cumplir los establecimientos para ser considerados accesibles. En la actualidad no existen normas específicas sobre las herramientas de las que deban disponer para facilitar la prestación del servicio a personas con discapacidad auditiva, visual, etc. Por lo tanto todas las iniciativas que han sido desarrolladas por las empresas que se estudian a continuación y relacionadas con la mejora en la prestación del servicio a personas con diferente discapacidad, han sido analizadas de manera independiente y consideradas como herramientas de impulso en la promoción de la accesibilidad en el turismo.

4.2.2 Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos municipales de Gijón

El Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) cuenta con un total de quince establecimientos municipales. Dentro de este grupo de establecimientos, se encuentran ejemplos muy interesantes del elevado interés y la preocupación de los



órganos de gestión públicos por la promoción de políticas de accesibilidad encaminadas a lograr un posicionamiento de la ciudad como destino accesible.

Aunque en un destino todos los elementos que lo integran tienen la misma importancia, como recoge la cadena de accesibilidad, y si uno de ellos falla, se rompe dicha cadena y por lo tanto la satisfacción del cliente es menor, existen instalaciones y equipamientos que por su naturaleza son vitales para el desarrollo de un destino. Dos ejemplos muy claros son la oficina de información turística o la red de transporte municipal.

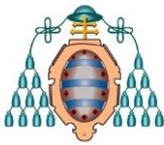
En cuanto a la oficina de información turística, uno de sus objetivos fundamentales es transmitir información a todos los usuarios del destino con independencia de sus capacidades. Por ese motivo, sus instalaciones deben estar dotadas con los equipamientos y servicios necesarios para que pueda ser accesible a todos los visitantes. Sucede lo mismo en la red de transporte municipal del destino. Poder moverse con libertad y llegar sin problema a los recursos turísticos que integran el destino se convierte, nuevamente, en algo fundamental.

Aunque el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) esté integrado por quince establecimientos turísticos municipales, se han sacado del análisis la Policía Local y Gijón *Convention Bureau*, que aunque constituyan un servicio a la ciudadanía la naturaleza de su actividad no está vinculada a la recepción de visitantes y por lo tanto no son susceptibles del estudio que se presenta a continuación.

La figura 4.3 recoge una relación de los establecimientos turísticos municipales certificados por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) y que han sido evaluados y su clasificación como accesibles, practicables o inaccesibles en función del grado de cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados.

Tabla 4.3 Clasificación de los establecimientos municipales estudiados

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS
Oficina Información Turística			---
Museo del Ferrocarril de Asturias			



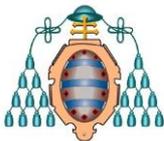
ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS
Museo Nicanor Piñole			
Museo Casa Natal de Jovellanos		NA	NA
Termas Romanas de Campo Valdés			
Parque Arqueológico-Nat. Campa Torres			
Muséu del Pueblu d' Asturias			
Villa Romana de Veranes			
Jardín Botánico Atlántico			
Campo Municipal de Golf la Lloreá			---
Playa de l' Arbeyal			---
Playa de Poniente			---
Playa de San Lorenzo			---

Fuente: Elaboración propia⁴

La tabla anterior muestra una clasificación de los establecimientos como accesibles, practicables o inaccesibles, atendiendo a unos requisitos que están enfocados en gran medida hacia las personas con movilidad reducida. Sin embargo, no debe olvidarse que la accesibilidad adquiere una dimensión mayor y debe tener en cuenta otros tipos de discapacidad.

A raíz de los resultados obtenidos, serán considerados como accesibles aquellos establecimientos que permitan el acceso y la movilidad interior de manera autónoma a personas con movilidad reducida. Aquellos que presenten alguna dificultad tanto en el acceso como en la movilidad interior no podrán ser considerados aptos ya que limitan de algún modo el uso independiente de las instalaciones a personas con discapacidad

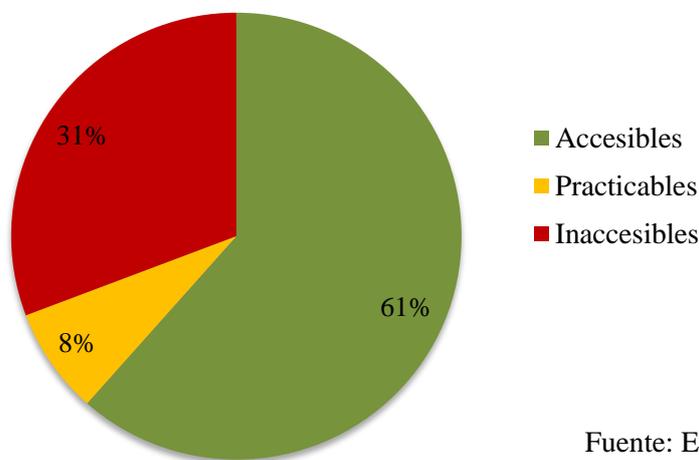
⁴Elaboración propia a partir de la información suministrada por la *Guía Asturias Para Tod@s* COCEMFE, 2009; la *Guía Turismo Accesible AGICATUR*, 2011; y el trabajo de campo realizado.



motriz. Sin embargo, y atendiendo al principio del turismo accesible, se analizarán y tendrán en cuenta de igual modo aquellas iniciativas desarrolladas por las empresas para fomentar la inclusión de políticas de accesibilidad orientadas hacia la mejora y la participación de personas con discapacidad auditiva, visual, etc.

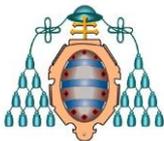
Del total de las trece empresas estudiadas, ocho son accesibles en lo que se refiere al acceso al establecimiento y la movilidad interior, dos variables fundamentales para garantizar el disfrute y uso autónomo de las personas con alguna discapacidad. Frente a ello, cinco establecimientos, las Termas Romanas de Campo Valdés, el museo arqueológico de la Campa Torres, el Museo Nicanor Piñole y el Museo casa Natal de Jovellanos son inaccesibles, además de la playa de San Lorenzo, debido a la elevada pendiente de las rampas de acceso y por la inexistencia de una pasarela de madera hasta la orilla.

Gráfico 4.4 Representación gráfica de los establecimientos turísticos municipales en base a su accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

Los museos arqueológicos se ven limitados por la naturaleza de su actividad que presenta dificultades para garantizar la movilidad sin impedimentos de manera autónoma a personas con movilidad reducida. Sin embargo, han desarrollado iniciativas complementarias vinculadas a la promoción del turismo accesible, a través de la edición de folletos en braille, en un proyecto de colaboración con la Fundación Once. Este tipo de propuestas de mejora constituyen la base sobre la que cimentar el desarrollo de la

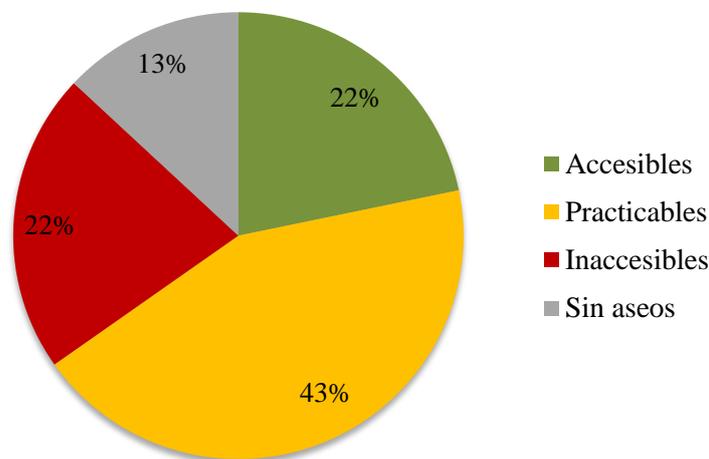


accesibilidad universal, abarcando nuevos sectores y tratando de alcanzar personas con otras discapacidades.

