

TENERIFE ACCESIBLE.

TRABAJO DE FIN DE GRADO.

AUTORAS: ZARA MOUHSEN NASSER EDDINE, VALERIA  
SANHUEZA FUENZALIDA.

TUTORA: ESTEFANÍA CARIDAD DE OTTO.

DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA ALEMANA.

CURSO 2020/2021.

## ABSTRACT

El objetivo de este trabajo es idear un Plan de Accesibilidad Integral para la isla de Tenerife que incluya tanto zonas como atractivos turísticos más allá del turismo de sol y playa. Actualmente la única zona de la isla que cuenta con un plan de accesibilidad es Arona. El problema es, sin embargo, que la accesibilidad se limita al turismo de sol y playa. Nuestro objetivo sería dar más accesibilidad y, a su vez, más visibilidad a zonas de la isla mucho más tradicionales y ligadas a la cultura canaria.

Por medio de la investigación, encontramos zonas de la isla muy emblemáticas y de un gran interés turístico que no están bien adaptadas, como pueden ser muchos puntos de la isla baja, el Teide o incluso en la zona metropolitana, puntos de La Laguna cuya accesibilidad no es la apropiada. Aparte de adaptar desde cero muchas zonas, se busca también mejorar la accesibilidad en las zonas donde ya existe. De este modo, no nos centraremos solamente en la inclusividad para personas con discapacidades motoras, sino que intentaremos incluir a toda la comunidad de personas con discapacidad para que puedan tener una buena experiencia turística, siendo lo más completa posible.

The main goal of this essay is to create a plan of accessibility for the island of Tenerife, which includes both areas and tourist attractions beyond sun and beach tourism. Currently the only area of the island that has an accessibility plan is Arona. The problem is that the only tourism enjoyable in this area is sun and the beach type. Our goal is to give more accessibility and, in turn, more visibility to areas of the island much more traditional and linked to Canarian culture.

Through research, we found areas of the island very emblematic and of great tourist interest that are not well adapted, such as many points of the lower island, the Teide or even in the metropolitan area, points of La Laguna whose accessibility is not appropriate. Apart from adapting many areas from scratch, we also seek to improve accessibility in areas where it already exists. So we won't only focus on inclusivity for people with motor disabilities, but will try to include the entire community of people with disabilities so that they can have a good tourist experience, being as complete as possible.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	3
2. TURISMO DE INCLUSIÓN.....	3
2.1 Delimitación Conceptual.....	3
2.2 Dimensión Económica del Turismo Accesible.....	4
2.3 Algunos Servicios de Turismo Accesible.....	5
3. REVISIÓN DE LA NORMATIVA Y PROGRAMAS VIGENTES.....	5
3.1 Decreto 148/2001, del 9 de julio.....	6
3.2 Organismos de Fomento del Turismo Accesible.....	7
3.3 Programa SINPROMI.....	7
4. VENTAJAS DEL TURISMO ACCESIBLE.....	8
5. ANÁLISIS POR ZONAS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE TENERIFE.....	9
5.1 Zona Sur.....	10
5.1.1. Análisis DAFO.....	11
5.2 Zona Norte.....	12
5.2.1. Análisis DAFO.....	13
5.3 Isla Baja.....	14
5.3.1. Análisis DAFO.....	14
5.4 Zona Metropolitana.....	15
5.4.1. Análisis DAFO.....	17
6. RETOS DE TENERIFE COMO DESTINO ACCESIBLE.....	17
6.1 Análisis de Tenerife como Destino Accesible.....	18
7. PRESTACIÓN DEL PLAN DE ACCESIBILIDAD INTEGRAL.....	20
7.1 Planificación e Información.....	20
7.2	
Transportes.....	21
7.3 Entornos Urbanos.....	22
7.4 Entornos Naturales y Rurales.....	23
7.5 Entornos Marítimos.....	24
7.6 Entornos Históricos y Patrimoniales.....	25
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26
9. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....	28

## **1. INTRODUCCIÓN. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

Hoy en día, la accesibilidad es un aspecto fundamental en todos los ámbitos de nuestra vida, incluyendo el turismo. Es importante remarcar que la integración social no se limita únicamente a las personas con discapacidad, sino que engloba de igual manera a todos los miembros de la sociedad independientemente de su religión, orientación sexual o condición física y/o mental.

En este trabajo, nos centramos mayoritariamente en la gestión pública de los recursos turísticos en materia de accesibilidad, principalmente en la accesibilidad física. En primer lugar, recopilaremos información acerca de este tipo de turismo y revisaremos la normativa existente de Canarias. A continuación, llevaremos a cabo un análisis de la isla de Tenerife por zonas que nos permita identificar todas las carencias existentes a día de hoy en cuanto a accesibilidad en nuestra isla y, por último, presentaremos un plan integral de accesibilidad que supla estas carencias.

El tema de la accesibilidad conlleva mucha investigación y contrastación de los hechos en numerosas fuentes, debido a que todavía se trata de algo relativamente reciente y existe mucha información no contrastada. Por otro lado, el hecho de que se trate de una tendencia en auge, facilita la investigación. A estos hechos debemos añadir que Tenerife es un destino turístico reconocido, por lo tanto, existe mayor facilidad a la hora de buscar información en materia de turismo de las entidades públicas de las zonas elegidas como principales para el estudio. La investigación debe ser desde lo general a lo particular, analizando primero a nivel global este tipo de turismo, detallando cómo de necesario es y dónde ha tenido mayor repercusión y éxito. Tener una idea global nos ayudará a ver cómo funciona esta tendencia y cómo se comporta el turista ante ella, para así poder evitar cometer errores en la gestión local y llevar a cabo un programa que no solamente sea eficiente, sino que resulte atractivo y cumpla con las normativas vigentes.

## **2. TURISMO PARA PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES O TURISMO DE INCLUSIÓN**

Cuando se habla de turismo accesible, se piensa en un turismo para personas con discapacidades, no obstante, existen otros segmentos que se incluyen en este término; grupos de tercera edad, grupos familiares con niños pequeños y personas con enanismo, pues el turismo accesible hace referencia a un “turismo para todos”.

Un reciente estudio de la Organización Mundial del Turismo (OMT) señala que el aumento de la desigualdad es un problema global muy serio, y definen al turismo accesible como “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. La asociación sin fines lucrativos ENAT (European Network Accessible Tourism) estudia, promociona y pone en práctica el turismo accesible.

### **2.1. Delimitación conceptual del Turismo Accesible**

Según la Fundación Integralia de DKV, se diferencian principalmente cuatro tipos de discapacidad: intelectual, física o motora, auditiva y visual. Por un lado, la discapacidad intelectual se caracteriza por

la dificultad del individuo en aprender, comprender y comunicarse, pero tiene la posibilidad de progresar si damos los apoyos apropiados. Las más comunes son el síndrome X frágil, fenilcetonuria y síndrome de Down. Por otro lado, la discapacidad física o motora se origina por una deficiencia física, afecta a la cabeza, a la columna vertebral y a las extremidades, es decir, la persona no puede o le es muy difícil tener el manejo y el control de su cuerpo. Algunas de ellas son la esclerosis múltiple, tetraplejia, paraplejia, etc. La discapacidad auditiva, según la Fundación ONCE, consiste en un déficit total o parcial de la audición del oído. Las personas con esta discapacidad se distinguen en dos tipos: sordas (deficiencia total) e hipoacúsicas (deficiencia parcial). Por último, la discapacidad visual se trata de una disminución total o parcial de la vista; los individuos o no ven nada o aun llevando lentes ven mucho menos de lo normal.

Basándose en las características de la OMT junto con la Fundación ONCE y la ENAT, el término de destino accesible debe de estar presente en todo el transcurso del viaje, desde el momento inicial (el turista llega al destino), hasta el final (cuando éste regresa a casa). Para que ello sea posible, se considera necesaria una mayor capacitación de los trabajadores del sector, unos medios de transporte más adecuados, unos alojamientos turísticos preparados para recibir a todos sus huéspedes y un mayor desarrollo de actividades turísticas donde puedan ser partícipes. El lugar debe aportar seguridad y autonomía para todos los usuarios.

## **2.2. Dimensión Económica del Turismo Accesible**

Según el informe de Acces Turismo(2008), el mercado potencial del turismo accesible para el sector español se sitúa en 5.968.261 ciudadanos (personas con discapacidad, acompañantes, etc.), de los cuales, un 56% admite no salir de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo del viaje. Según los últimos datos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el turismo en España ya significa el 14,6% del PIB nacional, eso significa que la sociedad española viaja cada vez más y dispone de más recursos económicos para destinar al ocio.

En España, el mercado potencial del turismo accesible se sitúa en 5.968.261 ciudadanos (personas con discapacidad, acompañantes, etc.), de los cuales, un 56% admite no salir de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo del viaje, según el informe del mercado potencial del turismo accesible para el sector español, de Acces Turismo. Si se tuviera más en cuenta el potencial del turismo accesible, adaptando todos los entornos y servicios de los traslados y destinos podrían recuperarse 3.342.226 turistas con necesidades de accesibilidad, lo que ofrecería aproximadamente 90.806 nuevos puestos de trabajo.

Así mismo, en el informe se detalla que se crearían 14.000 contratos en el ámbito de la Información y Comunicación accesible y el potencial de empleos que podrían generarse ascendería a 104.806, rompiendo además con toda la inestabilidad del sector turístico. Además de tener en cuenta la discapacidad en el turismo, adaptarlo a un público envejecido que no cesa de crecer en Europa es una oportunidad que no se puede dejar escapar. En definitiva, las personas con discapacidad y personas mayores jubiladas con gran esperanza de vida y condiciones de salud magníficas pueden contribuir de manera sostenible al mantenimiento del empleo en un sector que es estacional, porque es sin duda un nicho de mercado que se puede permitir viajar fuera de la temporada alta.

### **2.3. Algunos Servicios del Turismo Accesible**

Según la información obtenida en RED ESTABLE (Red Española de Turismo Accesible), cada vez son más las empresas que muestran interés por incluir entre sus servicios opciones accesibles. Además, han surgido empresas cuya principal misión es ofrecer servicios accesibles, desde paquetes de vacaciones adaptados, tours u otras opciones. A continuación, presentamos algunas de las empresas que, a nivel nacional, han mostrado relevancia en el sector turístico.

