

Hacia un turismo para la diversidad

Rafael Cruces Portales*
Universidad de Valladolid (España)

Resumen: El presente artículo trata de sintetizar un trabajo etnográfico sobre las experiencias de las personas con requerimientos específicos de accesibilidad cuando hacen turismo, llevado a cabo durante los años 2015 y 2016 en la costa alicantina – Santa Pola, Elche, Benidorm – y en el sur de Tenerife – Los Cristianos, Arona –. Se analizan los efectos que producen para el pleno disfrute del turismo las barreras físicas y actitudinales que enfrentan. Los objetivos planteados: conocer los factores que actúan como barreras invisibles impidiendo a las personas con discapacidad disfrutar con plenitud del ocio y el turismo; saber las razones que esgrimen los empresarios del sector para mostrar escaso interés en captar clientes entre las personas con discapacidad; explorar si la imagen y simbología de la discapacidad repercute en su experiencia turística; aclarar si el turismo accesible constituye un nicho o un nuevo segmento de mercado. Los datos obtenidos permiten concluir que el poder de la demanda de servicios y recursos accesibles supone un incentivo para mejorar y ampliar la oferta actual. Las nuevas tecnologías aplicadas a la cadena de viaje accesible, darán seguridad y dinamismo, a un turismo hacia la diversidad.

Palabras clave: Accesibilidad; Prejuicio; Diversidad; Discapacidad; Turismo.

Towards a tourism for diversity

Abstract: This article aims to synthesise a larger ethnographic work on the circumstances surrounding the experiences of people with specific accessibility requirements when they indulge in tourism, carried out during 2015 and 2016 on the Alicante coast – Santa Pola, Elche, Benidorm – and the south of Tenerife – Los Cristianos, Arona –. The effects produced by the physical and attitudinal barriers that they have to face are analysed. The objectives outlined in this paper are: to know the factors that act as invisible barriers preventing people with special needs from fully enjoying leisure and tourism; to know why businessmen in the sector show such little interest in attracting clients with special needs; explore whether the image and symbology of special needs has an impact on the tourist experience of people in this category and to clarify whether accessible tourism constitutes a niche or a new market segment. In this regard, we provide passages from the ethnography on which the study is based, through in-depth interviews and participant observation. Likewise, the progressive application of new technologies to the travel chain accessibility is helping to set up, with greater security and dynamism, a tourism that has set a course towards diversity.

Keywords: Accessibility; Prejudice; Diversity; Special Needs; Tourism.

1. Introducción

Existen evidencias (Cerutti, et al. 2020; Makuyana, et al. 2022; OMT, 2023, Hosteltur, 2023) sobre la firme y creciente voluntad de viajar y hacer turismo que muestran las personas con necesidades especiales de accesibilidad. Resulta, igualmente, palmaria la presencia de barreras tangibles e intangibles que encuentran desde que comienzan a pergeñar una experiencia turística hasta que ésta concluye. Se han observado episodios de fricción entre la oferta, y la demanda creciente de unos servicios turísticos más inclusivos, de infraestructuras más accesibles y actitudes personales más integradoras tanto en establecimientos alojativos como de restauración y entretenimiento en la costa levantina y el sur de la

* Universidad de Valladolid (España); <https://orcid.org/0000-0001-5427-4478>; E-mail: afael.cruces@uva.es

Cite: Portales, R. C. (2024). Hacia un turismo para la diversidad. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 22(1), 103-123. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.007>

isla de Tenerife. Algunos de estos episodios discrepantes entre la oferta y la demanda se han producido en varios hoteles de Benidorm (Alicante) y Costa Adeje (Tenerife), que aun teniendo convenio con el IMSERSO para acoger a grupos de turistas con discapacidad procedentes de los viajes programados y subvencionados, anualmente, sin embargo, se han encontrado testimonios que manifestaban quejas por el estado de la accesibilidad en las habitaciones y piscina de dichos establecimientos y recursos, así como carencia, o deficiencias, de la formación específica para un trato adecuado a este tipo de clientes. Esta circunstancia indica una clara asimetría entre el deseo de hacer turismo en igualdad de condiciones – demanda – por parte de personas con algún tipo de discapacidad, y la exigua respuesta – oferta – que propone la industria a ese reclamo.

Las sugestivas imágenes de hedonismo que evoca el turismo en el imaginario colectivo poco, o nada, tienen que ver con la fatídica simbología que se asocia a la discapacidad. Estas premisas nos condujeron a formular las preguntas de investigación que han guiado este estudio, entre las que destacan las siguientes: ¿Qué tipo de barreras impiden que las experiencias turísticas de las personas con discapacidad sean tan plenas como las del resto de turistas? ¿Cuáles son las verdaderas razones que explican la apatía de la industria turística por aumentar su cartera de clientes entre los miembros de este colectivo?

Para responder a estas cuestiones nos hemos trazado los siguientes objetivos: determinar si existen factores que actúan como barreras invisibles impidiendo a las personas con discapacidad disfrutar con plenitud de su derecho al ocio y al turismo; conocer las razones que exponen los empresarios turísticos para mostrar tan escaso interés en captar clientes entre las personas con discapacidad; explorar si la percepción de la imagen de la discapacidad repercute en su experiencia turística; indagar si el turismo de las personas con discapacidad constituye un nicho o un nuevo segmento de consumidores, según la proporción entre la oferta y la demanda.

En lo referente a la metodología utilizada hemos de señalar que la actitud etnográfica que dirige este trabajo ha buscado con afán la adopción de una postura multicéntrica a través de la cual relatar esa multiplicidad de relieves y caminos que encuentran diariamente los agentes en el proceso de construcción de su cultura (Velasco y Díaz de Rada, 2006).

Asimismo, nos parece pertinente matizar que la etnografía en la que se basa este estudio se asemeja a lo que G. Marcus denominó *etnografía multisituada*, porque como dicho autor advierte: “*lo global es una dimensión emergente de argumentos acerca de las conexiones existentes en diferentes lugares*” (1995: 99).

El trabajo de campo llevado a cabo explora tres de los eslabones fundamentales de la cadena de viaje realizados por las personas con discapacidad. Desde la información previa sobre el destino elegido, a través de internet y agencias de viaje convencionales y especializadas, al viaje a través de distintas modalidades de transporte, sin olvidar el azaroso asunto del alojamiento.

Se han utilizado diversas técnicas cualitativas, propias de la investigación antropológica, como la observación participante de las prácticas de los agentes involucrados en el estudio. Dichos agentes son: personas con discapacidad física, usuarios de sillas de ruedas, y personas con discapacidad visual (ciegos), de ambos sexos con una edad comprendida entre los 18 y los 65 años, de distintas nacionalidades (órbita euroamericana) con diferentes grados de formación, y tanto trabajadores en activo como personas desempleadas y beneficiarios de una pensión, han conformado la muestra de este estudio. Las variables utilizadas han sido: razones para la elección de destino y facilidad para encontrarlo; nivel de confianza en la información recibida sobre el grado de accesibilidad en el entorno urbano, hoteles, playa, piscina, restaurante) para elegir destino; grado de satisfacción con el trato recibido en sus experiencias turísticas y si esa percepción les ha hecho repetir destino, hotel; modalidad de turismo preferida (sol y playa, rural, cultural, crucero) y causas de la preferencia; relación entre precio-calidad de los servicios. De igual modo, se han realizado entrevistas en profundidad a turistas con discapacidad y sus acompañantes; a prestadores de servicios como PMR en aeropuertos; a empresarios hoteleros y de agencias de viajes; a representantes del área de turismo de la vida pública local, en municipios acostumbrados a recibir una cantidad creciente de turistas con necesidades especiales de accesibilidad y de procedencia tanto nacional como internacional. Reproducimos algunos de los pasajes más reveladores de dichas entrevistas.

Entre los indicadores utilizados destacan: el número de llegadas nacionales e internacionales de personas con discapacidad a los aeropuertos de Alicante y Tenerife-Sur en período anual; el número de llegadas nacionales e internacionales de personas sin discapacidad a los aeropuertos citados, en período anual; número de habitaciones accesibles en relación al total de habitaciones disponibles en diferentes hoteles de los destinos del estudio.

Este trabajo contribuye a ofrecer soluciones aplicables a la eliminación de barreras actitudinales que dejen expedita la vía que conduce a la consolidación de la diversidad en el ámbito turístico desvelando factores no tenidos en cuenta con anterioridad. Se aportan conclusiones que pueden tener

un impacto positivo, principalmente, para el colectivo de las personas con discapacidad y sus familias en su reivindicación de disfrutar, plenamente, de los múltiples beneficios que ofrece el turismo, como señala Castellano:

El hecho de que una persona discapacitada pueda viajar redonda en beneficios personales para ella, pues no está siendo víctima de discriminación. El viajar le puede ayudar a incrementar su salud y autoestima, mejorar la percepción sobre los demás, y, en general, su calidad de vida. (2020, p.11)

Respecto a la industria turística, encontramos la utilidad de facilitar la comprensión de que, ampliando y perfeccionando la oferta, los beneficiados inmediatos serán su cuenta de resultados y la buena salud de su reputación empresarial, creando, así, un círculo virtuoso de prosperidad. Para los poderes públicos aporta clarificaciones que tienen un valor intrínseco a su función social y política, ya que los avances en integración social y desarrollo económico siempre podrán ser presentados en su haber como gestores del interés general, obteniendo réditos políticos renovados.

Desde un punto de vista epistemológico la formulación del concepto “prejuicio estético” (Cruces, & Nogués, 2019) coadyuva a la operacionalización de variables cualitativas como: mirada, actitud, discriminación y estereotipo, todas ellas en estrecha relación con los comportamientos y actitudes observados en el escenario turístico. La toma en consideración de la función que desempeña este factor epistémico abre un espacio heurístico para futuras investigaciones que pongan en valor la necesaria resignificación de la discapacidad en el ámbito turístico entendiéndola como una diferencia más, que enriquece la diversidad humana.

Las principales conclusiones de este estudio son la constatación de la existencia de barreras invisibles que entorpecen la integración normalizada de la diversidad en el escenario turístico. Entendemos por barreras invisibles aquellas que constituyen los prejuicios y los estereotipos que se plasman en posicionamientos actitudinales percibidos como discriminatorios por los turistas con discapacidad. Un claro ejemplo de esta frontera actitudinal se pudo comprobar en un viaje a Benidorm cuando en la recepción del hotel, de cuatro estrellas, donde nos alojábamos nos dirigimos al recepcionista para preguntarle donde podíamos comprar una botella de agua. Éramos tres personas dos con discapacidad y yo mismo como asistente de una de ellas con esclerosis múltiple y usuario de silla de ruedas. La pregunta la formuló una chica con acondroplasia, sin embargo, y a pesar de yo no haber abierto la boca, se dirigió todo el tiempo a mí para explicarme donde podíamos comprar el agua, sin dirigir la mirada a la persona que le había hecho la pregunta, como si no estuviera allí y hubiera sido ella la que hizo la pregunta. La chica, cuando salimos del hotel, nos trasladó su molestia por la actitud y comportamiento del recepcionista, y añadió: “no termina una de acostumbrarse a parecer invisible”

El escaso interés por adaptar la oferta a la diversidad de turistas viene marcado por prejuicios que previenen sobre una pérdida de clientes habituales y, consiguiente, volumen de negocio. Se confirma que, en la actualidad, el turismo accesible para todos, responde más a la idea de nicho de mercado, al no alcanzar cifras suficientes para considerarlo un segmento de mercado.