En el caso del museo Nicanor Piñole, aunque el acceso a las personas con movilidad reducida está habilitado y es accesible, el interior del museo no permite la movilidad de personas que se desplacen en sillas de ruedas o personas que presenten alguna dificultad motriz, por lo que se ha considerado un establecimiento inaccesible.

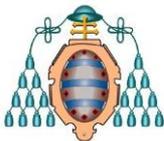
Sin embargo, a pesar de que los resultados son positivos, la adaptabilidad de los aseos es uno de los principales inconvenientes de la mayoría de las instalaciones municipales. Únicamente un establecimientos de los ocho que disponen de aseos son accesibles. Un porcentaje bajísimo, que representa un 8% del total. En muchas ocasiones los problemas para adaptar los aseos se debe a un mal asesoramiento o desconocimiento de los requisitos establecidos, ya que aunque se disponga de elementos de apoyo que permitan el uso de la instalación, éstos no responden a los estándares fijados y por lo tanto no cumplen su función.

Gráfico 4.5 Establecimientos turísticos municipales con aseos adaptados



Fuente: Elaboración propia

De los trece establecimientos turísticos municipales que han sido analizados, merecen especial atención la oficina de información turística, Infogijón, el Jardín Botánico Atlántico y la playa de Poniente, ya que durante los últimos años, las instalaciones y los servicios de estas empresas han sufrido una evolución muy positiva en términos de accesibilidad.

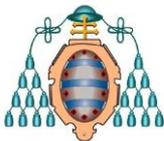


La oficina de información turística es un elemento fundamental en el destino, ya que constituye un punto de referencia para los visitantes de la ciudad. En lo que se refiere a sus instalaciones, la oficina ubicada en el espigón central de la playa de Poniente, está perfectamente habilitada para la recepción de personas con movilidad reducida. Además, los informadores disponen de un dossier con información útil y de interés para este tipo de público, como por ejemplo empresas que ofrecen servicio de reparación de sillas de ruedas, establecimientos de alojamiento y restauración accesibles, empresas que ofrecen rutas por el destino accesibles, etc. Por la otra parte, se están desarrollando una serie de iniciativas vinculadas a la promoción de la accesibilidad como:

- La edición de un mapa tactil de la ciudad de Gijón en braille con información de interés turístico adaptada a este segmento, y un folleto genérico del destino en braille.
- La implantación de un bucle magnético que ayudará a los usuarios de prótesis auditivas (audífonos y/o implantes) a la accesibilidad auditiva en el entorno, tanto para la orientación y movilidad en el espacio, como para la percepción de la información sonora de todo tipo y del lenguaje (Jaúdenes y Gómez, 2010).

El Jardín Botánico Atlántico de Gijón también constituye un ejemplo muy bueno, no solo de la accesibilidad de sus instalaciones, sino porque recientemente se han hecho reformas para facilitar el recorrido a través de las diferentes áreas que forman el recinto. Se disponen de sillas de rueda para prestar a los visitantes y se permite el acceso a perros guías y de asistencia, además de disponer de servicio de audioguías en tres idiomas que permite un recorrido pormenorizado y de detalle por todo el espacio del Jardín.

La playa de Poniente es otro ejemplo de desarrollo de la accesibilidad en Gijón. Desde hace tiempo dispone de sillas anfibia para facilitar el baño a personas con movilidad reducida. Además está haciendo un proyecto para mejorar las medidas de accesibilidad en la playa. Se habilitaron varias plazas de aparcamiento reservadas con acceso al paseo a través de una rampa. Además existe un proyecto de mejora de las instalaciones de la playa mediante la creación de vestuarios, duchas y taquillas accesibles y plataformas estanciales con parasoles.



Para finalizar el diagnóstico de las empresas municipales certificadas por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED), se ha creído conveniente analizar las empresas e instalaciones de transporte municipales, que aunque no formen parte del Sistema suponen un pilar básico en la cadena de accesibilidad ya que garantizan la movilidad de los visitantes por el destino.

Tabla 4.6 Empresas e instalaciones municipales de transporte

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	PLAZAS RESERVADAS	ASEOS
EMTUSA			---
Estación de trenes Sanz Crespo			
Estación de autobuses			

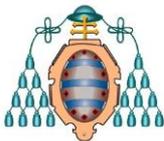
Fuente: Elaboración propia⁵

Merece una especial atención la empresa municipal de transporte urbano de Gijón (EMTUSA) porque, además de disponer de medidas que facilitan el acceso de manera autónoma a personas con movilidad reducida y asientos reservados a personas con discapacidad, recientemente se ha desarrollado una iniciativa de accesibilidad enfocada a personas con discapacidad visual. Los vehículos disponen de una herramienta sonora que indica la línea de autobús y el destino hacia el que se dirige en cada parada, facilitando la identificación de los autobuses a personas con dificultades visuales.

4.2.3 Diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos privados de Gijón

Siguiendo la misma metodología utilizada para elaborar el diagnóstico de accesibilidad de los establecimientos municipales adheridos al Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) se procede a evaluar el grado de accesibilidad de los establecimientos privados que pertenecen al sistema de calidad en Gijón.

⁵Elaboración propia a partir de la información suministrada por la *Guía Asturias Para Tod@s* COCEMFE, 2009; la *Guía Turismo Accesible AGICATUR*, 2011; y el trabajo de campo realizado.



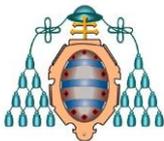
Debido a que el número de empresas privadas es mayor al de empresas municipales y que la información disponible en materia de accesibilidad mucho menor, se ha realizado una selección de los establecimientos en función de las categorías que se recogen en la *Guía de empresas reconocidas 2014* elaborada por Gijón Calidad Turística y que permita obtener una muestra representativa de cada subsector turístico.

Tabla 4.7 Establecimientos privados adheridos al Sistema de Calidad Turística en Destino (SICTED) estudiados

TIPOS ESTABLECIMIENTO	TOTAL SICTED	ESTUDIADOS
ALOJAMIENTOS	29	16
RESTAURACIÓN	44	19
BARES Y CAFETERÍAS	24	6
CENTROS DE INTERÉS	7	5
COMERCIOS	8	4
TRANSPORTE	8	4
OTROS	31	3

Fuente: Gijón con Calidad (2014)

De las ciento cincuenta y un empresas privadas certificadas por el Sistema Integral de Calidad en Destino, se han evaluado cincuenta y siete establecimientos. Once empresas han sido sacadas del estudio ya que al igual que sucede en la parte municipal, su función principal no está vinculada a la recepción de visitantes. En una primera fase se analiza el grado de accesibilidad de sus instalaciones en función a los requisitos recogidos anteriormente y que atienden a criterios de accesibilidad para personas con movilidad reducida. Por este motivo se ha procedido a encuestar a los establecimientos privados para conocer su implicación en la promoción de la accesibilidad más allá de la adaptación física de sus instalaciones a través de una



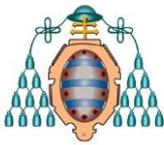
pequeña encuesta que recoge las motivaciones y los impedimentos que encuentran a este aspecto.

Tabla 4.8 Clasificación de los establecimientos privados. Alojamientos

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	HABT	ASCENSOR
Hotel Abba Playa Gijón				
Hotel Asturias				NC ⁶
Hotel Don Manuel				
Hotel Nh Gijón				
Hotel Silken Ciudad Gijón				NC
Hotel Tryp Gijón Rey Pelayo				
Parador de Gijón Molino Viejo				NC
Hotel 44				
Hotel Blue Marqués de San Esteban				NC
Hotel Blue Santa Rosa				
Hotel Celuisma Pathos				
Hotel Gijón				
Hotel Pasaje				
Hotel Quinta Duro				
Albergue Juvenil Palacio San Andrés				---
Camping Deva-Gijón				---

Fuente: Elaboración propia⁷

⁶No se ha podido verificar la información por falta de colaboración del establecimiento.