En primer lugar, encontramos la empresa Viajes ILUNION, la cual ofrece servicios según las necesidades y gustos de sus clientes, tanto individuales como grupales, aportando información sobre vuelos, hoteles, rutas y coches. También, la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEJIDIF) ha hecho una web de Turismo Accesible para personas con movilidad física y sensorial, donde recoge una amplia base de datos analizando desde establecimientos hoteleros hasta edificios públicos, desde centros de cultura y ocio hasta instalaciones deportivas, etc. Por último, encontramos la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), la cual aparte de ofrecer programas de vacaciones completamente accesibles, cuenta con un gran programa de sensibilización y formación, una gran guía de información sobre accesibilidad y ofrece formación para personas con discapacidades.

Asimismo, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) ha editado diversas guías sobre turismo accesible, contando con el apoyo y colaboración de Fundación ONCE. El objetivo es aumentar la conciencia social y las posibilidades de ocio inclusivo. Facilitar la accesibilidad en los hoteles, espacios naturales o playas, mejora la calidad de vida no sólo de las personas con discapacidad, sino también de las personas mayores u otras con movilidad reducida temporal. Cabe destacar que en la propia página web de RED ESTABLE se encuentra a disposición una lista de las empresas colaboradoras en los diferentes ámbitos de restauración, guías turísticos, transporte, alojamiento, agencias de viajes, servicios complementarios y ofertas complementarias, las cuales trabajan por promover y potenciar el turismo accesible en España.

### **3. REVISIÓN DE LA NORMATIVA Y PROGRAMAS VIGENTES**

Para entender la situación de las Islas Canarias en cuanto a normativa, es necesario conocer de igual forma cuál es la situación a nivel nacional. Mejorar la calidad de vida de la población y, especialmente, de las personas con movilidad reducida ha sido uno de los objetivos primordiales de la actuación pública. Las normas establecidas han favorecido la supresión de barreras en la edificación, los espacios urbanos, el transporte, etc. En el caso de España, el país cuenta con una serie de normas de accesibilidad entre las que destaca la ley 51/2003 de 2 de diciembre; es una ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Se garantiza y reconoce el derecho de estas personas a las mismas oportunidades en todas las áreas de la vida económica, cultural, social y política. Asimismo, el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal garantiza a todos las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido, transporte o urbanismo y al uso y disfrute de los servicios en ellos prestados con la mayor autonomía posible. Por último, el primer Plan Nacional de Accesibilidad, es un marco de acción estratégico orientado a garantizar que los nuevos

productos, servicios y entornos edificados se diseñen de forma accesible y que los ya existentes se adapten gradualmente.

### **3.1. Decreto 148/2001, del 9 de julio**

Mejorar la calidad de vida de todas las personas y, en particular, de las personas con movilidad reducida, ha sido uno de los objetivos vitales de la actuación pública. Para ello es necesario llevar a cabo un plan que cubra las necesidades de estas personas, tratando de facilitarles lo máximo posible su vida social en nuestros municipios y en este caso que puedan disfrutar de una actividad turística cómoda y agradable. A pesar de contar con una serie de normas de accesibilidad entre las que destaca la *Ley 51/2003 de 2 de diciembre*, seguimos encontrando zonas de gran interés turístico de la isla que no están bien adaptadas. Por lo tanto, sería fundamental idear un Plan de Accesibilidad Integral que incluya, tanto zonas, como atractivos turísticos más allá del turismo de sol y playa.

Sin embargo, el decreto 148/2001, del 9 de julio, por el que se modifica el decreto 227/1997, de 18 de septiembre, aprueba el reglamento de la ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación en los siguientes términos:

1. Creación de reservas de estacionamiento: todos los Ayuntamientos canarios crearán reservas de estacionamientos para vehículos que transporten personas con movilidad reducida (PMR) con grave discapacidad motórica.
2. Adopción de la tarjeta de estacionamiento, que serán solicitadas por las personas en situación de movilidad reducida.
3. Carácter de la tarjeta, que será personal e intransferible y constituirá el documento acreditativo para el disfrute de derechos especiales en el estacionamiento.
4. Validez y normas de uso: tendrá validez en todo el territorio canario. El titular podrá usar la tarjeta en un vehículo de su propiedad o en cualquier otro en el que se traslade, ya sea la persona con movilidad reducida su conductora o no. Cuando se haga uso de los derechos que confiere la tarjeta, deberá dejarse ésta en el vehículo, en lugar visible.
5. Facultades que confiere el permiso: la tarjeta de estacionamiento permitirá que el vehículo en el que viaja su titular pueda ocupar una de las plazas reservadas para personas con movilidad reducida en los estacionamientos. Además, podrá ocupar la plaza que pudiera reservarse ante su lugar de residencia, trabajo u otros. También, podrá estacionar en aquellos lugares autorizados con limitación de tiempo, en los términos que establezca la correspondiente normativa municipal, y podrá realizar paradas en toda vía urbana en las que no estén específicamente prohibidas las mismas y siempre que no se obstaculice la circulación de vehículos o peatones. Finalmente, la tarjeta permitirá disfrutar de otros derechos no citados de estacionamiento, parada y circulación que puedan establecer los ayuntamientos a favor de las personas con movilidad reducida.
6. Establecimiento del procedimiento de concesión de la tarjeta.
7. En aquellas calles de tráfico restringido a los vehículos en general, en las que se permite la circulación restringida de vehículos de servicio público y aprovisionamiento, también se autorizará la circulación de vehículos que transporten una persona con movilidad reducida.

8. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias adopta medidas que permiten la homologación de tarjetas similares expedidas por otras administraciones nacionales o extranjeras que no se adapten a la normativa europea, con la finalidad de garantizar el disfrute de las facilidades de estacionamiento que se establecen en el presente artículo a las personas en situación de movilidad reducida en relación con el uso de transporte privado.

### **3.2. Organismos de Fomento del Turismo Accesible**

En el caso de España, dicho país ha publicado algunas leyes con la finalidad de proteger el derecho al turismo por parte del colectivo de las personas discapacitadas, tales como el “Código Ético Mundial para el Turismo”, el cual hace referencia a la promoción de los derechos de las personas con discapacidad para la realización de actividades turísticas (Art.2 inciso 2). En dicho documento se reconoce el derecho universal al turismo (Art.7 inciso 2) y se promueve el fomento del turismo al colectivo de personas discapacitadas (Art.7 inciso 4). Además de determinada legislación, España cuenta con una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de dicho colectivo. Si a todo ello le añadimos que, cada vez más, hay muchos organismos y agencias que ofrecen determinados servicios especializados a dicho colectivo, podemos afirmar que España se encuentra en una situación aventajada para desarrollar con éxito el turismo del colectivo de los discapacitados.

También, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, conocido por sus siglas, CERMI, es la plataforma de representación, defensa y acción de los ciudadanos españoles con discapacidad, el cual está constituido por las principales organizaciones estatales de personas con discapacidad, varias entidades adheridas de acción sectorial y un nutrido grupo de plataformas autonómicas de representantes de discapacitados, las cuales agrupan a su vez a más de 2.900 asociaciones y entidades. La última propuesta de acción que se ha elaborado desde el CERMI hace referencia al turismo, denominado Plan para el Desarrollo de un Turismo Accesible para Todas las Personas. A las administraciones públicas, las empresas turísticas, las entidades de formación, a las que trabajan por la calidad, tienen el deber de analizar e implementar en su caso, las medidas que se proponen en el mismo; de ahí la importancia de promulgar el contenido del Plan.

### **3.3. Programa Sinpromi**

La Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, Sinpromi S.L, es una empresa pública del Cabildo Insular de Tenerife que trabaja desde 1993 con el objetivo de lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

La labor llevada a cabo por Sinpromi se encuentra orientada hacia el diseño y desarrollo de acciones cuya base es la accesibilidad universal, facilitando con ella el acceso de las personas con discapacidad a las mismas oportunidades que el resto de los ciudadanos de la isla. Para poder realizar esta inclusión, esta empresa cuenta con un equipo profesional el cual presta asesoramiento y orientación en diversas áreas tales como el acceso al empleo, la formación, el entorno, las tecnologías, el arte, la cultura y la plena participación social de las personas con discapacidad. Por otro lado, trabajan con administraciones públicas, tanto empresas como entidades con las que colaboran y junto a las cuales desarrollan una labor de servicio público dedicada completamente a las personas con discapacidades.



Entre sus actuaciones destaca el acondicionamiento de diez de las playas de mayor afluencia turística, tanto en el sur como en el norte de la isla. En el norte, las playas de El Socorro (Los Realejos) y Playa Jardín (Puerto de la Cruz), cuentan con servicios como duchas y aseos accesibles, y disponen de rampas de acceso y pasarelas que unen las distintas instalaciones con la orilla. Las ocho playas accesibles restantes se encuentran en el sur, en los municipios de Granadilla, Arona, Adeje y Santiago del Teide. Arona destaca por su playa de Las Vistas, con todas las comodidades necesarias para personas con dificultades de movilidad, incluido el servicio de apoyo al baño, con la disponibilidad de muletas y sillas anfibias, además de zonas de descanso específicas.

La importancia de esta empresa, a parte de la inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad, la extrapolamos a la idea de que consideramos que las mejores ideas o mejoras en cuestiones de accesibilidad las pueden aportar precisamente las personas a las cuales van destinadas dichas mejoras. Es por esto que creemos fundamental la inclusión de personas con discapacidad en planes como el que tenemos en mente, donde puedan aportar su punto de vista y ayudar ellos mismos a su comunidad de manera activa.

Además de esto, cabe mencionar que Sinpromi ha organizado las Jornadas Turismo y Accesibilidad: “calidad y oportunidad”, las cuales tuvieron lugar el día 25 de noviembre de 2015 en el Centro de Congresos del Puerto de la Cruz, en colaboración con el Consorcio Urbanístico para la Rehabilitación del municipio. Estas jornadas tienen como objetivo mejorar la calidad de los establecimientos turísticos tanto de alojamiento como de los equipos turísticos complementarios, incorporando así una accesibilidad universal e implantando la misma como factor esencial para garantizar un servicio óptimo para todo el mundo. A lo largo de las jornadas se realizaron charlas informativas sobre los parámetros de accesibilidad en los diferentes ámbitos existentes en un establecimiento turístico, así como la presentación de productos de apoyo que permitan completar o adaptar la accesibilidad de la oferta turística existente.