2. Estado de la cuestión

Desde la óptica del *business management* existen varios textos publicados. Bajo el título *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*, y compuesto por cinco módulos, encontramos este trabajo descriptivo elaborado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) conjuntamente con la Fundación ONCE y la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) entre los años 2014 y 2015.

En su conjunto, se echa de menos un análisis crítico pormenorizado de la situación real de la que se parte, que no es otra que un escenario repleto de carencias y deficiencias tanto en la accesibilidad física del entorno urbano construido y los establecimientos y recursos turísticos, como en la formación específica para el trato directo con los clientes con discapacidad que además, de ofrecer un servicio de calidad real y continuado proponga fórmulas de sensibilización que avance enérgicamente hacia la eliminación de las barreras actitudinales. Se advierte una posición, excesivamente, parsimoniosa, utilizando un lenguaje timorato del que se desprende un tono complaciente con los postulados y recomendaciones cuya implementación constituye una condición *sine qua non*, puesto que, si no se puede acceder con normalidad a los lugares y recursos, no se puede disfrutar de los mismos. Todo esto supone un agravio comparativo donde se halla involucrada la dignidad personal de unos clientes que habiendo pagado

sus facturas, como el resto de turistas, no encuentran la contraprestación de servicios previamente reservada y puntualmente sufragada.

El primer módulo: “Turismo Accesible – Definición y contexto” nos deja su concepción sobre esta modalidad en los siguientes términos:

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal. (OMT, 2014: 3)

En esta definición se observa un reconocimiento implícito a la falta de condiciones adecuadas y se alude a un tipo de colaboración entre los grupos de interés, que es hoy por hoy una aspiración más que una realidad. En este punto, resulta subrayable la curiosa disonancia entre el nombre de esta forma de turismo – turismo accesible – y su paradójica realidad, tantas veces, constatada como inaccesible.

En cuanto al contexto, se describen los distintos elementos de la accesibilidad universal relacionados con el turismo, así como el perfil de sus beneficiarios y las posibles ventajas y oportunidades económicas que se pueden derivar de la accesibilidad.

Se presenta un vaticinio económico, rebosante de optimismo, que se encuentra muy lejos de ser alcanzado, hasta el punto de resultar grotesca la relación establecida entre el número de personas con discapacidad, entendidas, actualmente, como turistas potenciales, y las expectativas económicas esgrimidas desde las instituciones gubernamentales y del Tercer Sector de Acción Social. Son cifras de trazo grueso que en España se eleva a los 4 millones, en Europa alcanza los 87 millones, y a nivel mundial los 1000 millones. Se estima que alrededor de un 15% de la población mundial sufre algún tipo de discapacidad permanente o temporal. Sin embargo, parece ser que los empresarios del sector turístico no comparten esas cifras como realistas dada la diligencia mostrada por su parte para realizar las reformas necesarias que hicieran posible la captación masiva de clientes/turistas con discapacidad.

El segundo módulo: “Cadena de accesibilidad y recomendaciones” muestra un conjunto de sugerencias que conforman los cimientos para la creación de destinos turísticos accesibles y enfatiza la relevancia de la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo a través de cinco pilares básicos: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno urbano, accesibilidad a zonas de uso general y accesibilidad a zonas específicas.

Se echa en falta entre esos pilares, la inclusión de la empleabilidad de personas que representen a las diferentes modalidades de discapacidad – física, visual, auditiva, mental – como elemento integrador y normalizador de la discapacidad en el escenario turístico.

El tercer módulo: “Principales áreas de intervención” describe las parcelas fundamentales en las que se debe actuar para lograr el éxito de esta forma de turismo, a saber: legislación, investigación, sensibilización y formación formal y profesional, promoción de la oferta, y gestión de servicios accesibles.

Aquí se aprecia el olvido de la necesaria intervención y acción mediadora y de control de una autoridad específicamente creada para velar por una participación coordinada y permanente de todos los denominados *stakeholders*.

El cuarto módulo: “Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo” expone las pautas necesarias para conocimiento y evaluación de la accesibilidad en el turismo.

Se ha de ser, necesariamente, crítico con la forma de evaluar la accesibilidad de los establecimientos y recursos turísticos ya que la realidad pone de manifiesto las notables discrepancias entre la concepción positiva que sobre la accesibilidad del lugar tiene el personal empleado, al que en numerosas ocasiones se le encarga por parte de la gerencia una supuesta evaluación “técnica” de un determinado negocio turístico. En muchas ocasiones se ha podido constatar las divergencias que existen entre los ámbitos discursivo y factual, ante la tozuda realidad de una presunta accesibilidad y las adversidades que tienen que afrontar los turistas con discapacidad cuando llegan a ese lugar. Las auditorías o evaluaciones de la accesibilidad deben practicarse por parte de técnicos independientes, externos a la empresa y especialistas en diseño y accesibilidad universal. La evaluación ha de ser exhaustiva, minuciosa y realista, puesto que aquello que no se mide, o se mide sin criterio, no se puede mejorar.

El quinto, y de momento último, módulo del manual se titula: “Buenas prácticas de turismo accesible” y en él se lleva a cabo una selección de modelos de negocio que han puesto en práctica acciones satisfactorias para implantar la accesibilidad en el turismo.

Este parece el camino adecuado ya que los ejemplos de buenas prácticas son la mejor fórmula para mostrar la dirección correcta. No obstante, se necesita una mayor difusión de estos casos en los medios

de comunicación generalistas para ir logrando la sensibilización del conjunto de la población. En otras palabras, que se logre instilar en cualquier turista la imagen proyectada de un turista con discapacidad y las dificultades que tiene que sortear, para de esta forma conseguir la reacción empática necesaria que contribuya a transformar el turismo en una experiencia accesible para todos, avanzando, así, hacia la inclusión de una imagen caleidoscópica de la diversidad humana en el escenario turístico.

A esta serie hay que añadir otro texto donde se presentan los avances conseguidos en el ámbito de las Alianzas público-privadas y buenas prácticas (OMT, 2014). En él se pone de manifiesto la importancia de la cooperación entre las distintas Administraciones entre sí, y con el sector privado, que en el ámbito del turismo aglutina a una extensa variedad empresarial.

Previamente, en 2011 se publicó un texto editado por Dimitrios Buhalis y Simon Darcy titulado: *Accessible Tourism. Concepts and Issues*¹, del que destacamos el capítulo inicial “*Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism*” en el que se describe el camino recorrido hacia un cambio de paradigma en la forma de hacer turismo que sea accesible para todos, incluidas las personas con discapacidad.

Sin embargo, se echa en falta un tono más crítico con la realidad de la que procede la discriminación de la que han venido siendo objeto las personas con discapacidad desde el inicio hasta el fin de una experiencia turística. Se observa la intención de dar un salto cuántico, con rapidez, del pasado al futuro, sin tomarse ni el tiempo ni el espacio necesario para analizar una trayectoria que contiene las verdaderas claves para la comprensión de la situación actual.

El año siguiente, 2012, vio la luz una nueva publicación de los mismos editores a los que se sumó un tercero, Ivor Ambrose – Gerente-Director de la ENAT – y que lleva por título: *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*³. Ambos textos son una compilación de artículos de investigación, escritos en inglés, sobre diferentes aspectos relacionados con el turismo accesible. Todos sus capítulos se refieren a las concepciones y prácticas sobre turismo accesible en la órbita de países desarrollados, visto desde una perspectiva eminentemente económica y de organización y estrategia empresarial. Están considerados como los textos básicos sobre la materia.

Sin desmerecer sus aportaciones se extrañan ausencias importantes como un enfoque transversal que recorra los entresijos ocultos más allá de los aspectos estrictamente económicos y de gestión.

A estos hay que añadir el más reciente, de la misma autoría, y que se titula: *Accessible Tourism for All: Best Practice Guidelines for Tourism Operators, Destinations and Policy Makers* (2022).

Asimismo, se ha examinado una serie de artículos que tratan el tema de forma generalista, desde una posición enunciativa, sobre los déficits existentes en accesibilidad física y formación, pero, sin entrar en la crítica de los motivos que los originan, como es el caso del estudio: “Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España”, (Domínguez, et al. 2011), Más recientemente, ha visto la luz una literatura que, casi en su totalidad, aborda la problemática en el subsector de la hostelería (Gillovic & McIntosh, 2020), lo que sin dejar de tener su importancia no deja de ser un intento parcial, ya que como ha sido expuesto en la definición propuesta por la OMT: “es una forma de turismo que implica la *colaboración* de los interesados” para que, como una cadena, cada eslabón unido al resto de consistencia al conjunto; o contempla la cuestión desde un prisma fragmentado entre la justicia social (Scheyvens y Biddulph, 2018; Miethlich y Oldenburg, 2019) y lo económico (Raccanello y Cuamatzin, 2019). Estudios sobre la cuestión que incluyan una perspectiva sociológica, psicosocial y/o antropológica están, casi, ausentes del repertorio de investigaciones realizadas hasta la fecha, con excepciones como las aportadas sobre barreras y oportunidades de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante (Huete y García-Ramos, 2022). También cabe destacar el artículo donde se recoge la triple condición de “multicliente”, “desestacionalizador” y “prescriptor” que confluye en el turista con discapacidad (Porto y Rucci, 2019). No obstante, se advierte, una vez más, la discrepancia entre teoría y praxis, entre los postulados del discurso oficial y la realidad factual. Asimismo, se advierte la necesidad de seguir abundando en un mayor conocimiento por parte de los gerentes de establecimientos turísticos respecto de su accesibilidad (Clemente, et al, 2019). Ampliar la visión panorámica con la incorporación de una perspectiva transdisciplinar (Nicolescu, 1996) dará mayor profundidad al enfoque y aumentará la nitidez de la imagen resultante.

3. El marco teórico

3.1. *Un salto cuántico hacia la confluencia de intereses.*

Por una parte, hemos partido de una noción de turismo que lo concibe como una expresión lúdica que busca materializar los sueños que han sido creados por el deseo (Nogués, 2012), así como una

experiencia de liberación de la cotidianeidad y de disfrute de lo extraordinario (Jafari, 1988). Desde la aparición de los postulados contenidos en la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* – CDPD – (ONU, 2006) se ha reforzado la visión del turismo como un derecho social (Mantecón y Huete, 2021). En el mismo sentido se han manifestado, recientemente, varios autores sosteniendo argumentos similares, al afirmar que:

Así, el turismo se presenta aquí como un bien social que debe estar al alcance de todas las personas, sin que ningún grupo de población pueda quedar excluido y con independencia de las circunstancias personales, sociales, económicas o de cualquier otra índole que concurran en sus componentes. (Huete y García-Ramos, 2022: 54).

Pero, sin olvidar que está construido sobre patrones de consumo masivo planificados, estratégicamente, desde la lógica capitalista (Friedman, 2012) por una industria que ofrece sus productos y servicios a través de una sofisticada maquinaria de seducción con el propósito de maximizar sus beneficios.