Aunque los servicios que prestan los establecimientos de alojamiento son muy diversos, y deben tenerse en cuenta diferentes variables a la hora de analizar el grado de accesibilidad de sus instalaciones, en este estudio solo se han tenido en cuenta las vías de acceso, la movilidad en el interior del establecimiento, las habitaciones y el ascensor, por ser los puntos críticos que puedan garantizar un servicio óptimo a sus clientes.

A raíz de los resultados se observa como gran parte de los establecimientos de alojamiento tienen acondicionadas las instalaciones más importantes y se presentan accesibles, especialmente los hoteles de categoría superior. Estos hoteles responden a edificios de nueva construcción y por lo tanto cumple la normativa en materia de accesibilidad. Más del 50% de los establecimientos estudiados son accesibles tanto en el acceso como en la movilidad interior y las habitaciones. Un 43,7% no disponen de habitaciones adaptadas a personas con movilidad reducida, y por lo tanto, a pesar de disponer de servicios complementarios acondicionados, deben ser catalogados como inaccesibles.

Tabla 4.9 Clasificación de los establecimientos privados. Restaurantes, bares y cafeterías

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS
Restaurante El Cencerro		NA ⁸	
Restaurante Savannah			
A' Feira Do Pulpo			
Restaurante A Caldeira			
Restaurante Geppetto Centro			
Restaurante Bellavista			NC ⁹
Restaurante Picasso			

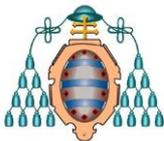
⁷Elaboración propia a partir de la información suministrada por la *Guía Asturias Para Tod@s* COCEMFE, 2009; la *Guía Turismo Accesible AGICATUR*, 2011; y el trabajo de campo realizado.

⁸ No aplica porque el establecimiento no tiene un acceso habilitado a personas con movilidad reducida.

⁹ No se ha podido verificar la información por falta de colaboración del establecimiento.



ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS
Restaurante La Llorá Golf			
Restaurante Cabo Torres			
La Panza es Primero		NA	NA
Restaurante Asturiano La Galana		NA	NA
Restaurante As de Picas			
Restaurante Sidrería Parilla Muñó			
Sidrería El Requexu		NA	
Sidrería Merendero el Cruce			
Sidrería Restaurante Casa Arturo		NA	NA
Restaurante Sidrería la Carbayeda			
Tierra Astur Poniente			
Restaurante La Taberna del Piano		NA	NA
Cafetería Vivaldi			
Café Gijón		NA	
La Terracina del Medio			
Café del Parchís			
La Bodeguita del Medio		NA	NA
Cafetería la Criolla		NA	NA



ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS
Sidra Menéndez		---	
Sidra Piñera			

Fuente: Elaboración propia¹⁰

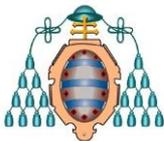
Como recoge la tabla anterior, dentro de la rama de hostelería la mayoría de los restaurantes presentan alguna dificultad en el acceso y la movilidad por el establecimiento. Solamente alrededor del 30% podrían considerarse son accesibles, ya que se trata de restaurantes de nueva construcción o que han habilitado sus instalaciones recientemente y cumplen con la legislación aplicable en materia de accesibilidad, aunque con alguna salvedad. Nuevamente la mayoría de las deficiencias se localizan en los aseos. La mayoría solo centran sus esfuerzos en el acceso al local y la movilidad interior y es más difícil encontrar locales que hayan adaptado sus aseos, si no son los de nueva construcción.

A pesar de ello es interesante mencionar algún ejemplo ilustrativo como el caso del Restaurante *El Cencerro* que dispone de su carta traducida al braille. Supone una iniciativa que contrasta con las carencias del local en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida, y que muestra el interés de sus responsables por acercarse a este segmento y ofrecer a sus clientes un servicio de calidad sin restricciones.

Las cafeterías presentan resultados similares. En la mayor parte de ellas existen obstáculos que impiden acceder y moverse por el interior con plena autonomía, y tan solo en algunos casos, como la Cafetería del Parchís, se dispone de alguna medida alternativa ya que al café se puede acceder a través del Antiguo Instituto y permiten usar los aseos de éste que son adaptados. El acceso principal de la cafetería sin embargo, no es accesible y los aseos, que tampoco están adaptados, se sitúan en el segundo piso a los cuales se accede únicamente a través de escaleras.

En el *Llagar de Menéndez* se encuentra un ejemplo interesante acerca de la efectividad de la normativa. A pesar de que esté ubicado en una zona muy amplia que

¹⁰Información suministrada por la *Guía Turismo Accesible AGICATUR, 2011* y el trabajo de campo.



no presenta impedimentos en la movilidad, la acusada pendiente sobre la que se sitúa el llagar complica enormemente el desplazamiento autónomo de una persona con movilidad reducida. Una de las bodegas ha sido construida en el año 2009, y pese a disponer de un aseo específico para personas con discapacidad, no se encuentra habilitado para ello, ya que carece de las barras necesarias que permiten el acceso al inodoro. Por lo tanto aparece un nuevo impedimento ligado al hecho de que tanto la constructora encargada de llevar a cabo el proyecto como el supervisor en representación de la administración pública que lo verificó obviaron los requisitos legales en materia de accesibilidad. Sin lugar a duda se trata de un hecho con una gran trascendencia, ya que pone de manifiesto una cierta indiferencia práctica en materia de accesibilidad, empañando los intentos normativos vinculados a la promoción de la accesibilidad.

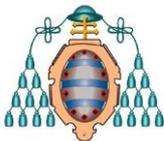
Tabla 4.10 Clasificación de los establecimientos privados. Centros de ocio e interés turístico

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS	ASCENSOR
Acuario de Gijón				
Laboral Arte y Creación Indus.				
Sala de Exposiciones Antigua Rula			---	---
Talasoponente				
Puerto Deportivo de Gijón			NI	---
Palacio de Congresos de Gijón				

Elaboración propia¹¹

Los centros de ocio e interés turístico privados se encuentran en su mayoría adaptados a personas con movilidad reducida. Muchos de ellos responden a edificios de nueva construcción, como el Acuario de Gijón, Talasoponente o La Laboral Centro de

¹¹ Información suministrada por la *Guía Turismo Accesible AGICATUR, 2011*; y el trabajo de campo.



Arte y Creación Industrial. En general completan la oferta de ocio de la ciudad junto a los establecimientos municipales y proporcionan alternativas muy atractivas al alcance de todos los visitantes.

Tabla 4.11 Clasificación de los establecimientos privados. Comercios

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	MOVILIDAD INTERIOR	ASEOS
Confitería Collada			---
Chocolatería Valor		NA ¹²	NA
Pastelería Argüelles			
Eco-lógica Stand de actividades		NA	---

Fuente: Elaboración propia¹³

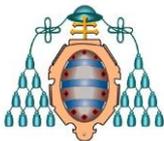
Otra parte importante del Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED) son los comercios. En Gijón este grupo no es muy amplio pero abarca alguna alternativa interesante. Se ha estudiado el stand de actividades de Eco-lógica, porque su actividad principal es el alquiler de *segway* y bicicletas y no dispone de ningún medio de transporte adaptado, lo que podría resultar muy atractivo y potenciar el desarrollo del turismo activo para personas con movilidad reducida en la ciudad. Además, el stand principal no es accesible.