#### **4. VENTAJAS DEL TURISMO ACCESIBLE**

La cultura y el ocio se perciben como beneficios necesarios para las personas en nuestra sociedad, se ven como un sinónimo de desarrollo personal y determina nuestra calidad de vida. Tal y como se ha mencionado de forma continuada a lo largo de este informe, uno de los temas a tener en cuenta dentro del sector turístico es la accesibilidad, cómo mejorarla y potenciarla. Al ser España un país de referencia en el sector turístico, tratamos la accesibilidad como un componente esencial de cualquier política de turismo responsable.

En cuanto a la realidad del turismo accesible, cabe destacar algunas de las ventajas y factores diferenciales que este tipo de turismo puede aportar a nuestra sociedad. Existen demasiados factores positivos como para mencionarlos todos, es por ello que seleccionamos los principales, encontrados en el Blog del Cuidador del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

1. Integración social para las personas con diversidad funcional.

2. Segmentación de población, en este caso personas en estado de discapacidad, tanto por razones de enfermedad o de edad.
3. Desestacionalización, es decir, que sus calendarios de viaje suelen ser distintos al de los demás viajeros ya que reciben pensiones de invalidez, jubilación, inactividad, etc.
4. Aumento del negocio por el factor multicliente, es decir, porque las personas en situación de discapacidad suelen ir acompañadas de una o más personas.
5. Aumento de la calidad de la oferta turística y de la imagen del sector y de la empresa.

Por otra parte, cabe destacar que los destinos y alojamientos que se decantan por seguir criterios de accesibilidad universal, gozan de unas ventajas económicas que normalmente son desconocidas. Algunas de ellas son las que propone el CERMI, tales como la oportunidad existente para dirigir ofertas a segmentos específicos de mercado, como pueden ser las personas de edad avanzada, teniendo en cuenta además que España se está configurando como uno de los principales destinos turísticos de los mayores europeos en la actualidad. Además, otra ventaja es el aumento en la cuota de mercado, ya que para captar el segmento de la población que presenta alguna discapacidad, ya sea permanente o transitoria, el destino debe seguir el mayor número de criterios de accesibilidad posibles y convertirse así en el destino que mejor se adapte a sus necesidades. La fidelización de clientes es otra ventaja, ya que las personas con discapacidades suelen repetir cuando tienen una buena experiencia ya que es complicado para ellas encontrar destinos que suplan sus necesidades. Por último, también supone un incremento de las pernoctaciones, ya que según el estudio realizado por Miguel Nonay en hoteles y entornos turísticos alojativos, concluye que existe un incremento del 2% al 7% de personas con capacidades diferentes.

Los datos obtenidos del informe Observatorio de Accesibilidad del Turismo de España, realizado por la Fundación ONCE, muestran que las personas que presentan algún tipo de discapacidad, generalmente gastan de media casi un 30% más en viajar. Indica además que los propios turistas creen que “acceder a alojamientos y servicios accesibles implica realizar un mayor desembolso económico”. Este informe muestra también, que el 72% de los turistas con discapacidades suelen viajar mínimo dos veces al año.

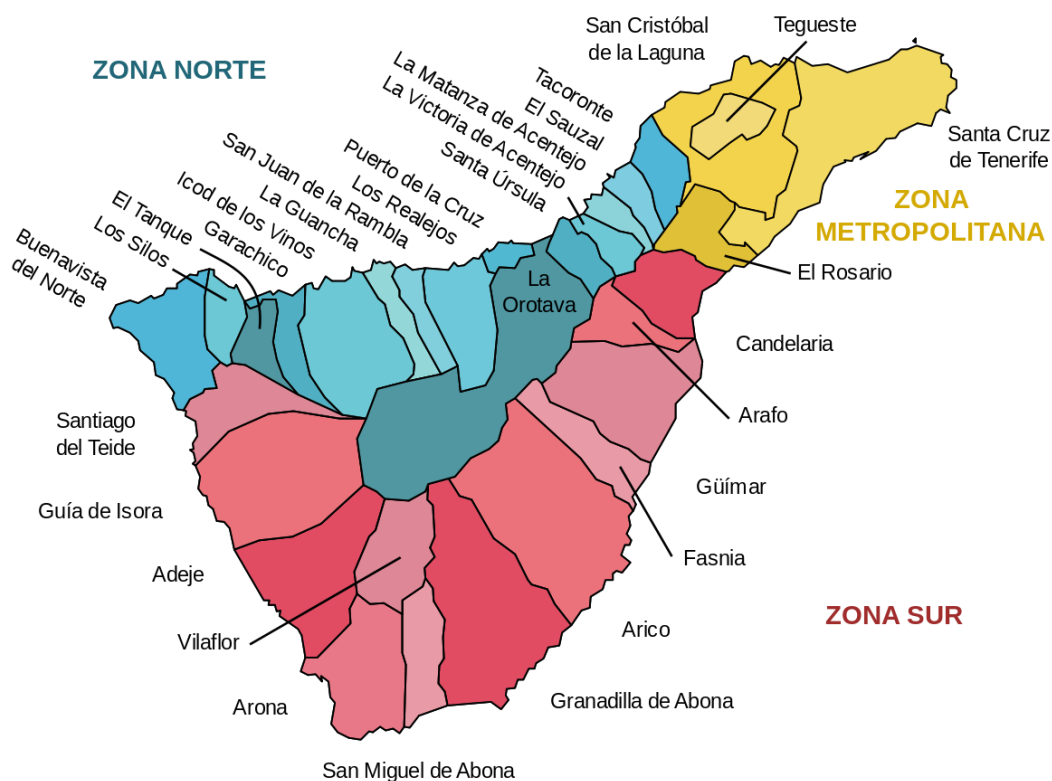
## **5. ANÁLISIS POR ZONAS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE TENERIFE**

Según las estadísticas de la Unión Europea, se estima que hay más de 70 millones de personas con discapacidades, tanto de movilidad como comunicativas, que actualmente visitan la isla o son potenciales clientes que demandan instalaciones turísticas adaptadas y servicios accesibles. Tenerife cuenta actualmente con puntos accesibles, pero debe seguir trabajando en abrir la oferta al mercado actual y potencial de viajeros con diversidad funcional, para los cuales resulta indispensable la accesibilidad física y comunicativa, así como la necesidad de contar con profesionales del turismo formados en atender adecuadamente todas y cada una de las necesidades de todos los clientes.

La accesibilidad es esencial para garantizar la capacidad de circulación por la vida social, por tanto, debería reconocerse como un elemento que mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos sin contemplarse como una necesidad básica de un solo colectivo. La accesibilidad la necesitamos muchos

y podemos necesitarla todos, ya que se trata de un elemento de calidad de vida universal, en todo municipio de la isla se debería presentar un plan de accesibilidad integral. Para ello, hemos investigado cada zona para identificar las carencias y también los puntos fuertes.

Antes de comenzar con el análisis de cada zona, es necesario dejar claros los criterios de accesibilidad, ya que existen dos conceptos que se deben tener controlados. Por una parte, tenemos el concepto *accesible*, el cual se refiere a un espacio, instalación o servicio que se ajusta a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen su utilización autónoma y con comodidad por las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida. Por otro lado, encontramos el término *practicable*, el cual se refiere a un espacio, instalación o servicio que, sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como accesible, no impide su utilización a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida con la ayuda de otras personas.



### 5.1. Zona Sur

La zona Sur de la Isla es conocida por sus maravillosas playas de arena, que recorren prácticamente todo el litoral. El clima envidiable y el sol, constante durante todo el año, mantienen sus aguas templadas y permiten disfrutar de deportes acuáticos y de la amplia oferta de ocio de la zona. Realizar excursiones por cualquiera de los fantásticos paisajes del sur de Tenerife, almorzar en un restaurante con terraza junto al mar o pasar un día agradable en un parque temático son sólo algunas de las opciones que ofrece el sur de la isla.

Actualmente, como se expuso en el acto de FUTURISMO, Arona es uno de los destinos turísticos más visitados por turistas con discapacidad, debido a un elevado número de iniciativas y actuaciones que han dotado de accesibilidad al municipio. Además, Arona cuenta con uno de los paseos peatonales sin barreras más largos de Europa, con seis kilómetros de longitud que recorre el litoral de playa de Los Cristianos y Playa de Las Américas. A su vez dispone de playas accesibles como Las Vistas, una de las playas más visitadas de Europa por turistas con movilidad reducida, instalaciones deportivas adaptadas, centros culturales y administrativos, edificios históricos y oficinas de turismo accesibles a personas con discapacidad física, auditiva y visual.

El Patronato de Turismo edita una Guía de Turismo sin Barreras que incluye información sobre los establecimientos hoteleros de Arona, así como empresas turísticas de toda la isla de Tenerife, accesibles a personas con discapacidad física, auditiva y visual. También, el Ayuntamiento de Arona ofrece transportes públicos accesibles, servicio de interpretación de lengua de signos y servicios de rutas guiadas a personas con discapacidad, entre otras actuaciones. Junto a ello, se ha sumado la iniciativa privada ofreciendo establecimientos hoteleros y centros comerciales accesibles, empresas de ocio adaptados y embarcaciones de avistamiento de ballenas y delfines.

En cuanto a otros municipios de la zona sur, encontramos que Candelaria cuenta con un sistema de transporte público urbano pionero basado en la utilización de taxis completamente accesibles con capacidad de hasta nueve plazas, dentro de las cuales al menos una de ellas está pensada para personas en silla de ruedas, al ser un transporte de uso colectivo integrado en la Red de Transporte Insular y estructurado en cinco líneas regulares que conectan los pueblos del municipio con el Casco. En el año 2012, debido al aumento de la demanda, fueron incorporados vehículos accesibles de 14 plazas, siendo en estos más de una plaza para personas con movilidad reducida. Su ayuntamiento se centra en la mejora y constante renovación de las paradas de este transporte a la demanda para facilitar así su acceso y la espera de las personas en las misma.

