

## **MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO**

### **Aproximación a la Evaluación de la Accesibilidad del Loro Parque (Approach to Accessibility Assessment to Loro Park)**

Autor: D<sup>a</sup> Heike Erilyn Kessler Martin

Grado en Turismo  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Curso Académico 2013 / 2014



San Cristóbal de La Laguna, 05 de septiembre de 2014

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>RESUMEN</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>OBJETIVOS</b> .....   | <b>6</b>  |
| Objetivo General .....   | 6         |
| Objetivos Específicos .....  | 6         |
| <b>CAPÍTULO 1.- LA DISCAPACIDAD</b> .....  | <b>7</b>  |
| 1. Definición de discapacidad .....  | 7         |
| 1.1. Tipos de discapacidad .....   | 8         |
| 1.1.1. <i>Discapacidades permanentes:</i> .....  | 8         |
| 1.1.2. <i>Discapacidades temporales:</i> .....   | 9         |
| 1.2. Personas con discapacidad en Europa .....   | 9         |
| 1.3. Personas con discapacidad en España .....   | 10        |
| <b>CAPÍTULO 2.- EL TURISMO ACCESIBLE</b> .....   | <b>11</b> |
| 2. Antecedentes del turismo accesible .....  | 11        |
| 2.1. Definición de turismo accesible .....   | 12        |
| 2.2. Beneficiarios del turismo accesible .....   | 12        |
| 2.3. Turismo accesible y turismo social = "Turismo para Todos" .....                                       | 13        |
| 2.4. Promoción del turismo accesible en España .....   | 13        |
| <b>CAPÍTULO 3.- LA ACCESIBILIDAD</b> .....   | <b>15</b> |
| 3. Definición de accesibilidad .....   | 15        |
| 3.1. Barreras de la accesibilidad .....  | 16        |
| 3.2. Legislación básica en Accesibilidad y Turismo Accesible de obligado cumplimiento (PREDIF, 2013) ..... | 16        |
| 3.3. Certificación de accesibilidad .....  | 17        |
| 3.4. La accesibilidad: una característica intrínseca de la calidad .....                                   | 18        |
| 3.5. Ventajas de la accesibilidad (PREDIF, 2014) .....   | 18        |
| <b>CAPÍTULO 4.- EL LORO PARQUE</b> .....   | <b>19</b> |
| 4. El Loro Parque: historia y accesibilidad .....  | 19        |
| 4.1. Visión de la accesibilidad del Loro Parque por SINPROMI y PREDIF .....                                | 20        |
| 4.2. Visión de la accesibilidad del Loro Parque según informe de PREDIF .....                              | 20        |
| <b>CAPÍTULO 5.- METODOLOGÍA</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>CAPÍTULO 6.- RESULTADOS Y PROPUESTAS DE ACCIÓN</b> .....  | <b>22</b> |
| 6.1. Resultados de la entrevista al Loro Parque .....  | 22        |

|  |           |
|--|-----------|
| 6.2. Resultados de las entrevistas a PREDIF y SINPROMI.....  | 24        |
| 6.3. Resultados de la observación in situ.....   | 24        |
| 6.4. Propuestas de acción.....   | 25        |
| <b>CAPÍTULO 7.- CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACION.....</b>  | <b>27</b> |
| 7.1. Conclusiones .....  | 27        |
| 7.2. Limitaciones .....  | 29        |
| 7.3. Futuras líneas de investigación.....  | 29        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>33</b> |
| Anexo 1.- Fotografías tomadas durante la visita al parque (Observación).....   | 33        |
| Anexo 2.- Informe diagnóstico PREDIF 2010 .....  | 36        |
| Anexo 3.- Guión de las entrevistas.....  | 40        |
| Guión de entrevista a PREDIF y SINPROMI .....  | 40        |
| Guión de entrevista al Loro Parque .....   | 40        |
| <br>   |           |
| <b>INDICE DE TABLAS</b>  |           |
| <b>Tabla 1.- Estadísticas del número de personas con Movilidad Reducida (PMR) que llegan a los aeropuertos de Tenerife .....</b> | <b>10</b> |
| <b>Tabla 2.- Cadena de Accesibilidad Turística.....</b>  | <b>15</b> |

## RESUMEN

El turismo accesible permite la inclusión de personas con discapacidad a la actividad turística y mejora las oportunidades del sector al contemplar este mercado potencial en crecimiento. Sin embargo, para que una instalación o servicio turístico pueda ser disfrutado por todos, es imprescindible la ausencia de barreras. En este sentido, surge esta investigación que analiza la accesibilidad del Loro Parque, con la finalidad de identificar los posibles obstáculos que limitan una oferta totalmente accesible y a partir de ellos, aportar propuestas para minimizar o suprimir dichas barreras.