Por otra parte, hemos constatado que la discapacidad, muy al contrario, arrastra una pesada losa que la distancia, desde tiempos remotos, de una integración social normalizada. Existen manifestaciones discriminatorias y estigmatizantes, hechas sin ambages, ya en el Antiguo Testamento:

Yavé dijo a Moisés: [...] Ninguno de tu descendencia, ahora o en el futuro, que tenga una deformidad ofrecerá el alimento de su Dios. Ningún varón que tenga un defecto presentará las ofrendas: ya sea ciego o cojo, desfigurado o desproporcionado, o un hombre que tenga fracturado un pie o una mano, o que sea jobado, enano o bisojo, sarnoso y tiñoso, [...] (Levítico 21, 16-20).

En sentido similar, se expresan las contundentes opiniones de eminentes sabios griegos: “[...] pero los vástagos de los inferiores, o de los superiores cuando hayan nacido deformes, serán rechazados” (Platón, cit. en Velarde, 2012:118); o en relación a la utilidad de las personas para la *polis* “en cuanto a la exposición o crianza de los hijos, debe ordenarse que no se críe a ni uno defectuoso” (Aristóteles, cit. en Velarde, 2012:118). En el mismo texto, algo más adelante, refiriéndose a otro momento rotundo en el que se muestra la habitual práctica del infanticidio en aquellos casos de niños discapacitados, nos recuerda que: “[...] en Esparta, donde los recién nacidos eran examinados por la *Gerusia*, el consejo de ancianos, quienes, si encontraban en él algún defecto, lo despeñaban desde el monte *Taigeto*.” (Velarde, 2012: 119).

3.2. *El marco normativo como catalizador*

No obstante, la concepción de la discapacidad se ha ido transformando con el transcurso del tiempo. Se ha pasado de un marcado carácter segregacionista, como el descrito, atravesando etapas de discriminación y ocultación, hasta alcanzar en nuestros días una consideración algo más acorde con el ámbito de los derechos. A ello ha contribuido, de forma decisiva, un marco normativo que vela por la integración de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad. El mayor hito normativo internacional lo constituye la ya citada CDPD de finales de 2006 que fue ratificada por España en 2007, entrando a formar parte del ordenamiento jurídico nacional con su entrada en vigor el 3 de mayo de 2008. El impulso normativo, aun siendo cierto, no está respondiendo a las expectativas que albergan las personas con discapacidad, que en tantas ocasiones se ven bajo el escrutinio implacable de unos prejuicios atávicos en el imaginario colectivo que se resisten a dejar de participar en la conformación de la discriminación de la que son objeto.

Al impulso que representa la CDPD para los derechos del colectivo de personas con discapacidad, es preciso agregar la iniciativa llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y la Asociación Española de Normalización (UNE) que en 2021, después de tres años de intenso trabajo, ha cristalizado en la norma UNE-ISO 21902 sobre Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos – Requisitos y recomendaciones, constituyendo un estándar internacional que incorpora las mejores prácticas para que todas las personas disfruten del turismo en igualdad de condiciones, sobre todo las personas con discapacidad (OMT, 2021).

Al cambio de paradigma propuesto por la nueva legislación, nacional e internacional, sobre la discapacidad se suma la consideración del turismo como un fenómeno con contrastados beneficios para todas las personas. No obstante, se observa en la praxis la discordancia, aún no resuelta, entre las situaciones de *facto* y de *iure*, que mantiene las dificultades de acceso de las personas con discapacidad a los “santuarios turísticos” donde, figuradamente, se proyectan y satisfacen los deseos imaginados por los turistas.

3.3. *La sinuosa senda hacia la inclusión de la diversidad*

No obstante, a través de la imbricación de conceptos transversales como el *estigma* podemos reconocer la posición social que ha venido ocupando la discapacidad incluso en sociedades, supuestamente, avanzadas de Europa, como nos muestra el siguiente pasaje:

Recuerdo, por ejemplo, a un hombre en un restaurante al aire libre en Oslo. Era un lisiado y había dejado su silla de ruedas para subir una escalera bastante empinada hasta una terraza donde se encontraban las mesas. Como no podía usar sus piernas se arrastraba con las rodillas, y cuando empezó a subir las escaleras en esta forma tan poco convencional, los mozos corrieron a su encuentro, no para ayudarlo, sino para informarle que en ese restaurante no podían servir a un hombre como él, porque la gente iba allí para divertirse y pasar un rato agradable y no para deprimirse con la presencia de inválidos.” (Goffman, 2012: 153)

Asimismo, conectamos las reflexiones ofrecidas por el sociólogo británico Mike Oliver (1996) mediante su *Modelo Social de la Discapacidad* al trasladar el foco del ámbito individual al espectro social. La revisión de dicha teoría después de treinta años desde su aparición confirma que:

Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con los valores esenciales que fundamentan los Derechos Humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, que propician la disminución de barreras y que dan lugar a la inclusión social, que pone como base los principios como: autonomía personal, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, dialogo civil, entre otros. Se parte de la premisa de que la discapacidad es una construcción social, no es la deficiencia que impide a las personas con discapacidad acceder o no a un determinado ámbito social, sino los obstáculos y barreras que crea la misma sociedad, que limitan e impiden que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades. (Victoria, 2013; 817)

Desde un prisma antropológico, examinamos las consecuencias de las relaciones de *alteridad*, y su estrecha relación con lo extraño, lo próximo y lo lejano que podemos proyectar al ámbito de las experiencias de las personas con discapacidad cuando hacen turismo, aceptando la existencia de otros mundos dando así cabida a la diversidad (Levinas, 2000).

Como sugiere Beriaín: “La figura del extraño [...] opera generalmente como una experiencia límite para los humanos, intentando identificarlos frente a otros y contra otros” (2013: 2).

De esta forma se traza una línea divisoria entre un “nosotros” que sí tiene derecho a formar parte de un entorno turístico determinado, y un “ellos” que representa la otredad de aquellos que son excluidos, oprimidos o marginados por algún discurso particular (Foucault, 1988)

De suma importancia resulta el papel que juega en nuestra investigación, el *cuero*, como fuente originaria de todo significado, según señala Husserl (1993), a lo que añadimos las inestimables aportaciones que nos brinda en su *Historia del cuerpo*, J.J. Courtine al colegir que “el inconsciente habla a través del cuerpo” (2006: 21), y aseverar que “las miradas reflejan sin duda el juicio social de los que miran” (*Ibid*, 2006: 241). Asimismo, conectamos todo lo anterior con las agudas observaciones sobre el *continuum* normalidad/anormalidad (Foucault, 2001), porque no olvidemos que “*lo anormal es una cuestión de percepción y el estigma se encuentra en el ojo del que observa*” (Goffman, cit. en Courtine, 2006: 252).

Para terminar esta sección, nos referiremos a las carencias de tipo educativo observadas a nivel empresarial, así como en centros formativos donde se imparten programas de turismo (CRUE, 2017) contribuyendo, de forma inevitable, a ralentizar el desarrollo y consolidación de un turismo apto para la inclusión de la diversidad humana. En relación a la industria turística, en general, se advierte una resistencia a adaptar sus instalaciones a las pautas del diseño universal, y al compromiso firme con la capacitación de sus empleados en sensibilización sobre la discapacidad (Darcy y Pegg, 2011).

Por otro lado, la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) ha puesto de relieve la insuficiencia de programas adecuados en los currículos de estudios universitarios, en especial, en titulaciones como Arquitectura y Turismo donde la integración de conocimientos en diseño y accesibilidad universal, y en turismo accesible supondrían una sólida apuesta hacia la inclusión de todas las personas (CRUE, 2017). Estas deficiencias adquieren mayor importancia al comprobarse que la formación y concienciación de empresarios y trabajadores del sector turístico, y de la sociedad en general, conforman el recurso primario para el progreso de un turismo que camine sin barreras hacia la normalización de la diversidad (Vornholt et al., 2017).

El conjunto de elementos citado conforma una propuesta teórica que pretende explicar la realidad actual del denominado turismo accesible. Se ha desarrollado una vía epistemológica poliédrica para abordar la complejidad que subyace a nuestro problema de investigación, que no es otro que comprender de manera

holística las causas del escaso desarrollo de este tipo de turismo a pesar de las potenciales cifras que se esgrimen. Partimos de la paradoja existente entre la concepción del turismo como actividad placentera, que nos sitúa en un nuevo escenario para distanciarnos de la rutina y la forzada multiresponsabilidad cotidiana, ofreciéndonos la seductora ilusión de disfrutar de todo lo deseable. Esta ensoñación temporal es factible para una parte mayoritaria de turistas, pero no para otra conformada por personas con algún tipo de discapacidad ¿por qué esta desigualdad? Estos argumentos conducen a plantear respuestas en forma de hipótesis sobre la representación que sugiere la discapacidad como muestra de la desgracia humana, bien por deformidad innata, o por disfuncionalidad a causa de accidente. Circunstancia que sitúa la problemática estudiada en torno a la semejanza con la figura metafórica del iceberg ya que muestra solo una pequeña parte de lo que realmente oculta. A esto se añade la cuestión del impulso normativo, que a pesar de ser un elemento que proporciona, normalmente, cierta eficacia, en esta ocasión se presenta más como sugerencia o recomendación, que como verdadero corpus coercitivo, ¿por qué se elige esta tímida vía? La recalcitrante discrepancia entre la situación de *iure* y de *facto* invita a indagar por veredas más sinuosas y subrepticias como aquellas donde residen los prejuicios que conducen al estereotipo. Y todo lo antecitado nos coloca ante un escenario presidido por la poderosa influencia del estigma asociado al grupo social de las personas con discapacidad. El prejuicio lleva al estereotipo y éste marca con el estigma de la desigualdad a este singular grupo de turistas, abocándolos a un proceso de alteridad que les configura como “ellos”, que resultan extraños, alejados, y portadores de una imagen que resulta desigual, discordante y peyorativa, a la que hay que marginar por distanciarse de los estándares de “normalidad”, que los convierte en no merecedores de participar de los mismos derechos que “nosotros”. Esta es la base teórica que se sigue en este estudio donde, hipotéticamente, la imagen disruptiva que dibujan las personas con discapacidad en el escenario turístico es entendida como distorsionadora del objetivo fundamental del turismo que transcurre por la senda de la deseabilidad donde prevalece un alto sentido del placer, la belleza y la libertad de movimiento y de acción. Todo lo anterior se ve aderezado por la innegable falta de interés de parte de las instituciones académicas que muestran un índice de apatía reseñable al no incorporar a sus currículos una formación específica que prepare, sólidamente, a toda la cadena de recursos humanos, desde el director general pasando por los mandos intermedios hasta llegar a los empleados de trato directo con los clientes para ofrecer y prestar servicios accesibles para todos.

4. El viaje

4.1. *Pensando en viajar: la magia preliminar*

Cuando se prepara un viaje de vacaciones para visitar un lugar desconocido, lo habitual es imaginarnos disfrutando de un clima benigno, yendo a la playa, degustando la gastronomía autóctona, visitando alguna famosa atracción o, quizás, un monumento histórico. La ilusión nos inunda el ánimo de sensaciones, y la impaciencia porque llegue el ansiado día de la partida se apodera de nosotros.