### 5.1.1. Análisis DAFO

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escasa promoción de Adeje como destino accesible</li> <li>● Destino de turismo masivo que puede dificultar la movilidad de personas discapacitadas en algunas zonas</li> <li>● Limitación de una sola zona con accesibilidad íntegra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Existencia de destinos competidores en turismo accesible</li> <li>● Descenso de llegada de turistas accesibles a nuestro destino por la crisis sanitaria del COVID-19</li> <li>● Inestabilidad política y económica debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li> </ul>

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● No existe estacionalidad en el destino, estando disponible durante todo el año para los turistas accesibles.</li> <li>● Integración social de las personas discapacitadas (tanto turistas como residentes) en Arona.</li> <li>● Aumento de la calidad de la oferta turística y de la imagen del lugar</li> <li>● Turismo accesible como generador de empleo en la zona</li> <li>● Turistas accesibles como multicitientes: atraen acompañantes</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumento de la cantidad de leyes en relación al turismo accesible</li> <li>● Inversiones financieras por el sector público en este tipo de turismo</li> <li>● Interés por parte de empresas privadas en invertir en turismo accesible</li> </ul>
---	--

## 5.2. Zona Norte

En la zona norte de la isla, encontramos gran variedad de lugares de interés turístico. La zona Norte de Tenerife, desde el Valle de La Orotava hasta la Isla Baja, combina desde naturaleza y relax hasta cultura y ocio. Con el Teide a un lado y el océano Atlántico al otro, el norte de Tenerife es el lugar perfecto para conocer las tradiciones de la isla, su gastronomía y su artesanía, sin dejar de disfrutar de magníficas playas y temperaturas agradables durante todo el año. El maravilloso paisaje del Valle de La Orotava está dominado por el Teide, el sol y el verde de sus jardines y huertos. El visitante podrá conocer el casco histórico de La Orotava y su patrimonio artístico y arquitectónico, pero también degustar una receta típica canaria o admirar el trabajo de los artesanos que mantienen las técnicas que heredaron de sus abuelos. La cercanía al Parque Nacional del Teide convierte a La Orotava en un excelente punto de partida para visitarlo.

El Parque Nacional del Teide ocupa la parte central y más alta de la isla. Se puede acceder a él desde cualquier localidad usando alguna de las cuatro carreteras de acceso. Las Cañadas del Teide ofrecen numerosos senderos y miradores en los que se puede apreciar algunos de los rincones más destacados del Parque. También es posible acudir a los diferentes puntos de información, así como el Centro de Visitantes de El Portillo. Dentro de estos lugares de interés turísticos dentro del Parque, encontramos que la mayoría de ellos son *practicables* y no realmente accesibles, siendo el Sendero Roque de Caramujo el único punto *accesible* dentro del Parque. Ello supondría un claro problema para los visitantes con algún tipo de discapacidad que viajan solos o no tienen quien les acompañe y ayude. Estos puntos *practicables* son el Centro de Visitantes de El Portillo, junto con el Jardín Botánico del propio centro, el Centro de Visitantes Telesforo Bravo, la red de miradores situados a pie de carretera, el mirador de la Ruleta, el Jardín Ornamental de Flora Autóctona de Tenerife y el Sendero de Alto Guamazo. Por lo tanto, es necesario que se adapten estas zonas para poder catalogarlas como *Accesibles* y así dar oportunidad a todas las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida a visitarlos y recorrerlos sin depender de otra persona para ello.

Puerto de la Cruz ha llevado a cabo un Plan de rehabilitación de las infraestructuras turísticas de la zona, contemplando los principios de accesibilidad universal recogidos en el Convenio de colaboración suscrito por el Consorcio urbanístico para la rehabilitación de la ciudad y, el mencionado anteriormente, Sinpromi S.L. Además, a esto se une también el Programa de impulso de la calidad de los servicios turísticos en Puerto de la Cruz (SICTED), el cual ha sido ratificado con la Excelencia Turística de Tenerife. Por otro lado, en este municipio encontramos un gran atractivo turístico, el Loro Parque. Es uno de los zoológicos mejor cuidados, con mayor prestigio y más visitados del mundo. Lleva en funcionamiento desde 1977 y se ha convertido en todo un referente en la isla. El problema que existe con el Loro Parque es que se trata de un lugar *practicable* y dentro del mismo hay ciertas actividades o zonas que no son accesibles ni practicables debido a que se trata de puentes colgadzicos o pasadizos demasiado estrechos para el paso de personas con movilidad reducida. Por lo tanto, aunque se catalogue como *practicable*, realmente el parque tiene mucho que mejorar y adaptar todavía.

Otro parque de gran interés en la zona norte de la isla es Pueblo Chico, el cual representa una gran exposición de maquetas a escala de paisajes y edificios emblemáticos del Archipiélago, dando la ilusión de que el visitante es un gigante. Se trata de un gran museo al aire libre donde poder contemplar los rincones más representativos y pintorescos de las Islas Canarias. A pesar de su gran expansión de 20.000 metros cuadrados, este museo está catalogado como *practicable*, debido a que existen puntos no adaptados, tramos de escaleras o con difícil acceso dentro del mismo.

### 5.2.1. Análisis DAFO

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solo se centra en un par de zonas específicas.</li> <li>● Una gran parte del Teide no es accesible.</li> <li>● Demasiadas áreas practicables.</li> <li>● Destino de turismo masivo que puede congestionar los paseos marítimos dificultando el paso.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Descenso de llegada de turistas accesibles a nuestro destino por la crisis sanitaria del COVID-19</li> <li>● Inestabilidad política y económica debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gran superficie de fácil adaptabilidad.</li> <li>● Proyectos de accesibilidad empezados o presentados.</li> <li>● Gran interés turístico en esta zona, con gran afluencia de visitantes.</li> <li>● Interés por parte de los ayuntamientos en convertirse en un destino accesible.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprovechar el tiempo de cierre de instituciones como el Loro Parque debido a las restricciones por la pandemia para realizar mejoras.</li> <li>● Reformar el principal paseo marítimo para que sea accesible como el de Arona.</li> <li>● Mejora en el acceso en transporte público.</li> </ul>

### 5.3. Isla Baja

El noroeste de Tenerife, conocido como la Isla Baja, está formado por los municipios de Buenavista del Norte, Garachico, Los Silos y El Tanque. El deporte, la tranquilidad y el contacto con la naturaleza son constantes en esta zona de la isla, especialmente en el Parque Rural de Teno. Las tradiciones de sus pueblos y la destacada práctica de senderismo en este singular paisaje en cualquier época del año atrae a miles de visitantes que buscan unas vacaciones diferentes, tanto en familia como entre amigos, que escogen alojarse en casas y hoteles rurales.

Garachico fue en su momento el principal puerto comercial de la isla, pero el desarrollo del municipio se vio interrumpido por la erupción del volcán Trevejo en 1706, que sepultó casi por completo el pueblo. Tras su reconstrucción, su casco histórico es uno de los más pintorescos de Tenerife, por lo que ha sido declarado Bien de Interés Cultural. A pesar de la gran importancia de este municipio, se cataloga como *Practicable*, debido a la singularidad de sus estrechas calles de adoquines, por otro lado, la propia Oficina de Turismo de Garachico es también *practicable* debido a su distribución. Lo cual dificulta tanto la exploración de las hermosas calles de este municipio como la propia recogida de información para los visitantes que no vayan acompañados, aunque el personal de la Oficina siempre está dispuesto a ayudar, el paseo por el casco histórico resultaría más complejo.

Otro de los municipios más destacados es Buenavista del Norte, una de las zonas de mayor valor paisajístico de la isla. El pueblo cuenta con atractivos de gran valor, desde sus calles con encanto y su costa hasta una oferta de ocio respetuosa con la naturaleza. Pese a la importancia de este lugar, la accesibilidad es bastante limitada, según la Oficina de Turismo de Buenavista, el acceso principal y el recorrido interior del municipio es *practicable* y totalmente inaccesible en cuanto a aparcamiento. Aunque, se considera *accesible* el recorrido peatonal de la zona.

#### 5.3.1. Análisis DAFO

<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Gran parte del territorio es cumbre y por lo tanto, de difícil adaptabilidad.</li><li>● No hay gran afluencia de visitantes.</li><li>● Poca promoción.</li><li>● Lugares de interés con difícil acceso.</li></ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Descenso de llegada de turistas accesibles a nuestro destino por la crisis sanitaria del COVID-19</li><li>● Inestabilidad política y económica debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Gran importancia cultural e histórica.</li><li>● Aumento de visitantes por precios bajos en viviendas de alquiler.</li><li>● Gran importancia paisajística.</li></ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Mejora de carreteras de acceso y mejor señalización.</li><li>● Mejora en la promoción de atractivos turísticos de la zona.</li><li>● Mejora del acceso en transporte público.</li></ul>

## 5.4. Zona Metropolitana

La zona Metropolitana es el epicentro de la vida en Tenerife. En Santa Cruz y La Laguna se concentra la principal oferta cultural, de compras y de ocio de la Isla, además de un valioso patrimonio histórico y arquitectónico, museos y amplios parques y plazas. Tradición y modernidad se mezclan en las dos principales ciudades tinerfeñas, perfectamente conectadas y que cuentan también con imponentes paisajes naturales y sus propias zonas de playa.

Santa Cruz de Tenerife, conocida como la capital de la isla, al igual que el resto de zonas mencionadas cuenta con una gran variedad de cultura, tiendas y atracciones deportivas, donde podemos encontrar una amplia oferta para personas con discapacidad. Además, la mayor parte de sus paseos, plazas, jardines, parques y museos son accesibles. Podemos mencionar que los tres autobuses turísticos con los que cuenta esta zona, están adaptados a los visitantes con discapacidad, pero se cataloga como *Practicable* debido a que se necesita de otra persona para acceder al mismo.

Por otro lado, encontramos varios puntos de interés en la capital de la isla que son *accesibles*, como puede ser la Oficina de Turismo de Santa Cruz, situada en pleno centro de Santa Cruz, Plaza España. El Tenerife Espacio de las Artes (TEA) inaugurado en 2008, el cual alberga diversas salas de exposiciones, una gran biblioteca y el Centro de Fotografía Isla de Tenerife. Junto a él, se encuentra el Museo de la Naturaleza y del Hombre, ubicado en un edificio emblemático de la capital insular declarado Bien de Interés Cultural, donde se puede conocer cómo eran y cómo vivían los antiguos pobladores de la Isla. También encontramos un punto de gran interés que tiene categoría de *practicable*, como es el Auditorio de Tenerife Adán Martín, se trata de uno de los emblemas de la ciudad cuya atrevida y moderna arquitectura lo convierten en uno de los edificios más fotografiados de la Isla.