El presente estudio reconoce como principal resultado que el Parque no se ajusta totalmente al concepto de "accesible", sino "practicable", ya que a pesar de que sus instalaciones no se ajustan a todos los requerimientos que lo califiquen como accesible, no impide su utilización a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida con la ayuda de otra persona. Se puede concluir, pues, que debe considerarse prioritaria la adopción de un Sistema de Gestión de Accesibilidad, que incluya un plan con todas las actuaciones de mejora que se deben realizar en el conjunto del Parque, destacando las relacionadas con la accesibilidad visual y auditiva.

Palabras clave: Turismo Accesible, discapacidad, accesibilidad, barreras, Loro Parque.

## ABSTRACT

Accessible tourism makes it possible to include disabled people in the tourist activity. In addition, it improves the tourism sector opportunities, since this is a segment of great potential growth. However, a tourist facility or service just can be enjoyed by everybody if there are no barriers. For that reason, this research analyzes the accessibility of Loro Park so as to identify possible barriers of the Park that limit a fully accessible offer in order to provide proposals to minimize or eliminate these barriers.

This study recognizes as its main result that the Park is not fully integrated in the concept of "accessible" but, rather, "practicable" because although its facilities do not have all the requirements to qualify it as an accessible space, they do not hinder use by those with some disability, mobility issue or communication impediment with the help of another person. We can conclude, then, that adopting an Accessibility Management System should be a priority, including a plan with all the improvement actions to be performed throughout the park, highlighting those related to visual and auditory accessibility.

Key words: Accessible Tourism, disabilities, accessibility, barriers, Loro Park.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende abordar la vinculación de dos grandes conceptos: la discapacidad y el turismo. La fusión de estos dos es lo que se conoce en el mercado como “Turismo Accesible”.

El turismo brinda numerosas actividades para el disfrute y satisfacción de millones de personas que viajan y demandan distintos servicios turísticos. Dentro de este grupo de viajeros se encuentra un gran colectivo de personas que presentan necesidades especiales por circunstancias transitorias (mayores, niños, mujeres embarazadas, etc.) o discapacidades permanentes con respecto a su movilidad o capacidad de comunicarse, teniendo que enfrentarse constantemente a las dificultades que se le presentan en su entorno al intentar utilizar de manera autónoma los medios de transporte y las instalaciones o servicios.

El turismo accesible está destinado a este segmento de personas con discapacidades o necesidades especiales, con la finalidad de que el turismo sea una actividad que pueda ser disfrutada por todos, sin exclusión.

No obstante, para que una persona con discapacidad pueda y quiera viajar, es fundamental la ausencia de barreras, ya que son muchos los que no viajan, no por falta de tiempo o deseos de viajar, sino por miedo a no encontrar destinos turísticos accesibles, es decir, sin barreras.

Al momento de salir de su entorno habitual, buscan calidad y seguridad, aspectos que muchas veces no se garantizan en los destinos turísticos, presentando múltiples barreras desde el medio de transporte y alojamiento, hasta ofertas de ocio, etc.

Las razones que justifican esta realidad de inaccesibilidad en el turismo, son, en parte, por la insuficiente atención que se le ha prestado a este segmento de mercado, principalmente en su derecho al ocio y disfrute del tiempo libre.

En este sentido, la accesibilidad turística hace referencia a la eliminación de barreras que aseguren el acceso de todas las personas, en igualdad de condiciones, al entorno, instalaciones, transporte y servicios turísticos de forma autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales.

Sin embargo, muchas de las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidades no son barreras de infraestructura, sino humanas, por lo tanto es necesaria la capacitación del personal que atiende directamente a este tipo de personas con capacidades restringidas para poder ofrecerles un servicio adecuado de acuerdo a sus necesidades.