Una voz interior, que apareció justo en el momento en que comenzamos a idear nuestro viaje, nos susurra suavemente: sueña, porque, en estos días, tus sueños se harán realidad. Estamos ante la idea de ser *Queen (King) for a day*⁴ (Gottlieb, 1982; Apostolopoulos, et al.1996). Este es el fascinante mensaje que la industria turística, traslada mediante su potente arsenal publicitario, provocando en el turista un magnetismo seductor del que es muy difícil sustraerse,

De un tiempo a esta parte se advierte la presencia creciente de un grupo singular de personas en los espacios turísticos. Un grupo de composición heterogénea que tan sólo hace tres décadas apenas viajaba y que, por lo tanto, no hacía turismo. Sin embargo, desde la llegada del nuevo milenio su presencia se está visibilizando, paulatinamente. Sin duda, la incorporación al escenario turístico actual de las personas clasificadas con la categoría “con discapacidad” es un hecho.

“Yo siempre había sido una persona a la que le había encantado viajar, conocer nuevos lugares y ver cómo vive otra gente. Notabas lo bien que te sentías cuando salías de la rutina. Sentías como una renovación interior; algo nuevo, algo bueno, algo que te pedía repetir cuanto antes. Ahora, desde el accidente, todo eso ha cambiado. Antes, ya desde los preparativos, todo era emocionante. Hoy día se ha convertido en una continua preocupación por los detalles de lo que uno va a necesitar y que te hacen sentir inseguro, porque ya te has llevado varios ‘chascos’. Parece como si las vacaciones no estuvieran hechas para nosotros.

(Entrevista celebrada el 7 de agosto de 2015 a Juan Antonio, usuario de silla de ruedas de 45 años, pensionista)”

Esta fue la ilustrativa respuesta que nos dio Juan Antonio, un usuario de silla de ruedas, valenciano, exmpleado de una agencia de viajes, exmotorista y “cuarentañero” (según él se autodefine) cuando se le preguntó por sus experiencias turísticas. Nos contó que acostumbra a viajar con regularidad hasta que sufrió un accidente de moto. Desde entonces sigue viajando, aunque menos. Como él dice: “la sensación de libertad de antes, es ahora más pequeña”. Sus viajes son ahora más cortos, las distancias más pequeñas, y las estancias más complicadas.

En un análisis comparativo del proceso de preparación de un viaje entre un turista “con” y otro “sin” discapacidad, surgen notables y significativas diferencias que presentan una realidad muy distinta en uno y otro caso. Generalmente, los requerimientos especiales que llevan consigo la movilidad reducida, la falta de visión o audición, o problemas de orden cognitivo o psíquico presentan dificultades que marcan el devenir de una experiencia turística ya desde su concepción.

Una constante es la preocupación de las personas con discapacidad ante la necesidad de información fiable y veraz sobre el estado de accesibilidad de las instalaciones hoteleras, de los medios de transporte y el entorno construido de los destinos. Para un turista sin discapacidad, sin embargo, son detalles sin mayor importancia, ya que se dan por supuestos.

Cuando se habla de hacer turismo, nos referimos a traspasar la dimensión de lo cotidiano, de atravesar la puerta de salida a la atracción emancipatoria que proporciona una identidad transitoria y la vivencia liminal (Van Gennep, 2008 [1960]) que supone adoptar la conciencia de ser y sentirse turista (Jafari, 1985). El turista con algún tipo de discapacidad, raramente, consigue encarnar ese proceso transformacional, ya que cuando se produce la separación de su entorno cotidiano lo que encuentra, con frecuencia, es un lugar adverso, escasamente accesible. Esta circunstancia le hace sentir frustrado en su deseo de disfrutar de una experiencia turística placentera por la que, además, tiene que pagar, en muchas ocasiones, un precio mayor al resto de turistas estándar sin recibir contraprestación por ello, como afirma Juan Antonio que al respecto de los gastos destacó:

Desde que voy en silla, el transporte y el hotel me sale más caro que antes. Los transportes adaptados son escasos (a veces, ni hay) y tienes que usar taxis, que valen más. Además, mejor que no tengas prisa, porque tardan bastante. Yo he llegado a esperar una hora por uno, y perdimos la reserva de la mesa del restaurante al que íbamos a cenar. Y los hoteles tienen que ser de cuatro estrellas, en adelante, para que medio te puedas valer y, claro, eso es más caro. Y aun así sigue habiendo fallos, sobre todo en el cuarto de baño.

El testimonio de los siguientes informantes abunda en las dificultades encontradas en sus viajes. Así lo expresan:

“Yo después de las últimas experiencias, tendrá que pasar tiempo para que las olvide, si es que las llego a olvidar. Es que fue muy fuerte. Nada se parecía a las fotos de la publicidad. Y mira que llamé para preguntar y confirmar que todo era como se explicaba en la página web. Es que como no te lo cuente alguien que esté como tú, no te puedes fiar.

(Jorge, 39 años, funcionario administrativo de la Seguridad Social, usuario de silla de ruedas)”

“Sí, desde luego que había ascensor. Pero para llegar a él había que subir tres hermosos escalones. Esos detalles no te los dicen. Tuve que subir a la habitación desde el garaje. Cada vez que salía a la calle, la misma operación, bajar hasta el garaje y de ahí a la calle. Bastante absurdo y molesto, y también indignante, la verdad. Pero, eso sí, el precio el mismo.

(Ángela, 50 años, ama de casa, con graduado escolar y usuaria de silla de ruedas)”

Sin embargo, también hemos encontrado otras respuestas que permiten constatar cambios hacia planificaciones e implementación de servicios más inclusivos, como en el siguiente caso:

“Cuando las cosas son como se anuncian que serán, te da mucha confianza. El peligro y la inseguridad que siempre temes al principio, desaparecen. Era nuestra primera vez viajando los dos solos en avión, y nos informamos de cómo sería al llegar al aeropuerto de destino. Se nos dijo que había un servicio de transporte especial para ciegos que te llevaba del avión al área de recogida de equipajes con un asistente que te ayudaba a identificarlo y recogerlo, y de ahí al control de pasaportes. Además, te acompañaban a la zona de transportes que eligieras para ir a tu hotel, bien en metro, tren, autobús o taxi, que de todo había. Y así fue, ¡qué maravilla! La verdad es que con esas facilidades, sí te sientes turista.

(Carmen y Carmelo, matrimonio de ciegos: de 38 años y directora provincial de delegación de la ONCE, y 39 años vendedor del cupón de la ONCE y jugador paralímpico de fútbol sala para ciegos).”

Desde 2012 existe una iniciativa tecnológica creada, conjuntamente, por la Fundación Vodafone España y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) para cubrir la demanda de información precisa, confiable y veraz sobre la accesibilidad de una red, cada vez más extensa, de destinos turísticos accesibles en España y Portugal.

Nos referimos a la app *tur4all*, disponible para dispositivos IOS y ANDROID, que cuenta también con un sitio web que se actualiza, continuamente, indicando el nivel de accesibilidad de establecimientos turísticos de todo tipo. Desde alojamientos – hoteles, albergues, campings, hostales, casas rurales – a restaurantes, oficinas de turismo, mercados, museos, teatros, palacios de congresos, polideportivos, vías verdes, parques temáticos, playas, etc. Estos recursos son evaluados por técnicos especialistas en accesibilidad universal de PREDIF, lo que garantiza la fiabilidad de los datos que se pueden consultar a la hora de planificar un viaje. Asimismo, se ha introducido una mejora importante que consiste en la interactividad de la aplicación, ya que los propios turistas pueden volcar sus opiniones sobre los diferentes recursos y servicios de sus experiencias, lo que ofrece una información fidedigna para otros potenciales viajeros con necesidades especiales de accesibilidad. Los establecimientos adscritos a esta plataforma son ya más de tres mil.

Esta aplicación está consiguiendo superar la desconfianza provocada en la etapa anterior por autoevaluaciones carentes del rigor necesario ya que estaban realizadas por el mismo personal de los establecimientos, sin formación técnica, que solían catalogar como accesibles espacios y servicios que no lo eran. Al mismo tiempo, ofrece una oferta amplia y diversa de destinos accesibles, y la posibilidad de planificar un viaje individual, familiar o en grupo, facilitando la posibilidad de realizar reservas y pagos, o si se prefiere unirse a viajes, previamente, programados.

La tendencia actual avanza, progresivamente, hacia la generalización del uso de las tecnologías digitales, como el caso recién citado. No obstante, nos preguntamos por el rol desempeñado por las agencias de viaje tanto convencionales como especializadas en turismo accesible, como mediadores de confianza que informen de manera segura sobre si los destinos, y sus recursos, se adecuan a lo que esperan y necesitan. A la pregunta de si tenían conocimiento especializado sobre lo que necesita el colectivo de personas con discapacidad, esto es lo que nos reportaron agentes de viajes, y sus clientes:

“Cuando íbamos de competición iba con la gente del equipo y la Federación se encargaba de todo, y la verdad que no había problema. Nos trataban bien, tanto en los aviones como en los hoteles. Pero cuando he ido por mi cuenta, todo era bastante diferente. O todo es muy especializado, o el resto del mundo no está preparado. La agencia a la que suelo acudir, con la que ya tengo confianza de mucho tiempo, me dice que el problema no es de ellos, sino que les dicen que todo es accesible y luego no es así.

(Entrevista celebrada el 11 de mayo de 2016, a Jaime, 32 años, trabajador informático y exjugador de baloncesto en silla de ruedas, acostumbrado a viajar)”

Santiago, un varón de 53 años, sordo, monitor de lengua de signos en la Asociación de Personas Sordas de Elche y Bajo Vinalopó (APESOELX) soltero y apasionado de los viajes al que tuve oportunidad de entrevistar por email, y al que pregunté si solía requerir los servicios de una agencia y si tenía una de confianza, me contestó como sigue:

“No hay agencias especializadas, al menos donde yo vivo. Pero tampoco me valen las normales, porque para empezar no hay nadie que sepa lenguaje de signos, con lo cual a mí ya no me vale.

Normalmente voy con grupos que formamos en la asociación, y ahí sí que llevamos nuestro propio intérprete. Es que, si no, todo se vuelve complicado, o imposible, porque parecemos invisibles. (Entrevista por email, enviada el 15 de marzo y recibida el 18 de marzo de 2016)”

Bernardo, ciego de 48 años, estudió bachillerato y es vendedor del cupón de la ONCE en Barcelona, me contaba su experiencia en los siguientes términos:

“Pues yo siempre hago uso de nuestra agencia, porque me da más confianza que las normales, saben mejor lo que queremos. Suelen tener algunos viajes especialmente diseñados para nosotros, a sitios con hoteles preparados, sobre todo en España que con los hoteles de la cadena de la casa... Ya fuera de España la cosa cambia, pues para que te encuentres sitios preparados, no es fácil. (Entrevista realizada por teléfono el 10 de febrero de 2016)”

Aquí Bernardo se está refiriendo a la agencia de viajes del grupo de empresas de la ONCE, rebautizada recientemente como *Ilunion Viajes* ya que hasta diciembre de 2014 había operado bajo la marca *Viajes 2000*.

4.2. *Rumbo al destino*

La proliferación de aerolíneas *low-cost*, con una atractiva oferta de tarifas asequibles, ha contribuido a democratizar el uso de este medio de transporte, incrementando de forma exponencial la movilidad de personas por todo el mundo. Ahora bien, como señalan Darcy y Ravinder, no debemos ignorar que:

“Un producto de consumo masivo también implica un producto indiferenciado que abastece a un mercado indiferenciado. Dicho de otro modo, tales productos no son recursos para abastecer a una variedad de necesidades específicas – su modelo de negocio y de prestación de servicios simplemente no se ajustan a tal variedad. (Darcy & Ravinder, en Buhalis, et al. 2012: 208)”

Por dicho motivo, centraremos el análisis en esta modalidad de transporte. El aumento de viajeros con discapacidad haciendo uso de los aeropuertos y las aeronaves ha traído consigo la necesidad de adecuar productos y servicios a los requerimientos de estos clientes. No obstante, como veremos a continuación, existe aún margen de mejora para reforzar este eslabón crucial de la cadena de viaje que representa la experiencia turística accesible.