En lo que refiere a la otra parte de la zona metropolitana, San Cristobal de La Laguna, la conocemos como la animada ciudad universitaria, la cual conserva aún el estilo arquitectónico más puro de la cultura canaria. Calles adoquinadas y estilo colonial único, han hecho que su conjunto histórico haya sido declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad de la UNESCO. Dentro de la ciudad, lamentablemente tan solo encontramos lugares de interés catalogados como *practicables*, los cuales son el Museo de Historia de la ciudad, el Teatro Leal, conocido por ser un referente histórico, patrimonial, artístico y cultural de las Islas Canarias construido en 1915, cuyo acceso y acomodación para personas con discapacidad requiere de la ayuda de una tercera persona. De igual forma encontramos el Instituto Cabrera Pinto, fundado en 1846, destaca por haber sido tanto la primera universidad de Canarias como el primer y más antiguo instituto activo en todo el archipiélago.

Encontramos otros tres lugares de interés *practicables* en La Laguna, comenzando por la famosa Iglesia de La Concepción, una de las iglesias más antiguas de la isla declarada Bien de Interés Cultural desde 1947. La Fundación Cristino Vera, inaugurada en 2009 y con sede en un edificio del siglo XVIII, se encuentra en pleno casco histórico de la ciudad, ambas estructuras no son *accesibles* debido a sus tramos de escaleras y a que el acceso a las mismas no es el más adecuado debido a su antigüedad. Por último encontramos el Museo de la Ciencia y el Cosmos, un lugar único que mezcla lo tradicional de un museo con la diversión de un parque de atracciones, donde el visitante tiene la oportunidad de



experimentar las leyes que rigen la naturaleza, a pesar de que el acceso al museo está completamente habilitado para personas con discapacidad, nos encontramos con que una vez dentro del museo muchos de los “experimentos” o salas interactivas no están pensadas para personas con algún tipo de discapacidad y necesitan ayuda para acceder o realizar las mismas.

Además, cabe destacar la gran riqueza natural y cultural de la zona, haciendo referencia al Parque Rural de Anaga, una de las zonas de mayor valor ecológico de Canarias, siendo el lugar que mayor cantidad de endemismos tiene de Europa y el tercer lugar más visitado de toda la Isla tras el Parque Nacional del Teide y el Parque de Teno. En 2015, fue declarado reserva de la biosfera por la UNESCO. El parque cuenta con el Centro de Visitantes de Anaga, ubicado en la Cruz del Carmen, es *accesible* y ofrece al visitante la información necesaria para conocer más a fondo este entorno. También cuenta con una importante red de senderos de categoría *accesible* entre los que podemos destacar el Sendero de los Sentidos, el Sendero de Agua García y el Albergue Rural de Anaga, todos totalmente adaptados para personas con discapacidad motora o sensorial.

Es preciso mencionar un servicio ofrecido por el Parque de Anaga a las personas con discapacidad a través de una asociación llamada “Montaña para Todos”, los cuales hacen uso de una silla que recibe el nombre de Joelette para el desarrollo de la actividad de senderismo. Es una silla de dos ruedas diseñada para la práctica de senderismo en cualquier tipo de terreno. Ésta necesita de un pasajero, en este caso la persona con discapacidad, y de varios acompañantes. Este servicio es una nueva forma de participación ciudadana y solidaria entre personas con y sin dificultad para recorrer senderos.

Asimismo, el mar es un importante referente de la ciudad, su naturaleza costera permite a Santa Cruz estar abierta plenamente al océano, del que puede disfrutarse a lo largo de todo el año a través de un litoral que reúne diversas playas, que van desde la emblemática Las Teresitas, casi dos kilómetros de arena blanca, hasta las costas de arena negra de Las Gaviotas, Almáciga y Benijo. Sin embargo, la única playa *accesible* de la zona es la playa de las Teresitas.

Gran parte de los centros comerciales de la isla son *practicables*, brindando puntos de acceso adaptados, rampas y ascensores. Los grandes almacenes El Corte Inglés en Santa Cruz de Tenerife son plenamente accesibles, con aseos adaptados, restaurantes, ascensores en todas las plantas y acceso al parking.

Finalmente, en cuanto al transporte público, éste destaca por contar con el certificado de discapacidad universal, como es el tranvía, al igual que taxis y autobuses, aunque no todos. Muchos de los autobuses no están correctamente equipados con rampas o suficiente espacio para personas con movilidad reducida, por lo que se crea un conflicto cuando estas personas no tienen otra opción más que esperar por el siguiente esperando que ese sí esté correctamente equipado, ya que tampoco existe una app donde las personas que lo necesiten puedan ver cuáles de ellos están correctamente adaptados. En cuanto al tranvía, muchas veces las zonas reservadas para las personas con discapacidad no son suficientes o están ocupadas por bicicletas o derivados, ya que no se respeta adecuadamente el orden de prioridad. También encontramos que muchas paradas, tanto de tranvía como de autobús, están en zonas cuyo acceso es complicado o incómodo, además de que en muchas paradas de autobús no está contemplado que las personas con visibilidad reducida o nula accedan a la información sobre el próximo autobús o la parada en sí.

### 5.4.1. Análisis DAFO

<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Nivel de accesibilidad mejorable.</li><li>● Obstáculos en gran parte de los puntos de cruce de la zona.</li><li>● Número de plazas de aparcamiento accesible escasas.</li><li>● Accesibilidad en paradas de autobús y tranvía muy deficiente.</li></ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Escaso número de turistas en la zona debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li><li>● Inestabilidad política y económica debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Establecimiento de diagnósticos de accesibilidad de las infraestructuras municipales</li><li>● Gran afluente de visitantes.</li><li>● Cuenta con playas accesibles.</li><li>● Territorio mayoritariamente plano y de fácil accesibilidad y adaptabilidad.</li><li>● Mucha promoción.</li></ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Planes de accesibilidad para garantizar a mejora y la igualdad</li><li>● Mejoras en el transporte público.</li></ul>

## 6. RETOS DE TENERIFE COMO DESTINO ACCESIBLE

A pesar de que la isla de Tenerife presenta una gran adaptación y programas de mejora en materia de accesibilidad, todavía existen muchas carencias que nos impiden hablar de un turismo accesible integral. Es necesario que dichas carencias se aborden con prontitud, ya que hasta que los entornos, bienes y servicios no sean accesibles, el turismo no podrá ser un elemento al alcance de todos como debería ser. Tras la realización de un análisis por zonas de la isla de Tenerife, hemos encontrado diferentes retos como destino accesible.

El principal reto que encontramos en nuestra sociedad es que vemos completamente necesario la difusión del término de Turismo Accesible, así como la importancia de lograr su implantación. Actualmente y a pesar de que la accesibilidad esté cada vez más al orden del día, aún existe una gran desinformación y estigmatización hacia todo lo que se considera accesible y accesibilidad, es por esto que creemos que es vital educar a la población e instruirlos sobre la importancia y la necesidad de implantar criterios de accesibilidad universales, mostrando todas las ventajas que este supone tanto a nivel económico como social.

Por otro lado, también es esencial preparar a los empleados que participan en el desarrollo del sector turístico para que tengan la capacidad de desarrollar y gestionar la oferta turística accesible. Es necesario que la formación de nuestros profesionales en materia de accesibilidad esté actualizada y sea una formación de calidad, ya que, de lo contrario, no solo se estaría prestando un servicio deficiente, sino que se haría necesaria la contratación de profesionales expertos en la materia para la toma de decisiones o conocer las medidas a implementar. Por todo lo expuesto, consideramos que la medida

más óptima sería la realización de cursos de accesibilidad dentro de las empresas turísticas para ofrecer un servicio que realmente cubra las necesidades especiales de este tipo de turista. Es de vital importancia también tener conocimiento de las necesidades y comportamientos de los turistas con mayor exigencia en accesibilidad, para el óptimo diseño de las infraestructuras y servicios turísticos en las distintas zonas turísticas.

Resulta necesario también aumentar la concienciación tanto de los residentes como del personal de atención al público y de la Administración Pública para la mayor realización de proyectos y servicios relacionados con la accesibilidad en los municipios. Esta idea ya ha sido implementada y está siendo llevada a cabo en algunos municipios como Puerto de la Cruz, pero aún encontramos muchos municipios donde no existen programas de accesibilidad y otros donde los que hay están prácticamente abandonados o no siguen los criterios de accesibilidad universales.

Otro de los retos que encontramos es la necesidad de mejorar la comunicación entre departamentos de las Administraciones Públicas a la hora de la planificación y ejecución de las decisiones en torno a la accesibilidad. También podría ser de gran ayuda la realización de un consenso entre los ayuntamientos de la isla en materia de accesibilidad, ya que, a pesar de que algunas zonas son menos adaptables, en todas se deberían implementar unas medidas básicas de accesibilidad.

Es necesario concienciar y fomentar activamente a las empresas sobre diseños de modelos accesibles para mejorar la calidad de vida de estas personas. Los programas de fomento actuales deben mejorarse para así poder aprovechar también las ventajas económicas que presenta este tipo de turismo, ya que se trataría de una inversión necesaria y sabemos, en base a los datos de diversos informes, que darán beneficios. De la misma manera, es esencial realizar una mejor promoción mediante viajes de familiarización y ferias de turismo para darse a conocer entre turoperadores como destino accesible.

Por último, encontramos más retos que requieren de la creación de mecanismos para la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación por parte de las empresas, las cuales impiden que exista una “cadena de accesibilidad” completa. Es necesario para la formación de esta cadena la realización de informes estadísticos con datos importantes sobre el turismo accesible, con la finalidad de analizar y comprender mejor la actividad. Del mismo modo, es esencial actualizar con más frecuencia el estado actual de la accesibilidad de los recursos turísticos de los municipios y la recopilación de empresas que ofrecen productos y servicios turísticos accesibles, tal y como expresa el Instituto de Accesibilidad.