Así, con la finalidad de profundizar el conocimiento respecto a lo enunciado en los párrafos anteriores se parte del análisis de un establecimiento emblemático de la isla de Tenerife: El Loro Parque, un espacio de visita obligada para todos aquellos que llegan a la isla, pues es uno de sus mayores atractivos turísticos.

Por este motivo, es necesario el estudio de la accesibilidad de las instalaciones y servicios del parque, para delimitar sus deficiencias y proponer una serie de recomendaciones, ya que las mejoras en accesibilidad suponen para el parque desde el punto de vista social, una mejor imagen, al no limitar a ningún tipo de cliente el acceso a sus productos y servicios turísticos, contribuyendo a una mayor satisfacción de los mismos y una mayor calidad y competitividad con el resto de empresas turísticas.

Resulta, por tanto, indispensable plantear todas las cuestiones teóricas antes de analizar el caso del parque, puesto que primero debe tenerse un conocimiento de este tipo de turismo con el objetivo de cumplir las expectativas del visitante potencial. Así, la estructura de este trabajo se divide en 7 capítulos: el primer capítulo está dedicado al desarrollo de las cuestiones teóricas sobre la discapacidad, indicando las distintas definiciones, tipos e importancia de la inclusión de personas con discapacidad. El segundo capítulo al conocimiento del turismo accesible, sus antecedentes y beneficiarios. El tercer capítulo está dedicado a comprender la accesibilidad, las barreras, la legislación, la certificación y las ventajas de la misma. El cuarto capítulo trata el caso de Loro Parque, su historia y visiones de la accesibilidad del mismo según SINPROMI (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad) y según un informe de PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos) publicado en 2010. El quinto capítulo está dedicado a la descripción de la metodología utilizada. El sexto capítulo está dirigido a los resultados obtenidos y finalmente en el séptimo capítulo, se aportan conclusiones, limitaciones, propuestas y líneas futuras de investigación originadas del presente estudio teniendo por finalidad complementar y adecuar las instalaciones existentes optimizando así el desenvolvimiento de cualquier persona, independientemente de su discapacidad o condición física.

De esta manera el lector queda invitado a continuar analizando esta temática y se propone iniciarla con una frase para reflexionar:

*“La peor discapacidad es la de no darse cuenta que somos iguales” Roberto Ayala.*

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la accesibilidad del Loro Parque e identificar sus principales deficiencias.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluarla accesibilidad actual existente en las instalaciones del parque.
- Comparar la accesibilidad actual del parque con respecto al año 2010 según el informe de PREDIF.
- Contrastar la visión de PREDIF y SINPROMI respecto a la accesibilidad del parque.
- Conocer las normativas legales y certificaciones que dispone el parque en materia de accesibilidad.
- Identificar la perspectiva de los directivos del parque en materia de accesibilidad.
- Apreciar la sensibilización/concienciación de los directivos del parque en materia de accesibilidad.
- Conocer el nivel de formación del personal del parque para la atención al público con discapacidad.
- Proponer acciones de mejora para la accesibilidad del parque.

## CAPÍTULO 1.- LA DISCAPACIDAD

### 1. DEFINICIÓN DE DISCAPACIDAD

A lo largo del tiempo, la palabra discapacidad ha tenido una connotación negativa, llegando a diferenciarse 2 modelos sobre su concepción: el “Modelo médico de la discapacidad” y el “Modelo social de la discapacidad”.

En el “Modelo médico de la discapacidad”, “una persona que sufría algún tipo de discapacidad era considerada como un paciente que debía ser curado o puesto bajo un tratamiento médico” y en el “Modelo social de la discapacidad”, “la discapacidad está vista, más como una construcción social que como una situación médica” (Accessturismo International Consulting,2008: 26).

Así, la imagen social de las personas con discapacidad ha ido cambiando desde la exclusión o discriminación hasta la integración, considerando a las personas con discapacidad como individuos que necesitan un conjunto de asistencias técnicas para su desenvolvimiento diario.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), en la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicada en el año 1980, la discapacidad es “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (López Franco, 2008:37).

También podemos definirla como “toda limitación o dificultad grave o importante que, debido a una deficiencia, tiene una persona para realizar actividades de la vida cotidiana, tales como desplazarse, cuidar de sí mismo, ver, oír, relacionarse con otros, etc.” (IMSERSO, 2003:21).