Tabla 4.11 Clasificación de los establecimientos privados. Empresas de transporte de viajeros

ESTABLECIMIENTO	ACCESO	PLAZAS RESERVADAS
Bus Turístico de Gijón		

¹²No aplica porque el establecimiento no tiene un acceso habilitado a personas con movilidad reducida

¹³Elaboración propia a partir de la información suministrada por la *Guía Asturias Para Tod@s* COCEMFE, 2009; la *Guía Turismo Accesible AGICATUR*, 2011; y el trabajo de campo realizado.



ESTABLECIMIENTO	ACCESO	PLAZAS RESERVADAS
Alsa. Alquiler de autobuses (Gijón)	●	●
Radio Taxi Gijón	●	---
Radio Taxi Villa de Jovellanos	●	---

Fuente: Elaboración propia¹⁴

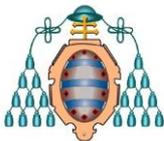
Las empresas dedicadas al transporte de viajeros presentan unos resultados favorables. El *Bus Turístico* de Gijón tiene plazas reservadas a personas con movilidad reducida y el acceso al vehículo es accesible. Por su parte el servicio de alquiler de autobuses discrecional de *Alsa* pone a disposición de sus usuarios vehículos adaptados a personas con discapacidad. *Radio Taxi Gijón* y *Radio Taxi Villa de Jovellanos*, también disponen de vehículos adaptados, aunque ninguno de ellos está certificado dentro del Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED), ya que en el caso de los taxis, éstos se evalúan de manera individual.

4.2.4 Comparativa entre los establecimientos municipales y privados del Sistema Integral de Calidad en Destino

A pesar de que el número de establecimientos turísticos municipales certificados por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) es mucho menor al de empresas privadas, los resultados obtenidos a través del estudio realizado evidencian un gran desequilibrio entre ambos grupos empresariales.

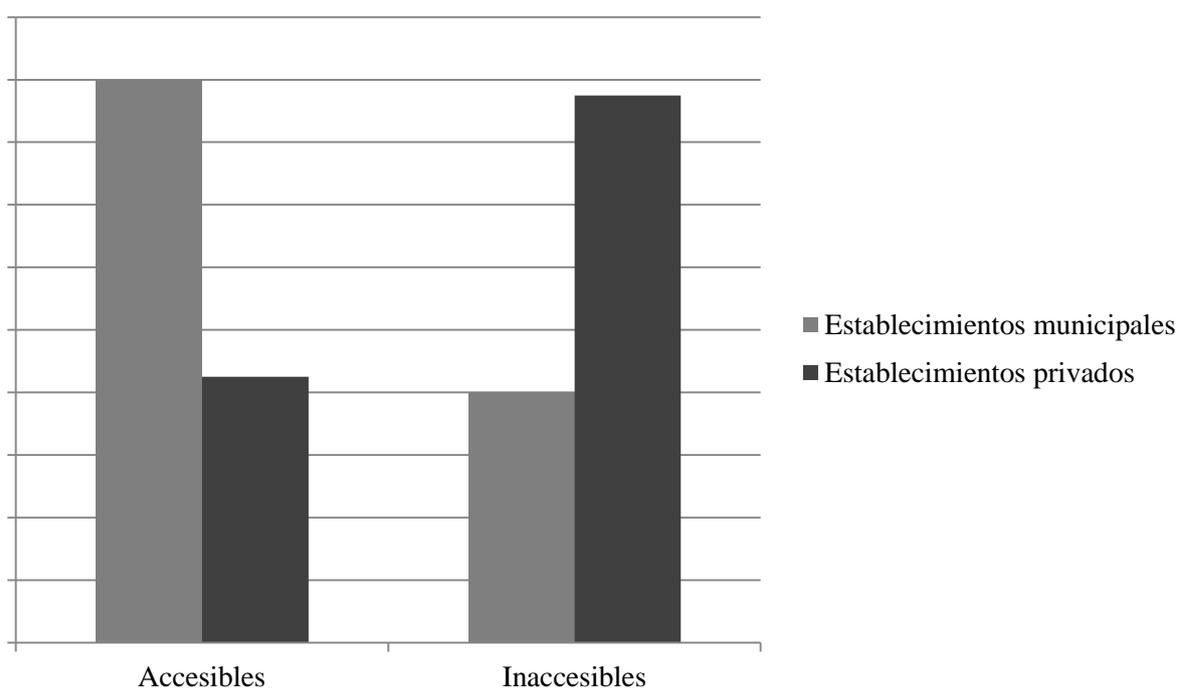
Mientras la práctica totalidad de los establecimientos municipales están adaptados para recibir a personas con movilidad reducida y cuentan con numerosas iniciativas para acercarse a personas con diferentes discapacidades, a través de un proceso de mejora y desarrollo continuo, los establecimientos privados, especialmente restaurantes, bares y cafeterías demuestra muchas carencias y una falta de interés.

¹⁴ Elaboración propia a partir de la información suministrada por la *Guía Asturias Para Tod@s* COCEMFE, 2009; la *Guía Turismo Accesible AGICATUR*, 2011; y el trabajo de campo realizado.



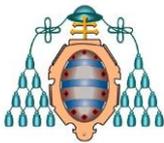
A través del diagnóstico realizado se ha podido comprobar como la principal debilidad del destino se localiza precisamente en la rama de hostelería, mientras que tanto los establecimientos de alojamiento y los servicios de ocio e interés público han comenzado a desarrollar planes de accesibilidad e iniciativas que fomentan la inclusión del turismo accesible en el desarrollo del sector.

Gráfico 4.12 Comparativa del grado de accesibilidad entre los establecimientos municipales y los establecimientos privados



Fuente: Elaboración propia

En muchas ocasiones esta falta de integración de la accesibilidad se debe a la propia naturaleza del establecimiento y al tipo de usuario que recibe. En el caso de los establecimientos municipales, la gran mayoría están formados por los propios recursos turísticos de la ciudad y constituyen el entramado básico del destino, por lo que garantizar su acceso a todos los visitantes es una tarea ineludible. En cuanto a los establecimientos privados, se observa que tanto los establecimientos de alojamiento como los locales de ocio e interés público están dotados de instalaciones que garantizan un correcto disfrute del servicio y cada vez con mayor frecuencia se encuentran iniciativas de desarrollo de la accesibilidad.



En el caso de los establecimientos de alojamiento, esta característica diferenciadora viene motivada tanto por la propia naturaleza del servicio, ya que ofrecen un servicio integral en el destino, como por su relativa juventud, ya que Gijón es un destino donde se han construido hoteles de cadena, como el hotel *NH Gijón*, el hotel *Abba Playa de Gijón* o el hotel *Silken Ciudad Gijón*, posteriores a la entrada en vigor de la nueva legislación y que por tanto deben cumplir los requisitos que establece la norma.

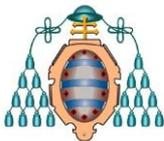
Gijón es un destino pionero en el desarrollo de políticas de accesibilidad. Un claro ejemplo de ello se encuentra en el Plan Integral de Accesibilidad y No Discriminación que desde 2012 se lleva elaborando desde la Concejalía de Asuntos Sociales, y cuyas actuaciones ya han podido verse a través de pequeñas pinceladas en el desarrollo de la accesibilidad en la ciudad. Sin embargo, dentro del sector turístico, aún queda mucha labor por hacer. La falta de motivación de los hosteleros derivada en muchas ocasiones del desconocimiento de los beneficios que el segmento de personas con discapacidad puede otorgarles, hace mella en el desarrollo de políticas de accesibilidad. Otro inconveniente detectado dentro de esta rama de empresas, es el reducido tamaño de sus locales, que dificulta en gran medida dotar a los espacios de las facilidades necesarias para ser considerados accesibles, y su relativa antigüedad, que los exime de cumplir con la legislación.