En los aeropuertos existe un servicio de asistencia a personas con movilidad reducida (PMR) cuyos beneficiarios han de preavisar que necesitarán tal asistencia con una antelación de cuarenta y ocho horas. En caso contrario, como se expresa, en la nota uno, del modelo de solicitud expedido al efecto:

“En caso de no existir preaviso, ni notificación previa sobre las necesidades particulares de asistencia, se harán todos los esfuerzos razonables para prestar la asistencia de forma que la persona pueda coger su vuelo, no garantizando, en cualquier caso, los niveles de calidad previstos para el servicio” (Nota 1).”

Como se puede apreciar los preliminares del viaje de una persona con discapacidad son distintos. Existe un procedimiento online habilitado y a disposición de los usuarios en la página web de *Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea* (AENA). Consiste en un procedimiento de cuatro pasos: 1. cumplimentar los datos identificativos personales del solicitante y del acompañante, en su caso; 2. aportar los datos específicos del vuelo de referencia ya sea de salida o llegada; 3. detalles relativos a la discapacidad del solicitante; y, 4. se solicita que se detallen los materiales que se necesitarán para dar adecuadamente la asistencia.

Este es un servicio que, generalmente, recibe un grado de satisfacción medio-alto por parte de los usuarios. La mayoría de las quejas vienen dadas por el procedimiento antes descrito, que no siempre resulta operativo por motivos relacionados con disfunciones en la accesibilidad a los medios tecnológicos por parte del colectivo con discapacidad. No obstante, es pertinente añadir que se suele atender a todas las personas que acuden *in situ* a solicitar el servicio, sin ignorar que esta circunstancia provoca anomalías. Esto se traduce, en ocasiones, en retrasos para la salida del vuelo, y en situaciones muy embarazosas para algunos pasajeros, como nos cuenta Andrés:

“La primera vez que usé el servicio, volaba desde Irlanda, y cuando llegamos, mi mujer y yo, al aeropuerto de Dublín, no había preavisado, porque no conocía el procedimiento. Y claro, sin hablar inglés lo suficiente, pues muy mal. Tuvimos que esperar mucho, parece que había bastante demanda de asistencia, y nos sentimos si no abandonados, bastante ignorados. Al final mientras embarcaban mi silla eléctrica, me transfirieron a una manual y después a la pequeña que se usa para el avión. En ella me pasearon por todo el pasillo, recibiendo y dando algunos golpes a otros pasajeros al paso, pidiendo disculpas y teniendo que enfrentar caras largas, pues obviamente yo era el motivo del retraso.”

(Entrevista celebrada el 23 de febrero de 2016 con Andrés, 41 años, licenciado en derecho y trabajador de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), usuario de silla de ruedas).”

Pero existen otro tipo de incidencias, que ilustran las diferencias que pueden darse, a la hora de viajar en avión, entre las personas con y sin discapacidad. Así lo apostilla el siguiente testimonio de John, al que tuve oportunidad de conocer en el “punto accesible” de la *Playa de Levante* de Santa Pola en el verano de 2015. Durante un viaje por los Estados Unidos en 2014, acompañado por su madre,

John, un joven inglés de 30 años, usuario de silla de ruedas, en un vuelo doméstico de Washington a Tallahassee (Florida), con escala en Charlotte (Carolina del Norte) me relató lo siguiente:

“El transporte aéreo es estresante en sí mismo, así que imagínate cuando no puedes levantarte y bajar del avión. Si pudiera caminar, no habría perdido mi conexión. Si pudiera caminar, no me habría quedado a bordo, dos veces, después de que todos los demás desembarcaran. Si pudiera caminar, no habría tenido mis pies aplastados, arrastrando debajo de una silla estrecha, porque el personal que me sacó del avión, no tenía idea.⁵

(Conversación informal con John, 30 años, inglés, usuario de silla de ruedas).”

El jueves 25 de octubre de 2015 apareció en internet una noticia publicada 3 días antes por Chris Gordon en la cadena de noticias *4NBC* de Washington, donde se recogía la desafortunada experiencia vivida por un ciudadano afroamericano con discapacidad física, usuario de silla de ruedas. Fue olvidado por el personal de la aerolínea en el interior de un avión en el aeropuerto *Ronald Reagan* de Arlington (Virginia), tras desembarcar la tripulación y todos los pasajeros, y esperar ser atendido sin resultado. Después de transcurrir un período de tiempo considerable sin que nadie le asistiera, más de una hora, y ante la necesidad de ir al baño tuvo que arrastrarse por el pasillo hasta la puerta. Irónicamente, este pasajero regresaba a casa desde San Francisco donde había participado en una conferencia sobre el transporte accesible.

Preguntado sobre cómo se sintió en semejante situación, Darcee Neal, que así se llama el afectado, respondió: “Es humillante. Nadie debería pasar por lo que yo pasé. [...] La mayor parte del tiempo siento como las aerolíneas tratan a las personas con discapacidad como un asunto secundario.”

Estas situaciones suelen ir acompañadas de escenas en las que las miradas se prodigan de forma tal que el afectado protagoniza, involuntariamente, un episodio vejatorio, o como señala Courtine: “La definición de las formas de discriminación por medio de la mirada se extiende a las situaciones corrientes y a las sospechas de *lookism*⁷, de segregación por medio de la apariencia, que puedan producirse.” (2006: 254)

La mirada, como categoría analítica, se convierte, así, en un vehículo a bordo del cual el *prejuicio estético* realiza su labor de detección de signos disruptivos del arquetipo estético predeterminado para el escenario turístico.

Otros autores, argumentan sobre viajar con una discapacidad que “las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades y deseos para el turismo que otros”⁸ (Yau, et al. 2004: 946), sin embargo, sólo podemos estar, parcialmente, de acuerdo con tal afirmación. Los deseos pueden ser similares, pero las necesidades son muy diferentes. Incluso entre turistas con diferentes tipos de discapacidad las necesidades y requerimientos son también distintos como nos muestra Poria en su estudio exploratorio de las experiencias turísticas de viajeros ciegos cuando señala que “El actual estudio indica que los ciegos tienen diferentes necesidades en cuanto a lo que a turismo y hospitalidad se refiere.”⁹ (Poria, et al, en Buhalis & Darcy, 2011: 156).

A continuación, haremos una breve referencia al turismo de cruceros, ya que este producto reúne la doble condición de transporte marítimo y destino turístico para las personas con discapacidad. Esta modalidad de hacer turismo ha ido experimentando en las dos últimas décadas un crecimiento exponencial. En la actualidad la mayoría de las navieras ofrecen buques con instalaciones accesibles tanto a nivel de camarotes como en las zonas comunes.

Jacinta, nos contó algún episodio del crucero que realizó en 2016 por el Mediterráneo acompañando a su madre, Salu, usuaria de silla de ruedas. Nos admitió su sorpresa al comprobar que casi todas las zonas comunes, aseos, pasillos, ascensores, cafeterías, bares, restaurantes, salvo las piscinas y jacuzzis, eran bastante amplias y accesibles.

Así recordaba las características del camarote:

“Todo parecía bien pensado. Suficiente espacio para girar la silla. Los espejos y las perchas a una altura adecuada. También la altura de la cama permitía la transferencia sin muchas dificultades. Lo mejor el baño, que además suele ser lo más necesario y lo que peor te encuentras cuando sales de casa. Tenía sus barras para acceder al inodoro y también en la ducha que además tenía una banqueta plegable. A la ducha se podía entrar sin problemas porque no había el clásico escaloncito de la placa de ducha. La verdad que el camarote estaba muy bien, y el balcón una maravilla, valió la pena pagar más.”

(Entrevista del 19 de mayo de 2016 a Jacinta, 42 años, trabajadora social)”

Todos nuestros interlocutores cruceristas coincidieron en la conveniencia de ir con un acompañante, sobre todo por ser, generalmente, una exigencia de la compañía naviera. Aquí, se puede comprobar la condición de multicitiente¹⁰ (Dwyer and Darcy, en Buhalis y Darcy, 2011) de los turistas con discapacidad.

No obstante, también nos relataron la existencia de una asignatura pendiente en los viajes en crucero. Se refieren a la típica visita, por unas horas, a las diferentes localidades en las que el buque hace escala. Las sensaciones de riesgo, incertidumbre e inseguridad se reavivan. Este es el caso del ataque en *Santorini*, isla volcánica y muy abrupta, por cuya razón, el grupo de personas usuarias de silla de ruedas embarcadas, en su totalidad optaron por no bajar a puerto.

Sin embargo, en otras islas del itinerario sí que pudieron bajar pues el muelle donde atracaba el barco estaba cerca de calles donde se podían encontrar las típicas tiendas de souvenirs para turistas, y algún que otro bar para tomar un refrigerio que aliviara el calor. En la isla de *Rodas*, sí que pudieron dar un paseo, ya que tiene una superficie más llana, y no hubo necesidad de utilizar ningún tipo de transporte adaptado. Así lo narra Jacinta:

“Tuvimos que adaptarnos nosotras de nuevo a las circunstancias. A la vuelta, como hacía tanto calor preguntamos por un taxi adaptado que nos pudiera trasladar al barco, pero nos dijeron que no había ninguno en la isla. Nos tocó andar, menos mal que la distancia no era muy grande. Como souvenirs nos trajimos de Rodas un paraguas para mi madre y un sombrero para mí. Lo tomamos con humor y a falta de taxis, buenos son paraguas y sombreros... (risas)”

Sobre este tipo de acontecimientos se pronuncia Yau en los siguientes términos:

“Las personas con discapacidad deben hacer muchos ajustes y adoptar un número de estrategias compensatorias para gestionar su experiencia [...] Algunos turistas aceptan su exclusión de algunas actividades con cierto grado de humor más que con resignación: ellos aceptan esto como parte del precio que deben pagar por hacer turismo.¹¹ (Yau, et al. 2004: 954)”

Por otra parte, el buque con su refinado y atractivo diseño, mayormente, accesible y su oferta multidiversa de actividades lúdicas, deportivas, gastronómicas, acuáticas, recreativas, musicales, se asemeja a una suerte de destino turístico en sí mismo, un destino flotante e itinerante donde se aglutinan recursos, servicios y atracciones. En realidad, un entorno turístico genuino que puede ser percibido y entendido como un “escenario turístico” (Nogués, 2015: 33). Es en este escenario adaptado para la diversidad de pasajeros, donde el turista con discapacidad, representando su mundo perceptual y motivacional, experimenta con alto grado de satisfacción el significado del diseño universal.

La percepción de mayor calidad que transmite la accesibilidad universal y el ejemplo de buenas prácticas que representa es coherente con un turismo que no deje a nadie atrás como postula la *Agenda, 2030* (ONU, 2015). En definitiva, un turismo que acepte y promueva la diversidad de sus clientes, consiguiendo hacer realidad el lema de *un turismo para todos*.