Sin embargo, en el año 2001, se decretó una nueva clasificación por la OMS, la Clasificación del Funcionamiento de la Discapacidad (CIF) o también conocida como CIDDM-2, en la cual se implantan nuevas definiciones para los conceptos de minusvalía y discapacidad, que se corresponden con los de limitaciones en la actividad y restricciones en la participación.

Para alcanzar una mejor comprensión del término discapacidad debemos hacer mención de los términos de deficiencia y minusvalía de acuerdo a la OMS en la “Clasificación Internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías” de 1983. Por un lado, la deficiencia, se entiende como “toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica” (López Franco,2008:37). Por otro lado, la minusvalía se define como “toda situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol social que es normal en su caso, en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales desarrollo personal en condiciones de igualdad de oportunidades respecto del resto de personas de la comunidad en que vive” (López Franco,2008:37).



En este sentido, no todas las personas con deficiencia tienen discapacidad, ni todas las personas con discapacidad tienen minusvalía.

Todas las personas con discapacidad tienen necesidades y exigencias específicas en materia de accesibilidad según el tipo de discapacidad.

## 1.1. Tipos de discapacidad

### 1.1.1. Discapacidades permanentes:

-Física: “dificultad para realizar actividades físicas o motoras convencionales, ya sea regional o general. Esta dificultad puede deberse a múltiples causas, sean congénitas o adquiridas” (Marcos Pérez y González Velasco, 2003:40).

Existen distintas discapacidades físicas, entre ellas: problemas de movilidad, pérdida de sensibilidad, trastornos urinarios e intestinales, trastornos sexuales, espasmos musculares, riego sanguíneo más bajo, deficiencia respiratoria, etc.

Por lo tanto, la mayoría de las personas con discapacidad física habitualmente utilizan para andar o moverse (de manera ocasional o permanente) diferentes ayudas técnicas, como son los bastones, las muletas o las sillas de ruedas.

De acuerdo al estudio “Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física” realizado por PREDIF en el año 2004, un estudio de 1010 personas con discapacidad física en toda España, casi la mitad tiene más del 75% de minusvalía, el 37,5% del total utiliza silla de ruedas manual, el 20,6% utiliza silla de ruedas eléctrica, el 13,1% utiliza muletas y bastones y sólo el 23,6% no necesita ayudas técnicas (PREDIF, 2014).

-Intelectual: “funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que comprende globalmente el desarrollo de los sujetos que lo padecen, ya que se ve afectado también el desarrollo en otros aspectos como son el motor, perceptivo, cognoscitivo, lingüístico, afectivo y social, aunque no en forma homogénea” (Pérez et al, 2003:40).

-Auditiva: deficiencia que “abarca el oído pero también a las estructuras y funciones asociadas a él. De acuerdo al grado de dificultad se podría hablar de sordera e hipoacusia” (Pérez et al, 2003:41).

-Visual: “deficiencias en los ojos y en las estructuras y funciones asociadas a él”. (Pérez et al, 2003:41).

Existen dos tipos diferentes de discapacidades visuales (PREDIF, 2014:13)

- Deficiencias visuales: “disminución visual significativa, pero con suficiente visión como para percibir la luz, orientarse por ella y usarla con propósitos funcionales”.
- Ceguera: “ausencia total o una percepción mínima de la luz que impide su uso funcional”.

### 1.1.2. Discapacidades temporales:

Dentro de este grupo se incluyen todas las personas que pueden presentar diversos factores que obstaculizan o impiden su movilidad. Por lo cual son denominadas personas con movilidad reducida (PMRs).

-Factores cronológicos: donde se pueden distinguir dos grupos de personas con necesidades específicas: personas mayores y niños.

Según el Instituto de Política Familiar “nacieron 116.000 (una reducción del 20,4%) niños menos que en 1980 y de seguir así, en el 2050, 1 de cada 3 españoles tendrá más de 65 años, siendo los mayores de 80 años el mayor segmento de edad”(Instituto de Política Familiar, 2014). Por lo tanto, España tiene una población envejecida.

Así mismo, de acuerdo a datos del INE, en España el número de personas de 65 años y más pasará de representar un 16,8% en 2005 a un 30,8% en 2050, sobre el total de población” (PREDIF, 2014).