4.2.5 Limitaciones del estudio

A pesar de que el diagnóstico realizado goza de una gran relevancia en cualquier destino, la dimensión que alcanza el análisis planteó una serie de inconvenientes. La muestra del estudio no es muy representativa, ya que tan solo han sido evaluadas un 45% de los establecimientos que integran el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED). Ello es debido a:

1º La gran mayoría de los establecimientos turísticos del sistema de calidad pertenecen a la rama de hostelería (restaurantes, bares y cafeterías), de los cuales no existe información rigurosa y veraz en guías de turismo accesible.

2º Las guías sobre turismo accesible que existen presentan dos inconvenientes: en primer lugar la mayor parte de ellas recogen información a nivel autonómico y por lo tanto solo figuran aquellos establecimientos más relevantes de Gijón. En segundo lugar la única guía de turismo accesible de Gijón, pese a ser muy completa, data del año 2006,



por lo que la información que contiene no contempla las últimas modificaciones legislativas.

3º Cualquier estudio que se planté debe ser homologado por una entidad acreditada (COCEMFE, UMA, etc.), por lo que el trabajo de campo realizado constituye solo una aproximación y está supeditado a una confirmación oficial. Además, la escasa participación en las encuestas realizadas a los establecimientos privados no ha permitido sacar unas conclusiones claras acerca de la opinión del sector sobre accesibilidad.

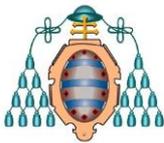
4.3 Propuesta de acciones de mejora

A través del estudio realizado a las empresas municipales y privadas que integran el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) y haber analizado la integración de estándares de accesibilidad en las diferentes normas de calidad turística en España, se ponen de relieve una serie de acciones encaminadas a la mejora del desarrollo del turismo accesible en un destino.

Estas actuaciones se presentan tanto a nivel general, a través de una reforma del cuerpo legislativo de las normas sobre promoción de la accesibilidad, como a nivel específico dentro de Gijón como destino turístico, mediante la colaboración de la administración pública y el sector empresarial de la ciudad.

Como se ha estudiado en las páginas anteriores, en España existen multitud de leyes para la regulación de la accesibilidad. En la actualidad, a pesar de que los criterios de edificación y los estándares mínimos que se deben cumplir recogidos en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones y en el Real Decreto 37/2003, de 22 de mayo que aprueba el Reglamento de la Ley 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras del Principado de Asturias, garantizan el uso y disfrute de las instalaciones a personas con discapacidad, eximen a los locales anteriores a la redacción de las normas.

Por ese motivo no es descabellado afirmar que es el propio sistema normativo el que a veces se suma a la colección de barreras que estas personas padecen cuando quieren disfrutar de los servicios turísticos y parece pertinente formularse la siguiente



pregunta: ¿es necesaria una reforma del cuerpo jurídico que favorezca la discriminación positiva de las personas con discapacidad que quieren disfrutar de la oferta turística? Tal vez la mejor respuesta a esta pregunta sea la de enunciar las ventajas que acarrearía esa hipotética reforma.

Entendiendo que la legislación discurre por detrás de las demandas sociales y que el turismo no debe ser una excepción, las personas con discapacidad demandan desde hace tiempo una mejora de las instalaciones y las infraestructuras públicas. En la actualidad esta tarea queda encomendada a la sensibilización de cada uno, y es sin duda una tarea pendiente. Una reforma legislativa, no más exigente, sino capaz de ofrecer alternativas adecuadas en aquellos casos donde la dificultad de adaptación suponga un problema para el devenir del negocio, supondrá una garantía del respeto de los derechos de las personas.

En segundo lugar, tras el análisis realizado a los establecimientos turísticos privados, especialmente, restaurantes, bares y cafeterías, se evidencia la necesidad de potenciar las medidas de sensibilización del sector por parte de los órganos de gestión públicos, a través de colaboraciones y ayudas en forma de subvenciones. Una posible reforma de la legislación que refuerce las exigencias de adaptabilidad de las instalaciones de uso público, tratando alternativas que favorezca su accesibilidad debe estar apoyada por la administración para garantizar su efectividad y favorecer el progreso de las empresas. El principal inconveniente que impide a los empresarios adaptar sus espacios de trabajo está relacionado con la elevada inversión que supone para un establecimiento adaptar su local a los requisitos legales establecidos.

Finalmente, una adecuada promoción de los establecimientos turísticos accesibles resulta una medida de sensibilización potentísima, ofreciendo a las empresas un soporte de promoción que no podrían asumir por sí mismos y que incrementaría la competitividad de los establecimientos.

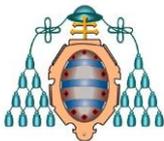
Uno de los problemas que fueron detectados a la hora de realizar el diagnóstico de accesibilidad de Gijón, fue la falta de comunicación que en la actualidad existe acerca tanto de los recursos turísticos accesibles de la ciudad como de los establecimientos de alojamiento y restauración. La última guía de accesibilidad en destino publicada data del año 2006 y está exenta, por lo tanto, de la reforma acaecida a raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, que aprueba las



condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Por este motivo se hace necesario la reedición de una guía actualizada, que cumpla dos funciones: a) dar a conocer la oferta turística accesible actualizada de la ciudad y b) servir de soporte de promoción para los establecimientos privados.

Gijón Calidad Turística dispone de una guía donde se recogen todas las empresas certificadas por el Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) que han sido certificadas y ostentan el distintivo de *Compromiso de calidad turística*. A través de esta publicación se ha encontrado la herramienta perfecta para culminar este estudio, mediante la reedición de la guía indicando aquellos establecimientos que sean accesibles con información relevante a este aspecto para los visitantes de la ciudad.

Aunar en una guía de turismo los establecimientos que están comprometidos con la calidad y que han desarrollado iniciativas de accesibilidad en sus locales, supone el mejor camino hacia la excelencia, y un impulso que anime a sumarse a la iniciativa a otras empresas del destino.

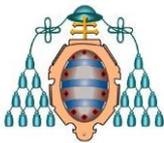


5. CONCLUSIONES

En este estudio se comienza planteándose dos cuestiones. La primera hacía alusión a si Gijón es o no un destino accesible y a través de la segunda se pretendía descifrar si un servicio de calidad debe ser accesible para ser considerado como tal. Dar una respuesta clara y rotunda a estas dos cuestiones no es una tarea sencilla. Si la respuesta se basase únicamente en la información obtenida a través del diagnóstico de los establecimientos turísticos estudiados, se plantearía la posibilidad de considerar a Gijón como un destino accesible.

La mayor parte de las infraestructuras municipales están adaptadas para recibir a visitantes con movilidad reducida y cada vez son mayores las iniciativas encaminadas a la inclusión de otras discapacidades en la actividad turística de la ciudad. La oferta de alojamiento y restauración, aunque en un porcentaje mucho menor, actualmente es capaz de acoger turistas discapacitados y ofrecer un servicio acorde a sus necesidades. Sin embargo, en un destino intervienen muchos más elementos vinculados a las labores diarias de las personas. Garantizar la movilidad sin impedimentos por toda la ciudad o acceder a los servicios que un visitante pueda necesitar a lo largo de su estancia (cajeros, comercios, farmacias, etc.), de una manera normalizada, es aún una asignatura pendiente en Gijón.

Aparece una contradicción entre los resultados obtenidos y la realidad de la ciudad. La accesibilidad debe ser considerada como un elemento integrador de la calidad. Sin embargo, en la práctica la dificultad que encierra la aleja de ese ideal de calidad y queda como opción de unos pocos. En Gijón es clara la motivación de sus empresarios por la calidad, especialmente en el sector turístico. Siendo el destino SICTED que mayor número de empresas integra, ha sido conveniente analizar la repercusión de los proyectos en esta materia y la evolución de establecimientos accesibles en la ciudad.