5. El alojamiento

El turista con discapacidad llega a su destino, hasta entonces sólo imaginado, con un cúmulo de representaciones mentales que han generado, simbólicamente, en él, o en ella, un mito espacial (Chadefaud, citado en Callizo, 1989: 41). Un mito entendido según lo concibe Barthes (1991) como un lenguaje, como un sistema de comunicación que se alimenta de imágenes y ficciones.

Su pretensión es llegar a un lugar cuyo entorno físico sea amable con sus características especiales, como primera premisa. Así se indica en el estudio de caso de la European Commission llevado a cabo sobre la oferta de servicios de turismo accesible en Arona (Tenerife) que señala que el “91,4% de los turistas con discapacidad dijeron que el factor imperativo para escoger un destino es la accesibilidad”¹² (2012: 20). Encontrar un nivel de accesibilidad adecuado no es un asunto nimio, ya que supone la continuidad de su seguridad física y psicológica durante la experiencia.

Pero, no todas las estructuras alojativas existentes previeron desde su origen “los criterios de accesibilidad global como: acceso, circulación, comunicación y utilización” (Alonso y Dinarés, 2006: 65-66).

Muchas otras construcciones tampoco permiten una remodelación fácil y poco costosa para su adecuación a tales criterios (Darcy & Dickson, 2009). En otros casos, aunque parece sencillo y barato

queda, igualmente, sin resolver por echarse en falta la implicación y voluntad proactiva necesaria de los que toman las decisiones en el sector (Daruwalla and Darcy, 2005).

En un viaje a Benidorm, organizado por la ONG, Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), tuve oportunidad de acompañar a un chico de 32 años de edad, José Manuel, con esclerosis múltiple y un grado de discapacidad certificada del 77%. Compartimos habitación y desempeñé el rol de asistente personal durante las 24 horas del día por su condición de gran dependiente, en una estancia programada para dos semanas.

El hotel, de cuatro estrellas, tenía un total de 260 habitaciones, de las que se ofrecían como accesibles sólo 11, alrededor de un 4%. En cuanto a la habitación, que nos habían asignado como “accesible”, se comprobó que tenía distintos elementos que no cumplían los criterios básicos de accesibilidad.

El cuarto de baño, contaba con una ducha, con sus agarres de aluminio y a la que se podía incorporar una banqueta que, no obstante, había que solicitar en recepción. A la ducha se accedía a través de una puerta abatible de cristal con el inconveniente de que tenía el resalte de la placa de ducha que elevaba un pequeño escalón de unos cuatro centímetros, que para una silla de ruedas es, prácticamente, infranqueable.

El lavabo estaba encastrado sobre un mueble de madera bajo que impedía la aproximación de la silla y la introducción de las piernas debajo para hacer uso del mismo. El espejo estaba pegado al paramento vertical sin la ligera inclinación que permite a un usuario de silla de ruedas reflejarse adecuadamente.

La zona de deambulación de la habitación era amplia, si bien el acceso a la terraza era a través de una puerta corredera y acristalada, cuyo perfil a ras de suelo se interponía a modo de escalón de unos tres centímetros, siendo necesaria ayuda para que una silla de ruedas lo pudiera sortear.

La habitación no disponía de dispositivos luminicos o vibratorios y el teléfono era un modelo estándar sin teclado de números grandes, ni en relieve, ni sistema de aviso luminoso, ni pantalla de texto.

La altura de las camas era, considerablemente, baja. En nuestro caso se nos proporcionó, por parte de los monitores de la organización, unas alzas para las patas de la cama que la elevó unos 15 centímetros, esto nos facilitó realizar las transferencias, hasta que pudimos contar con el inestimable apoyo de una grúa especial que nos cedieron los monitores de COCEMFE. Estos préstamos fueron muy útiles para el turista, y para su “asistente”.

Uno de los responsables del viaje, a mi pregunta sobre el nivel habitual de accesibilidad de los hoteles a los que iban, me contestó lo siguiente:

“Como no hay hoteles ideales, súper accesibles y con todo preparado para que las personas con discapacidad se sientan como los demás, digamos, pues hay que amoldarse si quieren salir y hacer algo. La verdad que estos programas ayudan a mucha gente a poder viajar y disfrutar de conocer otros sitios. Aunque la verdad sea dicha, son más bien ellos los que se tienen que adaptar a las circunstancias que nos encontramos en los lugares a los que vamos. También hay que reconocer las mejoras. Yo llevo quince años participando como monitor en estos viajes y te puedo asegurar que antes era peor. De hecho, cada año se ven más personas con discapacidad en los hoteles y los destinos que visitamos. (Conversación informal con Javi, 38 años, monitor de la ONG)”

Respecto a esta declaración de Javi, es procedente mencionar que, como ha quedado documentado, (Buhalis, et al 2005; Dwyer & Darcy, 2008; Neumann & Reuber, 2004; Van Horn, 2007) durante la última década el sector de la hospitalidad fue uno de los más destacados perceptores de la contribución económica aportada por las personas con discapacidad a la industria turística.

A pesar de los argumentos económicos que se esgrimen, y de la declaración de derechos contenidos en el art. 30. 1. c, de la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (ONU, 2006) aún se observa que el acceso a la mayoría de los recursos del turismo por parte de las personas con discapacidad es, significativamente, restrictivo (Bi, Card, & Cole, 2007; Darcy, 2010; Pegg & Stumbo, 2010).

5.1. Hotel Mar y Sol, un modelo ¿paradigmático o paradójico?

Este hotel está ubicado en el sur de la isla de Tenerife, en la localidad de Los Cristianos, perteneciente al municipio de Arona. Está considerado un “hotel accesible” ya que todas sus 166 habitaciones, y las zonas comunes, piscinas, polideportivo, restaurantes, ascensores, siguen los criterios de accesibilidad requeridos para la certificación de la Norma UNE 17001 de la Agencia Estatal de Normalización y Certificación (AENOR). Si bien es de aplicación voluntaria confiere un valor añadido a aquellas organizaciones que desarrollan sus proyectos de accesibilidad con arreglo a los criterios DALCO, esto

es, una serie de requisitos técnicos para facilitar que las actividades de Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n puedan ser realizadas por todas las personas en cualquier entorno y situaci3n, en condiciones similares y con la mayor autonomía posible.

La empleada encargada de las relaciones p3blicas, me ofreció la posibilidad de acompañarme a hacer una visita de reconocimiento por el hotel, lo que acepté sin dudar. Durante el recorrido me interesé por conocer el porcentaje de personas con discapacidad que se solía alojar en el hotel, y me afirmó que entre 40% y 50%, y que esto era así porque no todos venían con un solo acompañante, que algunos venían con dos o más. Continué preguntándole si venían clientes sin discapacidad, aparte de los acompañantes y los asistentes personales, a lo que me contestó rotundamente:

“No, y si viene alguno es por error (sonrisas). De todas formas, cuando ha ocurrido esto al final se van contentos en general por las instalaciones, el trato, la accesibilidad de las habitaciones, etc. Pero claro, hay de todo. Recuerdo a una pareja de ingleses “normales”, de mediana edad, que estuvo con nosotros una semana y que me reconocieron el último día que habían parado por el hotel el tiempo justo para asearse o dormir. Que para bañarse iban a la playa, y aunque ellos eran más de piscina, no la habían usado porque les entristecía ver tantas personas con dificultades y el tránsito continuo de sillas de ruedas por todos lados. (Conversaci3n informal con Ver3nica (RR. PP) el día 26 de septiembre de 2015)”

Nos resulta, especialmente, llamativo que, del total de ocupaci3n, alrededor de un 40% o 50% sean personas con discapacidad. De aquđ se infiere que una oferta bien diseñada, adecuada y accesible puede movilizar a una cantidad muy importante de turistas con discapacidad.

Dicha oferta se compone de actividades de buceo, juego de golf con el apoyo de un asistente mecánico (*powergolfer*) que permite la postura erguida. En relaci3n con el divertimento de los huéspedes del hotel existe un programa de eventos l3dicos nocturnos que va desde juegos de azar como el *bingo*. Otras noches se realiza bien un espectáculo de cante y baile flamenco, bien un recital de música y baile canario, o se abre una sesi3n de karaoke.

Por todo lo expuesto, este establecimiento podría considerarse modélico al quedar probado su compromiso con la accesibilidad siguiendo, minuciosamente, los criterios DALCO tanto en las zonas construidas como en el conjunto de los servicios, incluida una formaci3n específica para el personal que brinda un trato atento y de calidad a todos los huéspedes. Esta oferta repleta de facilidades para el disfrute vacacional de personas con discapacidad ha conseguido que varios de los entrevistados no duden en considerarlo un “paraíso”. Sin embargo, se oyen voces que, muy al contrario, lo califican de “hospital” o “gueto” por la habitual y numerosa presencia de sillas de ruedas deambulando por las zonas comunes. Si confrontamos los términos “paraíso” y “hospital” o “gueto” el resultado es contradictorio.

El prejuicio estético, que suele residir en la mirada de los sin discapacidad, a trav3s de la simbología inscrita en las imágenes que identifican dicha condici3n, consigue aflorar un conjunto de estereotipos subyacentes en el imaginario colectivo que convierten la escena en un retrato de lo patológico (Canguilhem, 1970), de lo anormal (Foucault, 2001) como consecuencia de su transgresi3n de lo bello, lo sano, lo deseable (Courtine, 2006).

En definitiva, el modelo especializado del hotel *Mar y Sol* constituye una paradoja puesto que, por una parte, reúne la certificaci3n de accesibilidad UNE 170001, que lo acredita como 100% accesible, con el reconocimiento de ejemplaridad por la Sociedad Insular para la Promoci3n de las Personas con Discapacidad (SINPROMI), y el galard3n de la Telefónica Ability Award de Accesibilidad que le fue entregado a su fundador el Sr. Fischer por la Reina Doña Letizia en 2015.

Sin embargo, por otro lado, representa la heterodoxia al discurso oficial del Turismo Accesible que lo ignora, mostrando indiferencia a sus logros en una oferta 100% disponible para la accesibilidad, y en la satisfacci3n y fidelizaci3n de sus clientes. No es exhibido como un caso de buenas prácticas en turismo accesible, ni tampoco como modelo opcional de negocio. Una paradoja que invita a la suspici3n y suscita conjeturas de todo tipo.

6. Discusi3n

En el trabajo de Pheroza Daruwalla y Simon Darcy (2005) que versa sobre la actitud hacia la discapacidad tanto a nivel personal como social y que puede extrapolarse a los entornos turísticos a trav3s de las actitudes manifestadas por directores del sector de la hospitalidad, recogidas en dicho artículo, nos

indica que la gente verbaliza públicamente actitudes favorables hacia la discapacidad, pero esconden sentimientos no verbalizados más profundos que, frecuentemente, son de rechazo.

De aquí se infiere que hay dos maneras de interpretar la discapacidad una pública, moral y políticamente correcta que aparenta aceptación y voluntad integradora y otra interna, inconfesable por motivos de “deseabilidad social” (Plotnik y González, 2012). O como señala el artículo de Bisjak, et al. (2011) en el que destacan la importancia de la educación en el cambio de actitud sobre la discapacidad y los efectos positivos que puede aportar sobre el turismo de este colectivo. La falta de programas de estudio que vinculen la discapacidad y el turismo sugiere la relevancia del colectivo de personas con discapacidad para la Industria, y explica el escaso interés por formar a sus empleados y acomodar sus instalaciones con la intención de incorporarlos a su cartera de clientes.