### **6.1. Análisis DAFO de Tenerife como Destino Accesible**

Una vez analizados los factores relacionados con el sector, hemos realizado un análisis DAFO, donde se han estudiado las posibles amenazas y oportunidades a nivel externo; como las fortalezas y debilidades a nivel interno. Esto servirá para potenciar las fortalezas y oportunidades, así como reducir las debilidades y amenazas.

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Escasa promoción de las zonas como un destino accesible</li> <li>● El nivel de accesibilidad del entorno y los servicios es bajo</li> <li>● Turismo masivo que dificulta dicha actividad a personas con movilidad reducida</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Existencia de otros destinos competidores en turismo accesible</li> <li>● Disminución del número de turistas accesibles debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li> <li>● Inestabilidad política y económica debido a la crisis sanitaria del COVID-19</li> </ul>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Importantes mejoras en cuanto a calidad de la isla como destino turístico</li> <li>● Altos índices de empleo debido al turismo accesible</li> <li>● Zonas de gran interés por parte de visitantes</li> <li>● Gran importancia cultural e histórica</li> <li>● Más visitantes debido al turista accesible como multicitiente.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gran número de leyes en cuanto al turismo accesible</li> <li>● Más interés por parte del sector público para invertir en mejorar la accesibilidad</li> <li>● Empresas privadas con iniciativa de invertir en turismo accesible</li> <li>● Mejorar el acceso al transporte público</li> <li>● Promocionar los atractivos turísticos de la isla</li> <li>● Planes de accesibilidad en marcha</li> </ul>

#### **ANÁLISIS INTERNO:**

**DEBILIDADES:** Tenerife, a pesar de ser uno de los principales focos de atracción turística y considerarse un destino de turismo accesible en muchas zonas, cuenta con otras muchas que aún se encuentran en un estado nulo de accesibilidad tanto en el entorno como en los servicios ofrecidos. Asimismo, en la isla se hacen escasos esfuerzos por promocionar los lugares accesibles y darlos a conocer como tal. Además, debido al alto número de visitantes que acuden a la isla cada año, en muchos lugares observamos un turismo masivo que dificulta la movilidad a personas con discapacidad.

**FORTALEZAS:** La clave de considerarse un destino altamente turístico durante todas las estaciones del año es la continua mejora de la calidad de la oferta turística y de la imagen del lugar, además de contar con zonas de gran interés para el visitante y de gran importancia tanto cultural como histórica. También, cabe destacar que el turismo es la actividad principal para la economía tinerfeña por su gran dinamismo y capacidad de desarrollo, favoreciendo así un alto índice de empleo en la isla. Del mismo modo, se duplica la cantidad de visitante en el destino debido a turistas accesibles como multicitientes ya que estos en su gran mayoría atraen acompañantes.

#### **ANÁLISIS EXTERNO:**

**AMENAZAS:** Como bien se mencionó anteriormente, el turismo es la actividad principal para la economía en Tenerife. Sin embargo, la isla se enfrenta al complicado reto de mantener y mejorar su posición competitiva en el mercado por la existencia de otros competidores en turismo accesible. Igualmente, la situación sanitaria por la que ha tenido que pasar el mundo ha dejado importantes secuelas en el turismo lo cual ha hecho que disminuya el número de turista accesibles en los destinos como es en la isla. Asimismo, se aprecia una clara inestabilidad política y económica debido a dicha crisis sanitaria del COVID-19.

**OPORTUNIDADES:** En los últimos años ha comenzado a destacar la presencia de nuevas leyes relativas al turismo accesible. Esto nos da a entender que hay más interés, tanto por parte del sector público, como por parte de las empresas privadas en invertir en mejorar la accesibilidad de las distintas zonas. Además, se haría de la isla un lugar más accesible a través de la mejora de varios servicios como el transporte público, los lugares de interés de la isla mediante la promoción. Además de poner en marcha diversos planes en cuanto a accesibilidad.

## **7. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE ACCESIBILIDAD INTEGRAL**

Tras realizar esta investigación sobre Turismo Accesible y analizar las diferentes zonas de la isla de Tenerife, con la ayuda de la información obtenida del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos* de la OMT, hemos llegado a una serie de medidas y mejoras que se podrían implementar en la isla para mejorar así su accesibilidad. A continuación se presentarán las medidas que creemos oportunas para los casos y situaciones presentes en Tenerife, que puedan ser aplicadas cumpliendo la legislación vigente en materia de accesibilidad. Para ello, hemos separado las recomendaciones en diferentes categorías.

### **7.1. Planificación e Información**

El primer paso en la creación de una experiencia turística accesible se basa en proporcionar información sobre los lugares y centros turísticos que sean accesibles y que sean a su vez, capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas con limitaciones de cualquier tipo. Para ello, es necesario contar con un acceso a esta información sin barreras, actualmente los dos medios más utilizados para adquirir información sobre un destino son el internet y, en menor medida cada vez, las agencias de viajes y touroperadores.

En lo que se refiere a la Accesibilidad Web, se trata de aspectos relacionados con la codificación y la presentación de la información en el propio diseño del sitio web, los cuales deben ser intuitivos y facilitar a todas las personas el acceso a dicha información, que puedan percibir, entender, navegar e interactuar de forma efectiva con la Web, así como crear contenidos y añadir comentarios. Para confirmar que un sitio Web es accesible, existen numerosas fuentes de referencia, las más utilizadas son los documentos desarrollados por la Iniciativa sobre Accesibilidad Web (WAI), los cuales recogen una serie de recomendaciones que definen los criterios de accesibilidad destinados a mejorar la experiencia del usuario.

Las medidas recomendadas en la accesibilidad web, referentes al contenido pueden consultarse en [www.w3c.org](http://www.w3c.org). De las cuales creemos oportuno destacar las siguientes como posibles mejoras para las webs existentes sobre la isla:

- Añadir textos alternativos a las imágenes informativas (también en los enlaces con imagen)
- Asociar correctamente los controles de los formularios (como pueden ser lo de inscripción en actividades)
- Diseñar con hojas de estilo que permitan aumentar y disminuir las fuentes evitando solapamientos de contenido en los diversos navegadores y cambiar los contrastes de color.
- No utilizar tecnologías incompatibles con la accesibilidad.

También creemos oportuno destacar la utilización de fotografías para que los usuarios sean capaces de ver el alcance de dispositivos, taquillas, mostradores, etc. Así como ofrecer un medio de información adecuado donde los turistas puedan dar a conocer sus necesidades, incluyendo por ejemplo un apartado específico en las webs de reservas donde el turista pueda indicar cualquier necesidad especial para ser capaces de salvar obstáculos y responder de forma detallada.

Por otro lado, en lo que se refiere a los touroperadores y agencias de viaje, para que el servicio que se ofrece sea de calidad se deben considerar todas las necesidades y preferencias se deben tener en cuenta adaptándose a cada turista y dejando de lado un servicio estandarizado. Para ello, la información que se ofrezca debe ser precisa, detallada y veraz, los trabajadores deben conocer las políticas de accesibilidad del destino y la información sobre accesibilidad debe estar integrada en la información general, no debe dejarse para el final o no darle importancia a la misma.

La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo debe incluir indicaciones precisas sobre los servicios e instalaciones accesibles, incorporando símbolos internacionales de fácil comprensión. Añadiendo también a esta información servicios como instalaciones de reparación de prótesis y equipos, clínicas veterinarias para perros guías, proveedores y distribuidores de asistencia médica especializada, así como tener a disposición de quienes lo necesiten folletos con versiones accesibles con grandes caracteres, braille o incluso códigos bidimensionales para ser escaneados y aportar información digital accesible. Por último, a la hora del acceso a las agencias de viaje, es necesario tener en cuenta las recomendaciones relacionadas con el entorno edificado, haciendo así posible el acceso de los viajeros para poder utilizar sus servicios, preferiblemente de manera accesible y practicable en los casos en los que sea necesario.

## **7.2. Transporte**

En primer lugar, en lo que respecta a las estructuras fijas, las estaciones de tranvía o autobús, puertos marítimos o aeropuertos, existen necesidades básicas de los usuarios en estas infraestructuras que se deben tener en cuenta. Es necesario que el acceso y desplazamiento por las mismas se encuentre en condiciones de igualdad y seguridad, así como ser capaces de disfrutar de los servicios ofrecidas en las mismas, teniendo la posibilidad de realizar las distintas acciones particulares de estos espacios como la compra de billetes, servicios de comunicación y atención al viajero, así como garantizar que los servicios de restauración dentro de ellas también sean accesibles.

En lo que respecta a las infraestructuras de transporte, las paradas de autobús, tranvía o taxi, donde encontramos problemas en varios puntos de la isla, es necesario que las paradas cumplan con un ancho mínimo de acceso lateral o central, de modo que incluso las personas con silla de ruedas puedan pasar sin dificultad, la recomendación son 100 cm de ancho libre. Debe existir también una continuidad entre el pavimento del interior de las marquesinas y el itinerario peatonal desde el que se accede a la misma. Es importante, además, considerar espacio libre en el interior de las marquesinas para que todas las personas puedan maniobrar sin problemas, se recomienda al menos que pueda inscribirse un círculo de 150 cm. En la trama urbana es necesario colocar una señalización podotáctil con contraste cromático

para garantizar su detección, esto facilita la localización de la parada y permite a las personas ciegas detectar en qué punto del recorrido está situada.

Por otro lado, una facilidad extra que se podría implementar es el uso de aplicaciones móviles para la localización, así como mandos a distancia que al ser pulsados activen una señal auditiva para identificar la posición de la marquesina. También consideramos necesaria la implementación de una señalización que permita detectarlas a gran distancia, por ejemplo, mediante elementos que sobresalgan con suficiente tamaño y contraste, que incorporen el número de la línea o de la para, ya que esto a pesar de estar implementado correctamente en las paradas de tranvía, existen muchas paradas de autobús que no presentan estas incorporaciones y hacen muy complicada su localización.