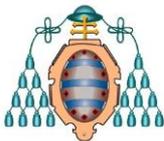
Enfocar la importancia que tiene la accesibilidad hacia los establecimientos que optan por diferenciarse mediante certificaciones y distintivos de calidad es un punto de partida muy favorable para el destino. Aquellos que están abiertos a caminar por la senda del *buen hacer* y dispuestos a ofrecer un servicio de calidad, son los primeros en quienes deben centrar su atención la administración pública, a través de incentivos que motiven a los empresarios.

Por lo tanto, y a la luz de los resultados, Gijón tiene mucho recorrido por andar para considerarse accesible, pero el camino que está siguiendo le conducirá, sin lugar a duda a resultados muy esperanzadores y positivos para el desarrollo de la ciudad, no solo como destino turístico sino también para el conjunto de la sociedad.

La segunda cuestión encierra una mayor complejidad. *¿Un servicio de calidad debe ser accesible?* Para responder a esta pregunta deben analizarse diferentes perspectivas. En primer lugar es evidente que a priori un servicio de calidad debe ofrecer facilidades para su prestación a personas con discapacidad, ya sea mediante la adaptación de las instalaciones en las que se preste el servicio o a través de una alternativa que garantice el mismo grado de prestación y dignidad de uso. Sin embargo, las características que describen el sector turístico actual se alejan de esta idea. Los establecimientos turísticos responden al diseño basado en el prototipo del ciudadano medio, al igual que la inmensa mayoría de edificios e infraestructuras que integran un destino.

Es necesario hacer una retrospectiva para analizar la mentalidad social y cómo han sido aceptadas a lo largo de las últimas décadas las personas con discapacidad, ya que la importancia que se reconoce a la accesibilidad universal y al diseño para todos es relativamente joven, y se hace imposible inculcar nuevos criterios que trasciendan más allá de los rasgos arquitectónicos. Los costes de adaptación de estos elementos se traducen en el principal obstáculo en el camino hacia la accesibilidad universal. Por lo tanto si para considerar un servicio de calidad es necesario que éste sea accesible, la lista se vería drásticamente reducida.

Sin embargo, haciendo alusión nuevamente a la definición de la OMT sobre calidad turística, existen otros factores como la seguridad, la higiene o la autenticidad del servicio que poseen una relevancia mayor a la hora de considerar un producto o servicio de calidad. Nadie se plantea nombrar un servicio de calidad a aquel que no



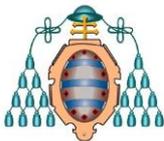
pueda garantizar la seguridad de los usuarios, o en el que las condiciones de higiene no sean las idóneas. Por lo tanto surgen dos nuevas cuestiones: *¿La accesibilidad tiene la misma consideración como parte de la calidad turística?* y *¿Un servicio de calidad accesible debería tener un mayor reconocimiento?* Sin lugar a duda son muchas las incógnitas que plantea el tema sobre la accesibilidad y difíciles de responder.

Cuando se habla sobre accesibilidad en un establecimiento o en destino en general, siempre se hace alusión a las características físicas de sus instalaciones en cuanto a su capacidad de facilitar el servicio a personas con movilidad reducida. Sin embargo, la accesibilidad es mucho más que eso. No puede olvidarse a las personas que sufren discapacidad visual, auditiva o psíquica, por ejemplo. Es tan amplia la amalgama de posibilidades que pueden aparecer, que el intento por aproximarse al concepto de accesibilidad se convierte en un hito inalcanzable.

Quizás la cuestión que se planteaba al comienzo de este estudio, esté mal formulada y sea más conveniente hacerse nuevas preguntas acerca del alcance de la accesibilidad y el concepto idealizado que gira entorno a ella.

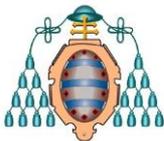
En la actualidad son muchas las trabas que existen y que dificultan la prestación de los servicios a personas con discapacidad en igualdad de uso y dignidad. Sin embargo, esa dificultad no debe suponer un obstáculo en el camino que permita lograr a la sociedad y por ende al turismo, continuar luchando y venciendo las barreras, con el compromiso firme de alcanzar la culminación de los derechos de todas las personas.

Ante las limitaciones que la propia legislación establece en su normativa, deben impulsarse alternativas basadas en el desarrollo de sistemas de gestión de la accesibilidad universal y la calidad con el objetivo de dotar a las instalaciones de las herramientas necesarias para acercar sus servicios a las personas con discapacidad. España es un país pionero en el desarrollo de normas de calidad específicas para el sector turístico y en las que se considera a la accesibilidad como un elemento diferenciador e impulsor de la excelencia turística. No debe perderse ese espíritu innovador y continuar creciendo, teniendo siempre presente la importancia de la accesibilidad como elemento intrínseco, elemental y motor de la calidad turística.



BIBLIOGRAFÍA

- AGICATUR (2011): *Guía de Turismo Accesible*, Gijón
- AGICATUR (2014): *Guía de empresas reconocidas 2014*, Gijón
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (2011): *Bandera azul, distintivo de calidad en playas*, Madrid
- AENOR (2007): *UNE-EN-ISO 170001-2:2007 Accesibilidad universal*, Madrid
- AENOR (2011): *UNE 187001: 2011 Playas. Requisitos para la prestación del servicio*, Madrid
- BAKER, M. (1989) *Tourism for all*, English Tourist Board, Londres
- COCEMFE (2007): *Guía del consumidor con discapacidad en Asturias*, Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias
- COCEMFE (2009): *Guía Asturias Para Tod@s*, Principado de Asturias
- FERNÁNDEZ, S. (2000): *¿Qué se entiende por diseño universal?*, Entre dos mundos, Nº. 13, Febrero 2000, pp. 21-26
- GONZÁLEZ, D. y GARCÍA F. (2007): *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*, Madrid
- HERNÁNDEZ GALÁN, J. (2011): *Accesibilidad universal y diseño para todos. Arquitectura y Urbanismo*, Fundación ONCE
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOL, (2013). “El ICTE y PREDIF promoverán la accesibilidad para aumentar la calidad turística española” en *www.calidadturistica.es* Mayo 2013, disponible en:
<http://www.calidadturistica.es/ESP/m/36/862/general/Noticias/El-ICTE-y-PREDIF-promoveran-la-accesibilidad-para-aumentar-la-Calidad-Turistica> [Acceso el 15 de abril 2014]
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOL, (2014). “El equipo del ICTE recibe formación en accesibilidad turística” en *www.calidadturistica.es* Febrero 2014, disponible en:



<http://www.calidadturistica hoy.es/ESP/m/35/944/general/Inicio/El equipo del ICTE recibe -formacion-en-accesibilidad-turistica> [Acceso el 15 de abril 2014]

JÁUDENES, C. y GÓMEZ, B. (2010): *Información y comunicación accesible para personas con discapacidad auditiva en los espacios públicos urbanizados*, Confederación Española de Familias de Personas Sordas

OMT (1980): *Declaración de Manila sobre el turismo mundial*, Filipinas

OMT (1999): *Código ético mundial para el turismo*, Santiago de Chile

OMT (2005): *Hacia un turismo accesible para todos*, Madrid

OMS (1980) *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*, Suiza

OMS (2011): *Informe mundial sobre la discapacidad*, Suiza

ONU (1948): *Declaración universal de derechos humanos*, París

ONU (2006): *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, Nueva York

PÉREZ, D. y GONZÁLEZ, D. (2003): *Turismo accesible: Hacia un turismo para todos*, MAZARS

ROJAS, A. Y HERRERO, S. (2008): *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*, Madrid