Por *prejuicio estético* entendemos un mecanismo que instalado en la mirada tamiza los significados incrustados en las imágenes percibidas, y transmite, sutilmente, lo que las palabras no están autorizadas, socialmente, a verbalizar. Se constata su influencia en el ámbito del turismo donde el cuerpo se expone, extraordinariamente, al implacable escrutinio de los cánones de belleza preestablecidos. El prejuicio estético actúa como mediador simbólico infiltrado en las relaciones dialógicas que se producen entre turismo y discapacidad. Influye de forma determinante sobre la percepción e interpretación por parte de la Industria de la presencia del turista con discapacidad en un entorno turístico. Este tipo de prejuicio utiliza la simbología impresa en la imagen de la discapacidad para generar actitudes de apatía que suponen una discriminación pasiva y encubierta hacia las personas con discapacidad en los circuitos turísticos, principalmente, en el sector de la hospitalidad (Suriá y Escalona, 2014). Es de este modo como surge el rechazo a la inclusión de lo extraño, de lo “otro” que no forma parte del propio círculo. Se produce un encuentro dialéctico de dos cosmovisiones turísticas que se resisten porque son opuestas (Levinas, 2000), generando una atmósfera donde los integrantes de uno de esos mundos surgen como el “Otro”. Un “Otro” que, con su diferencia, contemplada como deficiencia, propicia la imagen de la victimización (Theodosiadis, 1996). Se transforma en una suerte de *alterturista*, que provoca tensión, ya que toda convivencia con la alteridad genera malestar y resulta frustrante en diverso grado (González, 2008)

Desde la perspectiva económica, resulta paradójico que el alto nivel de desarrollo logrado por la industria del turismo, como actividad socio-económica, y su manifiesto afán expansionista, no se correspondan con un mayor interés en adaptar sus infraestructuras y recursos para extender su oferta a una tipología de turistas cada día más diversa.

Especialmente, llamativa parece la discrepancia entre el optimismo de los augurios que se vaticinan desde el discurso oficial acerca del potencial surgimiento de un nuevo y rentable segmento de mercado, y la incredulidad y apatía sobre esas previsiones que las cifras reales suscitan en el sector. Desde las instituciones del Tercer Sector y Ministerio de Turismo se esgrimen motivos a favor, como: el rol de “multicliente”, que duplica la afluencia; la fidelidad de estos turistas a volver a entornos accesibles; la contribución a la desestacionalización.

Se afirma que en 2005 la demanda de accesibilidad en Europa era de 126 millones de personas lo que supone un 27% de la población europea (Buhalis et al. 2005). Estas cifras son grandilocuentes y dispares, dependiendo de la fuente consultada. La Organización Mundial de la Salud en su *Informe Mundial sobre la Discapacidad, Resumen* (OMS, 2011) estima que en el momento de la redacción del informe hay más de mil millones de personas en el mundo con algún tipo de discapacidad, ya sea temporal o permanente. Esto representa un 15% de la población mundial. Estas cifras, de trazo grueso, se presentan como la verificación de un potencial segmento de mercado que la Industria no está sabiendo apreciar. Sin embargo, las empresas del sector lo único que ven cierto es el costo de adaptación y formación, temiendo que pudiera perjudicar a su volumen actual de negocio, y dudando que esas cifras se correspondan con la realidad. No obstante, se observa que es la fuerza de la demanda la que marca el ritmo de crecimiento, aunque al encontrarse con una oferta insuficiente y dispersa provoca que el auge pronosticado de esta modalidad se demore, y avance, pero con cautela y calma.

Las declaraciones de la gerente de la agencia *SolAccess* radicada en Tenerife y especializada en turismo accesible, contribuyen a clarificar la posición que hoy día tiene en el mercado el turismo accesible, y nos ayuda a entender las dimensiones reales de este tipo de turismo.

“Nosotros estamos especializados en Turismo Accesible. Damos servicio, prioritariamente, a clientes del norte y centro de Europa. Nos encargamos de todo. Ellos sólo tienen que venir a disfrutar de este clima único. Pero este negocio no es para hacerse rico en dos días. Llevo bastantes años en esto, más de 25, y se lo que digo. El Turismo Accesible es un mercado minoritario y su desarrollo está fuertemente ligado a la situación económica del país. No olvidemos que en su gran mayoría los discapacitados son personas no

activas en el mercado laboral, que perciben subsidios del Estado. Si el Estado del bienestar se debilita, disminuyen las posibilidades de que ellos se vayan de vacaciones.” (Isabel, propietaria y directora de *SolAccess*, Tenerife. entrevista en octubre de 2015)”

Un lugar como Arona, 2º destino mundial¹³ de turismo accesible, de gran tradición y reputación en la acogida de turistas con discapacidad nos ofrece un marco adecuado para extrapolar cifras de visitantes anuales por su clima benigno. De la entrevista con su concejal de turismo, Sr. Pérez, extraemos la pregunta sobre la cantidad anual de visitantes con discapacidad, a lo que contestó lo siguiente:

“Bueno, no te puedo decir un dato exacto en este momento. Pero, teniendo en cuenta que nos visitan un millón quinientos mil turistas al año, pongamos que un 10% suponen ciento cincuenta mil, y ya me parecen muchos. Aunque hay cuarenta mil camas disponibles en la oferta hotelera de la zona y las camas adaptadas están muy solicitadas no creo que la oferta llegue al 5% del total, esto supondría alrededor de dos mil camas adaptadas, pero no creo que llegue a ese número. Ten en cuenta que cada hotel por la legislación canaria está obligado a un 1,5% del total de habitaciones. Cada hotel viene teniendo un promedio de 3 a 5 habitaciones, salvo alguno que haya hecho un esfuerzo mayor y llegue a 8 o 10 como mucho.” (De la entrevista con el concejal)”

Para clarificar con más precisión la relación de visitantes con discapacidad respecto a los que no tienen esa condición se exponen, a continuación, los datos del número de prestación de servicios PMR finalizados, en el año 2015, en los aeropuertos de *El Altet* (Alicante), y en el *Reina Sofía* (Tenerife-Sur). A dichas cifras acompañamos las del total de llegadas, en ambos aeropuertos, y comparamos ambas para hallar el porcentaje de cada grupo de turistas, y aproximarnos así al resultado comparativo para dilucidar si estamos ante un nicho o nuevo segmento de mercado encarnado por los turistas con discapacidad.

En el aeropuerto de *El Altet* entraron en el año 2015 un número total de pasajeros internacionales equivalente a 10.065.873, y en el *Reina Sofía* 9.176.274. En el primero el número total de servicios PMR finalizados fue de 107.065, y en el segundo de 68.170. Estas cifras arrojan un resultado del 1,5% de llegadas de personas con discapacidad vs 98,5% de llegadas de personas sin discapacidad. En el caso de Tenerife-Sur, el porcentaje es del 0,74% para personas con discapacidad y del 99,26% para el resto. Las cifras hablan por sí solas. Estos datos han sido facilitados por la empresa EFS concesionaria del servicio PMR en el aeropuerto de *El Altet*, y por el departamento de AENA encargado de la supervisión de dicho servicio de apoyo a personas con movilidad reducida en el *Reina Sofía* de Tenerife-sur

Estas cifras son especialmente significativas en el caso de *El Altet* (Alicante) ya que es el aeropuerto de España, que más servicios PMR reporta, y en el *Reina Sofía*, ya que Arona (sur de Tenerife) está considerado el 2º destino accesible a nivel mundial después de Florida, como se ha indicado anteriormente.

7. Conclusiones

A través de los datos y testimonios presentados en este estudio concluimos que existen barreras físicas y actitudinales que impiden un desarrollo óptimo de la oferta de recursos y servicios accesibles al mismo ritmo que crece la demanda. Los empresarios del sector manifiestan incredulidad ante las desmesuradas cifras de potenciales clientes con discapacidad, teniendo como ciertos los costes de adaptación y formación para dar un servicio de calidad y accesible. Asimismo, reconocen temer que la proliferación de sillas de ruedas, y otros signos de la discapacidad, por sus instalaciones pudiera prevenir a una fracción indeterminada de clientes habituales y llevarles a decidirse por otras opciones, consiguiendo un efecto desfavorable para su volumen de negocio.

Las nuevas tecnologías son ya una realidad que aportan credibilidad y facilidades en cuanto a información veraz sobre la accesibilidad de los destinos, sus recursos y servicios. Este factor se presenta como un facilitador del progreso hacia un turismo más incluyente y diverso. Sin embargo, las cifras expuestas respecto a las llegadas de personas con y sin discapacidad a los destinos estudiados, y de gran relevancia como destinos importantes de sol y playa arrojan un resultado inapelable que supone el reconocimiento de la existencia de un nicho de mercado, que, con el transcurso del tiempo, y la implantación generalizada de la accesibilidad universal en la oferta, puede llegar a reconfigurarse como un verdadero segmento de mercado. Es un proceso dinámico, que está en marcha ascendente, pero que aun se encuentra lejos de los vaticinios más optimistas.

Para que esto ocurra, se precisa de una mayor sensibilización social ante la discapacidad y una formación cualificada del personal y órganos directivos del sector turístico que logren desactivar la sutil e inefable presencia del *prejuicio estético* que la imagen de la discapacidad transmite, especialmente, en el escenario turístico.

Bibliografía

- Alonso, F. y M. Dinarés. 2006. *El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: IMSERSO. Disponible en: <http://doi.org/10.2307/3456039>
- Apostolopoulos, Y., Leivadi, S. and A. Yiannakis, 1996. *The Sociology of Tourism: Theoretical and empirical Investigations*. Abingdon: Routledge.
- Barthes, R. 1991. *Mythologies*. New York: The Noondays Press.
- Beriain, J. 2013. Encuentros con la alteridad e identidades múltiples. *Arbor*, 189(761), a038. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2013.761n3006>
- Bi, Y., Card, J. A., & S. T. Cole, 2007. Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9, 205–216.
- Biblia Latinoamericana (versión online). Antiguo Testamento: Levítico, 21: 16-20. Disponible en: <https://www.sanpablo.es/biblia-latinoamericana/la-biblia/antiguo-testamento/levitico/21>
- Bisjak, B. Knezevic, M. & S. Cvetreznik, 2011. Attitude change towards guests with disabilities. Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*, 20, 1–16
- Buhalis, D., Darcy, S., & I. Ambrose. 2022. *Accessible Tourism for All: Best Practice Guidelines for Tourism Operators, Destinations and Policy Makers*. Emerald Publishing.
- Buhalis, D. Darcy, S. and I. Ambrose, 2012. *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D. & S. Darcy, 2011. "Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism", in Buhalis, D. and S. Darcy, (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp. 1–20). Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V., & G. Miller, 2005. *Accessibility market and stakeholder analysis - One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe* (OSSATE). Surrey: University of Surrey
- Callizo, J. 1989. El espacio turístico de Chadefaud, un entrevero teórico: del historicismo al materialismo dialéctico y el sistemismo behaviourista. *Geographicalia*, 26(1968), 37–44. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=59754>
- Canguilhem, G. 1970. *Lo normal y lo patológico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Castellano, E. 2020. Turismo Accesible en la isla de Gran Canaria: situación actual. *Trascender, contabilidad y gestión*, 15(5), 2-26. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i14.85>
- Cerutti, S., Falco, SD y Trono, A. 2020. Europa sin barreras: turismo accesible entre lugares y proyectos. *J-Reading - Revista de Investigación y Didáctica de la Geografía*, 19, pp. 33-45.
- Clemente, J.A. Bote, M. Sánchez, P. y D. Rodríguez. 2019. Conocimiento y percepción del gerente hacia el turismo accesible en la región de Murcia. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* n° 20, pp: 109-126.
- Courtine, J. J. 2006. *Historia del cuerpo. La mutación de la mirada. Siglo XX*. Madrid: Taurus.
- Cruces, R. & A.M. Nogués 2019. "Rethinking the body in the touristic scenario: the elusiveness of embodying disability into tourism", in Palmer, C. & H. Andrews, (Eds.) *Tourism and Embodiment*. ISBN: 978-1-138-57355-0 (hbk); ISBN: 978-0-203-70153-9 (ebk). *Routledge Advances in Tourism and Anthropology Series*. Routledge: London & New York.
- CRUE 2017. *Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas en Turismo*. Madrid, Fundación ONCE/Vía Libre.
- Darcy, S. & R. Ravinder, 2012. Air Travel for People with Disabilities, in Buhalis, D. Darcy, S. and I. Ambrose (Ed.), *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. (pp. 207–221). Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S. & Pegg, S. 2011. Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers, *International Journal Hospitality Management*, vol. 30, pp. 468-476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>
- Darcy, S. 2010. Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826.