### **7.3. Entornos Urbanos**

La existencia de itinerarios peatonales accesibles es necesaria para la accesibilidad de cualquier ciudad, para ello se necesitan de suelos firmes y continuos, un espacio de circulación y maniobra suficiente y libre de obstáculos, soluciones accesibles y alternativas a los desniveles, recursos de aviso y protección en las zonas de cruce, conexión accesible con los espacios y servicios anexos, nivel de iluminación mínimo y señalización accesible y suficiente. Un aspecto relevante a tener en cuenta es el ancho mínimo de acera necesario, ya que hay zonas donde no se cumple teniendo en cuenta factores como la cantidad de personas que se esperan que circulen, su trazado, cambios de dirección o si se trata de cascos históricos. A pesar de estos factores, se debe siempre intentar fijar un ancho cómodo y seguro para que todas las personas puedan utilizarlo, se recomienda siempre que sea viable que el ancho permita el cruce de dos usuarios de silla de ruedas. Es crucial que los anchos de paso sean mayores en algunos puntos de los tramos rectos por si se necesita espacio extra para dar la vuelta.

En cuanto a la disposición de farolas, señalización, bolardos o elementos vegetales, es necesario que sean colocados de forma que no invadan el espacio libre del itinerario accesible, esto es algo que hay que mejorar en muchos puntos de la isla donde mayoritariamente elementos vegetales ocupan toda la acera. Así como también se debe tener en cuenta la altura libre mínima del itinerario peatonal para que las personas se desplacen sin peligro de chocar, donde toldos, placas, carteles o elementos adosados a fachadas, así como también árboles y vegetación, deben ubicarse por encima de esta medida para evitar golpes, tropiezos, o imposibilidad de paso.

En relación a la pendiente, es un tema bastante frecuente en la isla debido a la propia topografía, existen tramos con mayor inclinación y algunas personas pueden tener dificultad para recorrerlos. En estos casos, se recomienda adoptar medidas alternativas de accesibilidad, como por ejemplo establecer áreas de descanso próximas, ayudas a la deambulación como pasamanos o habilitar medios de transporte de apoyo. En cualquiera de los casos, es crucial que la información incluya las características de estas zonas complicadas para que el turista sea consciente en todo momento y pueda decidir si recorrerlas o no.

La definición de los límites y bordes de los itinerarios son necesarios para facilitar su recorrido a las personas con discapacidad visual, por este motivo es muy útil que al menos uno de los límites laterales del itinerario peatonal accesible cuente con un plano detectable que sirva de guía. Esta guía suele ser

la línea de fachada por lo que es conveniente disponer de otros elementos que los complementen en caso de que existan salientes en la edificación, discontinuidades como jardineras, zócalos, etc. y que el usuario pueda percibirlos correctamente.

#### **7.4. Entornos Rurales y Naturales**

La principal necesidad que se debe satisfacer en este tipo de entornos es la existencia de un itinerario peatonal accesible, facilitando el recorrido de las personas en condiciones de igualdad y seguridad. La principal característica de estos itinerarios debe ser la continuidad, para lograr esto es preciso que cuenten con al menos unos suelos firmes y continuos, un espacio de circulación y maniobra suficiente y libre de obstáculos, soluciones accesibles y alternativas a los desniveles, recursos de aviso y protección en las zonas de cruce, conexión accesible con los espacios y servicios anexos, nivel de iluminación mínimo o señalización accesible y suficiente.

Las principales recomendaciones que se pueden considerar para lograr la plena accesibilidad en este tipo de entornos es que siempre que sea posible, los recorridos accesibles deben corresponder con los generales para favorecer así la normalización y evitar situaciones de segregación o discriminación innecesarias. Por otro lado, aunque en este tipo de entornos muchas veces el plano del suelo se trate de pavimentos de origen natural, existen formas de que éste sea accesible sin necesidad de pavimentar de manera artificial. Otro de los puntos claves que se deben tener en cuenta es el ancho mínimo para los caminos y senderos, lo cual depende de varios factores, como la cantidad de personas que se espera que circulen por los mismos, la inclinación o desniveles, si permite el paso de animales o vehículos. En cualquiera de los casos, para fijar un ancho cómodo se necesita tener una altura libre mínima de forma que las personas puedan desplazarse sin peligro.

La vegetación puede ser un problema en este tipo de entornos ya que puede invadir esta altura y por lo tanto deberían establecerse revisiones y podas periódicas, para así garantizar mayor seguridad para las personas que tengan discapacidad visual y por ello mayor dificultad para percibir impedimentos de este tipo.

Siempre que sea posible, es importante intentar que los recorridos transcurran por pendientes suaves para que así la mayor parte de las personas puedan desplazarse por ellos de forma autónoma, como ocurre por ejemplo en el sendero de Agua García. En algunos casos será necesario crear rutas alternativas a los caminos principales y que, por ejemplo, vayan en forma de zigzag en vez de ser directos e inclinados. Otras medidas que se pueden adoptar para la mejora de la deambulación en entornos complicados o abruptos es establecer áreas de descanso próximas bien adaptadas, ayudas a la deambulación como pasamanos o habilitar medios de transporte de apoyo, como es el caso que existe actualmente en el Parque de Anaga que se podría trasladar al resto de zonas de la isla.

Para las personas con discapacidad visual es más complicado definir la limitación de los itinerarios, debido a que se trata muchas veces de entornos en los que no existe edificación, pero existen otros recursos por los cuales se puede facilitar su recorrido a estas personas, como la instalación de bordillos inferiores con tabloncillos o troncos, solucionar el elemento guía mediante la colocación de una línea de piedras y contar siempre con elementos de orientación y guiado táctil tanto para facilitar la localización como para proveerse de información. Alternativamente también existe la posibilidad de que se ofrezcan



sistemas de guiado por geolocalización a través de audioguías por medio de aplicaciones móviles. Este guiado puede ser tanto para turistas como para gente local como recurso para ofrecer información audible sobre cada punto de interés, la flora o la fauna de la zona.

## **7.5. Entornos Marítimos**

Las zonas de costa en la isla son de los principales atractivos turísticos de la isla, se trata de espacios de ocio de los que todas las personas deberían tener acceso. A pesar de que en la isla ya existen playas con buena accesibilidad y soporte para personas con discapacidades, en algunos casos las medidas tomadas no contemplan todos los requisitos necesarios. Las necesidades básicas que se deben cubrir en estos entornos son:

- Lograr que la mayor parte de las personas puedan acceder, circular y salir de las zonas de playa disfrutando con seguridad e igualdad de los diferentes servicios que se puedan ofrecer en las mismas como las zonas de cafetería, tumbonas, aseos, etc.
- Facilitar el acceso hasta el mar, el baño y la salida del agua de la forma más autónoma posible a la mayoría de las personas.

Además de estas necesidades básicas, que deberían estar cubiertas en gran parte de playas de la isla, encontramos otros puntos importantes en cuanto a accesibilidad que son de gran interés, como puede ser la mejora de la conexión mediante itinerarios accesibles con el sistema de transporte público, intentando que las zonas de aparcamiento o parada lo más próximas posible a la costa. Es importante que exista una dotación adecuada de plazas accesibles señalizadas de forma correcta y cercanas al acceso principal, como ya ocurre en la playa de las Teresitas.

Por otro lado, en cuanto a las mejoras en cuanto al desplazamiento dentro de estos entornos, el pavimento de las escaleras y rampas debe ser deslizante, se debe prestar mucha atención a los cambios de nivel mediante barandillas, así como disponer de pasamanos que ayuden a desplazarse. En las playas cuyo suelo de arena se tienen que realizar itinerarios con materiales de consistencia firme que resista los cambios meteorológicos y la propia erosión ocasionada por la arena y el agua salada.

Un buen ejemplo de esto son las pasarelas con tablonos que se han implantado ya en algunas playas de la isla, pero también es importante prestar atención a la distancia entre tablonos ya que se ha reportado que, en algunas de ellas, como es el caso de Candelaria, la excesiva distancia entre tablonos dificulta el paso de sillas de ruedas o incluso su paso a pie. También estas pasarelas deben contar con un contraste cromático con la arena, para que así sea más sencilla su delimitación visualmente.

Dentro de las áreas que deben considerarse con un pavimento firme y sin resaltes deberían incluirse zonas de cabinas de aseo y vestuario adaptadas, zonas de sombra reservadas y acceso al puesto de personal de apoyo (asistencia al baño) y servicios de emergencia. Estas zonas son de utilidad no solo para las personas en silla de ruedas sino también para familias que tengan carrito de bebé y otros sectores de la población. Actualmente algunas de nuestras playas cuentan con dispositivos específicos como sillas anfibia que permiten a las personas con movilidad reducida darse baños, lo ideal sería contar con estos dispositivos en el mayor número posible de playas de la isla.

En el caso de las personas con discapacidad visual, existe una complejidad a la hora de orientarse en el mar. Para señalizar y proteger la entrada en el mar, se puede instalar una línea de balizas flotantes de un color contrastado con una boya que se iniciará en una zona próxima a la plataforma de acceso al mar. Estas balizas flotantes no suponen un coste muy elevado y al tratarse de piezas acoplables pueden hacerse de la longitud deseada o necesaria para cada playa. También se puede mejorar la orientación por medio de la inclusión en la parte superior el número de boyas con macrocaracteres en relieve contrastados y en braille, de este modo el usuario puede conocer la distancia a la que se encuentra la orilla. Por último, también existe la posibilidad de proveer al turista de un sistema de autoguiado acuático mediante un sistema de coordenadas, balizas y una pulsera o dispositivo sonoro que lleve el bañista y le informe de su situación, del mismo modo, esta pulsera puede incorporar un botón de socorro que avise al socorrista en caso de cualquier problema.

## **7.6. Entornos Históricos y Patrimoniales**

La adaptación de los entornos históricos y patrimoniales depende en gran medida de la naturaleza original de las áreas, es decir, su estructura determina las posibles actuaciones. Es por esto que este tipo de entornos suelen ser los más complicados de adaptar, ya que en la gran mayoría de las ocasiones no es posible adaptar todo el entorno, debido a que el patrimonio está protegido y esto limita el grado de intervención, además de que la propia configuración y tipología del mismo impiden su adaptabilidad completa. Sin embargo, especialmente en los entornos históricos, es necesario tener en cuenta que cualquier entorno, producto o servicio puede ser susceptible a mejoras independientemente de su nivel de protección o las características que tenga. Para la realización de estas mejoras siempre es necesario que previamente se realice una valoración por parte de un profesional en la materia para detectar las deficiencias y poder plantear las soluciones pertinentes.