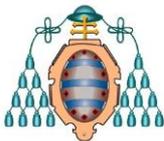
TURESPAÑA (2013): *Manual de buenas prácticas para restaurantes y empresas turísticas de catering v.3*, Madrid

TURESPAÑA (2014) *Turismo para todos*, Madrid

WIJK, M. (1987) *Concepto europeo de accesibilidad*, Países Bajos

Páginas web consultadas

- Instituto para la Calidad Turística Española: www.ictes.es
- Instituto de Turismo de España: www.tourspain.es



Textos legales consultados

Constitución Española 1978, de 6 de diciembre. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre 1978, núm. 311 [consultado 23 de marzo 2014]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1978/BOE-A-1978-31229-consolidado.pdf>

Ley Orgánica 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 23 junio 1995, núm. 149 [consultado 8 abril 2014]. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-15188-consolidado.pdf>

Ley Orgánica 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 3 diciembre 2003, núm. 289 [consultado 8 abril 2014]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>

Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas españolas de signos y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 24 de octubre 1977, núm. 255 [consultado 15 abril 2014]. Disponible es: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/24/pdfs/A43251-43259.pdf>

Real Decreto 37/2003, de 22 de mayo, y que aprueba el Reglamento de la Ley 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras. [Internet] *Boletín Oficial del Principado de Asturias*, 23 de mayo 2003, pp. 7762-7777 [consultado 8 abril 2014]. Disponible en: <https://sede.asturias.es/bopa/disposiciones/repositorio/LEGISLACION07/66/1/001U0022210002.pdf>

Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 11 mayo 2007, núm. 113 [consultado 8 abril 2014]. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/05/11/pdfs/A20384-20390.pdf>



Resolución 1976 de la Dirección General de Servicios Sociales, por la que se aprueban las normas sobre supresión de barreras arquitectónicas en las edificaciones pertenecientes a los servicios comunes de la Seguridad Social. [Internet] *Boletín Oficial del Estado*, 28 de octubre 1976, núm. 259 [consultado 15 abril 2014]. Disponible es: <https://www.boe.es/boe/dias/1976/10/28/pdfs/A21227-21228.pdf>



ANEXOS

Anexo 1: Principales hitos en la promoción de la accesibilidad universal

PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL		
NOMBRE	INSTITUCIÓN	AÑO
Declaración Universal de Derechos Humanos	Organización de Naciones Unidas	1948
Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas		1963
Año Internacional del Minusválido	Organización de Naciones Unidas	1981
Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos	Organización de Naciones Unidas	1982
Conferencia Europea de Accesibilidad de los edificios públicos	Unión Europea	1987
Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas discapacitadas	Comité de Ministros en el Consejo de Europa	1993
Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de personas con discapacidad	Organización de Naciones Unidas	2006
Norma UNE-EN-ISO 170001-2007 para la gestión de la accesibilidad universal	AENOR	2007
Informe Mundial sobre la Discapacidad	Organización Mundial de la Salud	2011

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Legislación vigente en materia de accesibilidad en España

NOMBRE DE LA NORMA	ÁMBITO DE APLICACIÓN	ENTRADA EN VIGOR
Constitución Española	NACIONAL	1978
Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NACIONAL	2 de diciembre, 2003
Real Decreto por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones	NACIONAL	20 de abril, 2007
Ley del Principado de Asturias de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.	AUTONÓMICA P.A.	6 de abril, 1995
Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico.	AUTONÓMICA P.A.	22 de mayo, 2003

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recogida en BOE, BOPA

Anexo 3: Tabla de requisitos de accesibilidad para establecimientos accesibles

Establecimientos accesibles 	
ACCESOS	<p>El acceso debe realizarse sin obstáculos o cambio de nivel (cota cero)</p> <p>La pendiente longitudinal de la rampa ha de ser inferior al 8% en tramos inferiores a 10 m y 12% en tramos inferiores a 3 m</p> <p>El espacio libre mínimo de paso en las puertas ha de ser de 80 cm de ancho y 2 m de altura y los mecanismos de apertura han de ser de presión o palanca</p>
MOVILIDAD INTERIOR	<p>Uno de los itinerarios que comunique tanto horizontal como verticalmente las dependencias y servicios del hotel, entre sí y con el exterior, que deberá resultar accesible</p> <p>Las puertas deberán contar con un ancho mínimo de 80 cm, abrirán preferentemente al exterior y a ambos lados de las mismas existirá un espacio libre horizontal donde se pueda inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro no barrido por sus hojas.</p> <p>Las zonas comunes de hoteles, restaurantes, deberán resultar igualmente accesibles. Las dimensiones de los vestíbulos y pasillos afectados por puertas serán tales que permitan inscribir una circunferencia de 1,50 m de diámetro libre del barrido de cualquier puerta, con estrechamientos puntuales de 1,20 m.</p>
ASEOS	<p>El acceso a los aseos: debe cumplir los requisitos señalados anteriormente para accesos</p> <p>Los interruptores: han de estar situados a una altura entre 0,90 cm y 1,20 m</p> <p>Lavabo sin pedestal, con altura máxima de 80 cm (desde la parte superior del lavabo) y hueco mínimo libre de obstáculos 65 cm (desde la parte inferior del lavabo)</p> <p>La grifería será de tipo monomando, palanca o célula fotoeléctrica y el alcance máximo de la grifería desde el borde del lavabo será de 45 cm.</p> <p>El W.C. tendrá una altura entre 43 cm y 47 cm y las barras auxiliares de apoyo a ambos lados del W.C. (fija y abatible o dos abatibles).</p> <p>Las 2 serán abatibles cuando se pueda hacer la transferencia desde la silla de ruedas a ambos lados del W.C.</p>
ASCENSORES	<p>El espacio libre mínimo de paso: será de 80 cm de ancho</p> <p>Las puertas serán telescópicas y automáticas</p> <p>La cabina tendrá un fondo de 1,40 m y ancho 1,10 m un fondo 1,20 m y ancho 90 cm (si es rehabilitado)</p> <p>La botonera interior situada entre 90 cm y 1,20 m de altura y a una distancia mínima de 50 cm de la puerta</p> <p>La botonera exterior situada entre 90 cm y 1,20 m de altura</p>

Fuente: Guía Asturias Para Tod@s, y Guía del consumidor con discapacidad, COCEMFE

Anexo 4: Tabla de requisitos de accesibilidad para establecimientos practicables

Establecimientos practicables 	
ACCESOS	<p>El acceso debe realizarse sin obstáculos y si existe un cambio a nivel no podrá superar 2 cm.</p> <p>La pendiente de la rampa ha de ser inferior al 8% en tramos inferiores a 10 m y 12% en tramos inferiores a 3 m</p> <p>El espacio libre mínimo de paso en las puertas ha de ser de 75 cm. de ancho y 2 m. de altura y los mecanismos de apertura han de ser de presión o palanca</p>
MOVILIDAD INTERIOR	<p>Uno de los itinerarios que comunique tanto horizontal como verticalmente las dependencias y servicios del hotel, entre sí y con el exterior, que deberá resultar accesible</p> <p>Las puertas deberán contar con un ancho mínimo de 75 cm, abrirán preferentemente al exterior y a ambos lados de las mismas existirá un espacio libre horizontal donde se pueda inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro no barrido por sus hojas.</p>
ASEOS	<p>El acceso a los aseos: debe cumplir los requisitos señalados anteriormente para accesos</p> <p>Lavabo sin pedestal</p> <p>En la zona de W.C. las barras auxiliares de apoyo (fijo o abatible) han de estar situadas a una distancia que permita su utilización, con un espacio de transferencia mínimo que permita su utilización.</p> <p>El espacio mínimo de paso será de 80 cm de ancho cuando las puertas no sean telescópicas y automáticas</p>
ASCENSORES	<p>La cabina deberá tener un fondo mínimo de 1 m y ancho de 90 cm</p> <p>La botonera exterior estará situada entre 90 cm y 1,20 m de altura</p> <p>La botonera interior estará situada entre 90 cm y 1,20 m de altura</p>