- Darcy, S. & T. Dickson, 2009. A whole-of-life approach to tourism. The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
- Daruwalla, P., and S. Darcy, 2005. Public Sympathy: Private Antipathy: Personal and Societal Attitudes Towards People with Disabilities. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549–570.
- Dominguez, T, Fraiz, J.M, y M. E. Alén 2011. Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28, 23–45.
- Dwyer, L. and S. Darcy, 2011. Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian approach and Methodology. In Buhalis, D. & Darcy, S. (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp. 214–240). Bristol: Channel View Publications.
- European Comission. 2012. *Study case: Arona. Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services*. Bruselas.
- Foucault, M. 2001. *Los anormales*. Madrid: Akal.
- Foucault, M. 1988. Selections. English. Politics, philosophy, culture: interviews and other writings, 1977-1984. New York: Routledge.
- Friedman, M. 2012. *Capitalismo y Libertad*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo 2014. *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*, OMT, Madrid.
- Gillovic, B. y McIntosh, A. 2020. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda, *Sustainability*, vol. 12 (22). <https://doi.org/10.3390/su12229722>
- Goffman, E. 2012 [1970]. *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- González, F. 2008. Alteridad y su itinerario desde las perspectivas multidisciplinares. *Reflexiones*, 88(1), 119–135.
- Gordon, C. 2015, 25 de octubre. Noticias en 4NBC, Washington. Disponible en: <http://www.nbcwashington.com/news/local/Man-With-Disabilities-Crawls-OffPlane-After-Airline-Fails-to-Assist-Him-336076281.html> (Accedido: 25-02-2023)
- Gottlieb, A. 1982. American's Vacations. *Annals of Tourism Research*, 9, 165–187.
- Hosteltur 2023, 4 de enero. "Ilunion Hotels: crecer con propósito" Disponible en: https://www.hosteltur.com/154969_ilunion-hotels-crecer-con-proposito.html
- Huete, R. y A. García-Ramos. 2022. Barreras y oportunidades para la inserción laboral de las personas con discapacidad en el sector turístico de la provincia de Alicante. *Cuadernos de Turismo*, 49, 51-76. DOI: <https://doi.org/10.6018/turismo.521791>
- Husserl, E. 1993. *Ideas Relativas a Fenomenología Pura y Filosofía Fenomenológica*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- Jafari, J. 1988. Función y Estructura del Turismo. Algunos aspectos antropológicos sobre el turista y su mundo. *Antropológica, Revista de Etnopsicología Y Etnopsiquiatría*, 4, 29–50.
- Jafari, J. 1985. *The Tourist System: A Theoretical Approach to the Study of Tourism*. Ann Arbor MI: University Microfilms International.
- Levinas, E. 2000. *La huella del otro*. México: Taurus
- Makuyana, T., Du Plessis, E. & Chikuta, O., 2022. 'Literature profiling on tourism, impairment and disability issues: A future directional guide', *African Journal of Disability* 11(0), a862. <https://doi.org/10.4102/ajod.v11i0.862>
- Mantecón, A. y Huete, R. 2021. Posiciones políticas sobre el derecho al turismo, *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, vol. 26 (1), pp. 33-58.
- Marcus, E. G. 1995. Ethnography in/of the World System: The emergence of Multi-sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95–117.
- Miethlich, B. y Oldenburg, A.G. 2019. How Social Inclusion Promotes Sales: An Analysis of the Example of Employing People with Disabilities, *Journal of Marketing Research and Case Studies*, vol. 2019. <https://doi.org/10.5171/2019.463316>
- Neumann, P., & P. Reuber, 2004. *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. Berlin.
- Nicolescu, B. 1996. *La Transdisciplinariedad. Manifiesto*. México: Ediciones 7 saberes.
- Nogués, A. M. 2015. *Etnografía bajo un espacio turístico: Sus procesos de configuración*. Tenerife: Pasos Edita.
- Nogués, A. M. 2012. El Cronotopo del Turismo: Espacios y Ritmos. *Revista de Antropología Social*, 21(21), 147–171.
- Oliver, M. 1996. *Understanding Disability. From Theory to Practice*. Basingstoke: Houndmills, Macmillan.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad, Resumen*. Ginebra.

- Organización Mundial del Turismo 2023, 25 de enero. La OMT y otros socios impulsarán la agenda común de la accesibilidad del turismo. *Nota de prensa*. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/la-omt-y-otros-socios-impulsaran-la-agenda-com%C3%BAAn-de-la-accesibilidad-del-turismo>
- Organización Mundial del Turismo 1 de junio de 2021. La OMT, Fundación ONCE y UNE firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible (Nota de prensa). <https://www.unwto.org/es/news/primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible>
- Organización Mundial del Turismo. 2015a. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. 2015b. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo III: principales áreas de intervención*. OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. 2015c. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo IV: indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. 2015d. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo V: buenas prácticas de turismo accesible*. OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. 2014. *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto*. OMT, Madrid.
- Organización de Naciones Unidas 2015. *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Resolución (A/70/L1) de la Asamblea General de 25 de septiembre.
- Organización de Naciones Unidas 2006. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDDP) Resolución (61/106)* de la Asamblea General de 13 de diciembre.
- Pegg, S., & Stumbo, N. 2010. Creating opportunities and ensuring access to desirable heritage and cultural tourist services and leisure experiences. In D. J. T. & K. C. B. Prideaux (Ed.), *Cultural and Heritage Tourism in Asia and the Pacific* (pp. 250–256). New York: Routledge.
- Plotnik, G., y González, A. 2012. El sesgo de “deseabilidad social” en el abordaje del fenómeno de la discriminación en las relaciones interculturales: algunas reflexiones sobre las guías de pauta como “teorías en acto.” En VII *Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata*. Buenos Aires
- Poria, Y. Reichel, A. and Y. Brandt. 2011. Blind People’s Tourism Experiences: An Exploratory Study. In S. Buhalis, D. and Darcy (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Porto, N. y Rucci, A.C. 2019. Accesibilidad en turismo: diagnóstico, voluntad política y acciones, *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 28 (4), pp. 1.032-1.062.
- Raccanello, K. y Y. Cuamatzin. 2019. La demanda de turismo accesible para adultos mayores: discapacidad y barreras. *Gran Tour. Revista de investigaciones turísticas*. 19, 54-78.
- Scheyvens, R. y Biddulph, R. 2018. Inclusive tourism development, *Tourism Geographies*, vol. 20 (4), pp. 589-609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- Suriá, R. y J. Escalona, 2014. Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12, 209–218. Disponible en: http://www.pasosonline.org/Publicados/12114/PS0114_16.pdf
- Theodosiádis, F. 1996. *Alteridad ¿la (des)construcción del otro?* Bogotá: Magisterio.
- Van Gennep, A. 2008. *Los ritos de paso*. Madrid: Alianza Editorial.
- Van Horn, L. 2007. *Disability Travel In The United States: Recent Research And Findings. In Benchmarking, Evaluation and Vision for the Future*. Montreal: TRANSED.
- Velarde, V. 2012. Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. *Empresa y Humanismo*, XV (1), 115–136.
- Velasco, H. y Diaz de Rada, A. 2006. *La lógica de la investigación etnográfica*. Madrid: Editorial Trotta.
- Victoria, J.A. 2013. El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Revista de Derecho UNED*, 12, 817-833.
- Vornholt, K., Villotti, P., Muschalla, B., Bauer, J., Colella, A., Zijlstra, F., Van Ruitenbeek, G., Uitdewiligen, S. y Corbière, M. 2017. Disability and employment – overview and highlights, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 27 (1), pp. 40-55. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1387536>
- Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. 2004. Traveling with a disability - More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960. Disponible en : <http://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>

Notes

- ¹ Traducción propia: *Turismo accesible: conceptos y problemas*.
- ² “ “ “ : “Introducción: del turista discapacitado al turismo accesible”
- ³ “ “ “ : *Buenas Prácticas en Turismo Accesible: Inclusión, Discapacidad, Población Mayor y Turismo*.
- ⁴ Traducción propia: *Reina (Rey) por un día*.
- ⁵ “Air travel is stressful itself, so imagine when you can’t get up and walk off the plane. If I could walk, I wouldn’t have missed my connection. If I could walk, I wouldn’t have been left onboard, twice, after everyone else disembarked. If I could walk, I wouldn’t have had my feet crushed, dragged under a narrow chair, as untrained staff pulled me off the plane”.
- ⁶ “It’s humiliating. No one should have to do what I did [...] Half the time, I feel like Airlines treat people with disabilities as a secondary concern”.
Disponible en: <http://www.nbcwashington.com/news/local/Man-With-Disabilities-Crawls-OffPlane-After-Airline-Fails-to-Assist-Him-336076281.html> (Accedido: 25-10-2015)
- ⁷ Vocablo inglés que hace referencia a la construcción de un estándar de belleza y atractivo corporal, y los juicios que se hacen de la gente en relación a su adecuación a dicho estándar.
- ⁸ “People with disabilities have the same needs and desires for tourism as others”.
- ⁹ “The current study indicates that blind people have different needs as far as tourism and hospitality is concerned.”
- ¹⁰ Se entiende por multicitiente a aquel consumidor/usuario individual que presenta unas características personales concretas que aconsejan/exigen que vayan acompañados, lo que los convierte en varios clientes en el mismo viaje para la industria turística.
- ¹¹ “People with disabilities must make many compromises and adopt a number of compensatory strategies to manage the experience. [...] Some tourists accept their exclusion from some activities with a degree of humor rather than resignation: they accept this as being part of the price they must pay for tourism activities.”
- ¹² “91.4% of tourists with disabilities said the imperative factor to choose a destination is accessibility.”
- ¹³ DiariodeAvisos.com (9 de noviembre de 2015). Disponible en: <http://www.diariodeavisos.com/2015/11/tenerife-destino-puntero-en-turismo-accesible/> (Accedido:10-11-15)

Recibido: 10/03/2023
Reenviado: 01/06/2023
Aceptado: 01/07/2023
Sometido a evaluación por pares anónimos