Existen dos tipos de actuaciones en estos casos: por un lado, la actuación estándar que se trata de actuaciones periódicas cuando se repita una misma deficiencia, también podría tratarse de actuaciones puntuales, como la colocación de un pasamanos en una escalera, o bien de conjunto que suponen una remodelación total del elemento analizado en el caso de que se incumplan varios requerimientos, como puede ser la remodelación de una calle. El otro tipo son las actuaciones singulares, las cuales se dan cuando las circunstancias hacen excepcional el tratamiento de la accesibilidad. Estos casos deben ser analizados con detalle y, normalmente, requieren de soluciones específicas, suele pasar normalmente en todas las intervenciones en el Patrimonio Histórico Artístico.

En el caso de los cascos históricos, como puede ser el caso de Garachico o La Laguna, forman parte de nuestra herencia cultural y conforman el entorno urbano siendo un gran atractivo turístico que atesora un doble valor, tanto histórico como arquitectónico, ya que los cambios en él se realizan para mejorar la accesibilidad deben salvaguardar siempre estas cualidades. Se debe prestar un especial cuidado y trabajar siempre desde la escala del detalle y la sensibilidad. Se debe disponer de un profundo conocimiento del lugar, ya que aporta contenidos y puntos de referencia al diseño.

El Plan de Actuación en Accesibilidad debe ser específico ya que cada casco histórico es único y se deben establecer ámbitos, prioridades y tiempos de actuación en función a sus características y también al afluente de turistas cuando fuera posible. Algunas de las medidas simples que se pueden llevar a cabo en este tipo de entornos es proporcionar más espacio peatonal, no estrangular el tráfico rodado ni

las posibilidades de estacionamiento, crear áreas esenciales, sistematizar la tipología de cruces de calles, racionalizar y ordenar la ubicación del mobiliario urbano y evitar itinerarios que creen fatiga, de pendientes muy pronunciadas o sin previsión de espacios de descanso.

En cuanto a la accesibilidad al patrimonio cultural, siempre se debe partir de dos principios fundamentales que son que el patrimonio se ha de preservar y se ha de conocer. Muchas veces se limita la capacidad de visita de un bien cultural por motivos de conservación, en estos casos se desarrollan medios alternativos para su conocimiento, esto además de facilitar su conocimiento a más personas, aumenta las posibilidades de perduración de dicho bien. En los casos donde el entorno no puede hacerse accesible de ninguna manera, siempre es posible incorporar productos y servicios que permitan prevenir, compensar, mitigar o neutralizar una deficiencia en la interacción de las personas con el entorno.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) cada vez se vincula más a la accesibilidad, por parte del uso de herramientas de recogida de información, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Éstas pueden potenciar las capacidades de las personas con necesidades de accesibilidad, dotándolas de autonomía, independencia y acceso a servicios de los que antes no disponían.

Por último, en relación con los circuitos turísticos, es importante destacar que se podrían implementar visitas guiadas con guías que estén instruidos en lenguaje de signos, y así den la opción a las personas con discapacidades auditivas a disfrutar de estas visitas. A parte de esto, realizar rutas que incluyan itinerarios accesibles es clave para dar acceso a ellas al mayor número de personas.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Tras realizar este informe, hemos llegado a una serie de conclusiones sobre la importancia del turismo accesible a nivel global, pero más aún en nuestra isla. Las personas discapacitadas representan un segmento importante del sector turístico frente al total de la población, cada vez son más las personas discapacitadas que demandan una experiencia turística en la que puedan ser partícipes sin ningún tipo de dificultad. La accesibilidad en el turismo ha ido cobrando importancia durante estos últimos años, conformando una necesidad básica entre las personas discapacitadas, así como un factor determinante de su nivel de satisfacción.

El objetivo del turismo accesible es buscar la incorporación de medidas para facilitar el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos de forma autónoma y segura para las personas discapacitadas en su periodo vacacional. Es por ello que las Administraciones Públicas y la sociedad juegan un papel fundamental en tratar de eliminar barreras que dificulten el desarrollo de vida de este segmento a la hora de acceder a espacios de recreación y turismo. Por parte del sector privado, también debería desarrollarse una mayor iniciativa para la creación de proyectos basados en la accesibilidad. No obstante, este sector ha ido generando una oferta algo más variada y especializada.

La investigación llevada a cabo para la realización de este informe nos ha hecho ver la cantidad de carencias que posee actualmente la isla de Tenerife en materia de accesibilidad. La mayor parte de las

medidas de accesibilidad se centran únicamente en la zona sur de la isla, concretamente en Arona, dejando un poco de lado el resto la isla, que presentan también grandes atractivos turísticos y son potencialmente adaptables. A pesar de la existencia de planes de accesibilidad en otras zonas, como el Puerto de la Cruz, aún hay muchas áreas que necesitan atención en cuanto a accesibilidad, como podemos ver en la isla baja o zona norte.

Respecto al plan de accesibilidad integral que presentamos, proponemos medidas tanto generales como particulares que se pueden adoptar de forma pública y algunas de forma privada, se trata de medidas en su mayoría de carácter básico y compatibles con los criterios de accesibilidad universales. A la conclusión que llegamos con esta parte del informe, es que se pueden tomar medidas y realizar mejoras en todos los entornos sin excepción, aunque en algunos de ellos como los entornos rurales y naturales o los entornos históricos y patrimoniales existan barreras un poco más complicadas de sobrellevar, no deja de ser posible la imposición de mejoras y prestación de facilidades para que las personas con necesidades especiales disfruten de una experiencia turística plena.

Por último, es importante destacar que a pesar de que la implementación de este plan supondría una inversión importante para las Administraciones Públicas de la isla, se trata de una inversión que ha sido comprobado, por los numerosos informes, que da lugar a beneficios económicos importantes. Por otro lado, se trata de un plan pensado para el medio-largo plazo, ya que cubrir todas las zonas de la isla, cada una en su medida, sabemos que llevaría un tiempo, y más teniendo en cuenta el gasto económico que supone y la situación actual en la que estamos. Pero, aún así, apostar por este tipo de turismo es una decisión inteligente debido a todos los factores que favorecen a la isla en relación con el mismo, siendo ya un destino conocido y valorado, importante para las personas mayores y teniendo muchísimo potencial como destino accesible.

## 9. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001, diciembre). *Código ético mundial para el turismo*. <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Acces Turismo, International Consulting (2008): El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Turismo, Madrid. Disponible en: [http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado\\_Potencial\\_Turismo\\_Accesible.pdf](http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf)

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS. Normativa autonómica de Islas Canarias sobre accesibilidad. (2009). Barreras Arquitectónicas. <http://www.mldm.es/BA/n11.shtml>

COCEMFE. (2021, 3 junio). *Turismo Accesible*. <https://www.cocemfe.es/que-hacemos/turismo-accesible/>

DISCAPNET. *Recursos de turismo accesible*. (25.03.2020). 1 de abril de 2021, de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/recursos-de-turismo-accesible>

FEJIDIF | Proyectos. (2020, 17 febrero). Fejidif. <https://www.fejidif.org/proyectos/>

Fundación DKV Integralia. (2021, 28 abril). *El turismo accesible para personas con discapacidad: Un nuevo reto*. Fundación Integralia DKV. <https://dkvintegralia.org/blog/turismo-accesible/>

Futurismo Canarias (Futurcan Marketing & Eventos SL). (s. f.). *Una década de la creación del plan de turismo accesible en Arona*. <https://futurismocanarias.com>. <https://futurismocanarias.com/una-decada-de-la-creacion-del-plan-de-turismo-accesible-en-aron/>

Gobierno de Canarias. (2009). *Guía de turismo sin barreras*. [http://aronatourism.com/Portals/0/documentos/12\\_10029\\_1.pdf](http://aronatourism.com/Portals/0/documentos/12_10029_1.pdf)

Ley 8/1995, de 6 de abril, *de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*. Boletín Oficial de Canarias. Las Palmas de Gran Canaria, 9 de julio de 2001.

Llano, G. (2019, 30 septiembre). *La cadena de accesibilidad en el turismo*. *Turismo Accesible*. Instituto de Accesibilidad. <https://institutodeaccesibilidad.com/blog/la-cadena-de-accesibilidad-en-el-turismo-turismo-accesible/>

Observatorio de la accesibilidad universal del turismo en España | Biblioteca Fundación ONCE. (s. f.). Biblioteca Fundación Once. <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/observatorio-de-la-accesibilidad-5#:~:text=El%20Observatorio%20de%20Accesibilidad%20Universal,grupo%20de%20clientes%20potenciales%20que>

ONCE. *Características de la discapacidad visual y ciega* - Web. (s. f.). 21 de marzo de 2021, de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*, OMT, Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

PREDIF. TUR4all - Rules and regulations on accessibility consultancy. (s. f.). 21 de marzo de 2021, de <https://www.tur4all.com/es/que-hacemos/asesoria-en-accesibilidad-normativa>

Rodriguez, J. (s. f.). *El turismo accesible, ventajas para todos*. <https://www.escapadarural.com/>. Recuperado julio de 2012, <https://www.escapadarural.com/blog/el-turismo-accesible-ventajas-para-todos/>

SINPROMI. *Sociedad Insular para la Promoción con Discapacidad SL*. (s. f.). <https://sinpromi.es/>. <http://www.sinpromi.es>

Soret, P. (2006, 17 enero). *Propuesta de plan de turismo accesible para todas las personas del CERMI*. <https://www.cermi.es>. <https://www.cermi.es/es/actualidad/noticias/propuesta-de-plan-de-turismo-accesible-para-todas-las-personas-del-cermi>

SUPER CUIDADORES. *5 ventajas por las que el turismo accesible es necesario*. (s. f.). <https://cuidadores.unir.net>. <https://cuidadores.unir.net/informacion/enfermedades/discapacidades/1109-5-ventajas-por-las-que-el-turismo-accesible-es-necesario>

Tecnológico, D. (s. f.). *Red Estable*. red estable. <http://redestable.com/>

TENERIFE ACCESIBLE. *Sinpromi organiza las Jornadas de Turismo y Accesibilidad Universal: "calidad y oportunidad"*. (2015, diciembre). <http://www.tenerife-accesible.org/es>. <http://www.tenerife-accesible.org/es/noticias/83-sinpromi-organiza-las-jornadas-turismo-y-accesibilidad-universalq-calidad-y-oportunidad>

*Turismo accesible*. (s. f.). ILUNION. <https://www.ilunion.com/es/turismo-accesible>