Fuente: Guía Asturias Para Tod@s, y Guía del consumidor con discapacidad, COCEMFE

Anexo 5: Tabla de requisitos de accesibilidad para establecimientos inaccesibles

Establecimientos inaccesibles 	
ACCESOS	No cumple los requisitos anteriormente citados por lo que no permiten su utilización de forma autónoma a las personas con movilidad reducida
MOVILIDAD INTERIOR	No cumple los requisitos anteriormente citados por lo que no permiten su utilización de forma autónoma a las personas con movilidad reducida
ASEOS	No cumple los requisitos anteriormente citados por lo que no permiten su utilización de forma autónoma a las personas con movilidad reducida
ASCENSORES	No cumple los requisitos anteriormente citados por lo que no permiten su utilización de forma autónoma a las personas con movilidad reducida

Fuente: Guía Asturias Para Tod@s, y Guía del consumidor con discapacidad, COCEMFE

Anexo 6

Propuesta de mejora de la *Guía de empresas reconocidas, 2014*

Infogijón



Oficinas centrales:

Puerto Deportivo. Espigón Central de Fomento.
Rodríguez San Pedro, s/n. 33206 Gijón/Xixón

T 985 34 17 71. F 985 35 63 57

infogijon@gijon.info | www.gijon.info

HORARIO

De lunes a domingo 10:00 a 14:30 y de 16:30 a 19:30 h.

Cerrado: 24, 25, 31 diciembre, 1 y 6 de enero.

Horario ampliado y otro punto de información en
periodos vacacionales y puentes.



Infogijón tiene sus puertas abiertas todo el año para recibir a quienes se acercan a demandar información sobre la ciudad. La finalidad de Infogijón es dar a conocer los atractivos, recursos, servicios e infraestructuras de interés turístico disponibles en el concejo de Gijón y su entorno asturiano.

El servicio cuenta con dos puntos de información turística, donde los informadores atienden a cada usuario de forma personalizada adaptándose a sus necesidades, circunstancias e intereses.

- Venta de productos y servicios turísticos: Gijón Card, Gijón Goloso, Gijón Gourmet, Ruta de la Sidra, Bus Turístico,...
- Sellado y expedición de la Credencial del Peregrino.

Entidad distinguida con la marca *Calidad con una Sonrisa*.



Compromiso
de Calidad Turística

Oficinas de Información Turística

Acuario de Gijón



Playa de Poniente, s/n. 33212 Gijón/Xixón

T 985 18 52 20/21. F 985 18 52 22

reservas@acuariodegijon.es

<http://acuario.gijon.es>

www.facebook.com/Acuario.de.Gijon

HORARIO

Abierto todos los días del año a partir de las 10:00 h.
Visita guiada: con reserva previa.

En sus instalaciones se representan los 12 ecosistemas acuáticos más representativos del mundo. El punto de partida es el Río Cantábrico y a partir de él iremos viajando por los mares y océanos más importantes (Mar Cantábrico, Océano Atlántico, Mar Rojo, etc.) dando una vuelta al mundo tomando como hilo conductor el agua. El

Acuario de Gijón tiene una gran biodiversidad con más de 500 especies y más de 5000 individuos, entre los que se encuentran las simpáticas nutrias de río, los grandiosos tiburones, espectaculares tortugas marinas, pingüinos, corales y peces de llamativos colores.

El acuario de Gijón cuenta en sus instalaciones con una tienda de recuerdos y con un restaurante, ambos de acceso libre, este último tiene un mirador con unas vistas excepcionales del casco antiguo de Gijón, localización excelente donde festejar cumpleaños, comidas de empresa, etc.

El Acuario de Gijón es un lugar ideal para celebrar convenciones, jornadas, reuniones, ya que cuenta con un auditorio perfectamente equipado con medios audiovisuales.

Jardín Botánico Atlántico de Gijón

Gijón
con Calidad
PREMIO 2012



Avenida del Jardín Botánico, 2230
(Frente a la Universidad Laboral)
33394 Gijón/Xixón

T 985 18 51 30. F 985 13 06 85. Oficinas: 985 18 51 32

informacion.botanico@gijon.es

www.botanicoatlantico.com

www.facebook.com/botanicoatlantico

HORARIO

De junio a septiembre de 10:00 a 21:00 h.

De octubre a mayo de 10:00 a 18:00 h.

Cerrado: lunes.



El Jardín Botánico Atlántico, ubicado en el área urbana de Gijón, es el primero del noroeste peninsular y el único especializado en la vegetación del mundo Atlántico.

Más de 30.000 plantas de 2.200 especies diferentes, acompañadas de una singular museografía, aguardan en este entorno privilegiado de 16 hectáreas, que te ofrece un relajado paseo por las dos orillas del Atlántico: conoce las plantas utilizadas por el hombre en el Viejo y el Nuevo Mundo, viaja entre dunas, marismas, robles centenarios y bosques boreales y sorpréndete en el Jardín de La Isla, con más de 150 años de antigüedad.

A su faceta investigadora y formativa se suma una amplia oferta lúdica, con fiestas cada cambio de estación, eventos nocturnos, teatro, magia, conciertos,... Ven y disfrútalo.

Restaurante As de Picas



Padilla, s/n. 33205 Gijón/Xixón

T 985 35 11 11

diviertete@casino-asturias.com | www.casino-asturias.com

HORARIO

Lunes de 13:30 a 16:00 h.

Miércoles a domingo de 13:30 a 16:00 y de 21:00 a 24:00 h.

Cerrado: lunes noche y martes.

Situado en las instalaciones del Casino de Asturias, ofrece una amplia gama de posibilidades a lo que se suma una magnífica cocina tradicional y un servicio esmerado.

Anímense a disfrutar de sus comidas y cenas en un ambiente que les ofrece cultura, diversión y música. El menú ejecutivo, elaborado a diario con platos de la propia carta, el arte y los detalles exquisitos lo convierten en un referente gastronómico y social.

Restaurante Asturiano La Galana

Plaza Mayor, 10. 33201 Gijón/Xixón

T 985 17 24 29

lagalana@zapatarranca.com

www.restauranteasturianolagalana.com

www.facebook.com/lagalana.zapatarranca

HORARIO

De 12:00 a 16:00 y de 19:00 a 24:00 h.

Viernes y sábado de 12:00 a 16:00 y de 19:00 a 01:30 h.

Preciosa y ambientada sidrería ubicada junto al Ayuntamiento, con personal joven. Pregona una amplia carta de platos: fabada, arroz con "pixín", gambón y calamares, parrillada de pescados y mariscos, chuletón de lomo alto de buey, etc. Los pescados proceden de las rulas de Luarca y Tazonés.

"Llambiotas" con toque asturiano.



Restaurante Bellavista



Avenida José García Bernardo, 256. 33203 Gijón/Xixón

T 985 36 29 36. F 984 19 95 61

eventos@bellavista-gijon.com

www.bellavista-gijon.com | www.grupogavia.com

HORARIO

De 12:00 a 24:00 h.

Cerrado: lunes tarde (en invierno) y martes, excepto festivo y víspera.

Más que un restaurante... Un espacio donde descubrir sabores y sensaciones. Distintos ambientes definen el espíritu de este establecimiento. Salones con vistas al mar. Terrazas, luminosos y cálidos comedores desde donde contemplar la bahía gijonesa. La brisa del mar es un aliño que complementa nuestros platos, creaciones gastronómicas que van desde las más tradicionales a las más exquisitas propuestas de autor.