-Factores antropométricos: dentro del cual podemos distinguir el gigantismo, enanismo o la obesidad.

-Circunstancias transitorias: situaciones o actividades coyunturales que pueden resultar incapacitantes durante un periodo de tiempo. Las más comunes son: mujeres embarazadas y discapacidad transitoria física o en la comunicación.

Además, existen otros grupos de personas que podrían tener necesidades especiales en cuanto a servicios e instalaciones proporcionadas por la industria del turismo como son las personas con problemas asmáticos y los que necesitan dietas especiales o tienen problemas de alergia.

## 1.2. Personas con discapacidad en Europa

La Unión Europea estima que en Europa “la población con discapacidad incluidas las personas con enfermedades de larga duración asciende aproximadamente a 50 millones” (Acceturismo International Consulting, 2008: 30).

De igual forma, en la Unión Europea las personas con discapacidad se dividen porcentualmente en 4 grupos diferenciados según el tipo de discapacidad (Acceturismo International Consulting, 2008: 31):

- Personas con discapacidad física: 37%
- Personas con discapacidad intelectual/mental: 9,7%
- Personas con discapacidades sensoriales (visual y auditiva): 7%
- Personas con discapacidades orgánicas: 46,3%

### 1.3. Personas con discapacidad en España

De acuerdo a la Encuesta sobre Deficiencias, Discapacidades y Estado de Salud (EDDES) de 1999, en España hay 3,5 millones con alguna discapacidad, lo cual representa un 9% de la población total. Igualmente enuncia que 4 de cada 10 personas entre 75 y 79 años y 6 de cada 10 mayores de 85 años presentan alguna discapacidad, demostrándose así, que las situaciones de discapacidad aumentan con la edad, ya que este grupo de personas mayores de 65 años está compuesto por casi dos tercios de la población afectada. (Accesturismo International Consulting, 2008).

Esta misma encuesta muestra que en España los tipos de discapacidades más frecuentes son:

- Problemas de movilidad: aproximadamente un 60% (más de 2 millones de personas) de los que aseguran tener discapacidad, tienen dificultades para el desplazamiento fuera de sus hogares. Estos problemas son declarados mayormente por mujeres.
- Tareas del hogar: 1.568.598 personas declaran dificultades para realizar las tareas del hogar. Esta discapacidad es declarada por las mujeres en doble proporción que los varones.
- Discapacidades sensoriales: 1.002.289 personas sufren discapacidad visual, un 2,7% de la población española. En este grupo se incluyen todas las personas con limitaciones importantes como la ceguera por ejemplo. Por su parte, 961.489 personas tienen discapacidad auditiva.
- Otros problemas funcionales: 1.092.518 personas tienen dificultades para la utilización de brazos y manos, lo cual causa problemas para realizar las tareas del hogar e incluso para autocuidados.
- Autocuidados: 777.058 personas tienen dificultades para cuidar de sí mismos, por lo cual es la discapacidad que menos afecta a la población española pero suelen ser las más graves y de mayor dependencia, ya que para este colectivo resulta indispensable la ayuda de una tercera persona.

**Tabla 1.- Estadísticas del número de Personas con Movilidad Reducida (PMR) que llegan a los aeropuertos de Tenerife**

| Aeropuerto     | Número de pasajeros en 2010 | Número de pasajeros en 2011 | Número de pasajeros en 2012 |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Tenerife Sur   | 55.782                      | 64.567                      | 68.454                      |
| Tenerife Norte | 19.283                      | 19.479                      | 18.885                      |

**Fuente:**Elaboración propia a partir de AENA.

## CAPÍTULO 2.- EL TURISMO ACCESIBLE

### 2. ANTECEDENTES DEL TURISMO ACCESIBLE

En el año 1980, en Manila (Filipinas), mediante la Declaración de Manila, la Organización Mundial del Turismo (OMT) estableció por primera vez la relación del turismo con la accesibilidad. Esta declaración contempla el turismo como un derecho fundamental de los ciudadanos con las mejores condiciones prácticas de acceso y sin discriminación. Igualmente, también recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos apuntando los detalles más importantes sobre accesibilidad turística. Estas recomendaciones quedaron reflejadas en el documento “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”, aprobado en La Asamblea General de Buenos Aires en el año 1990.

En 1989, el concepto de turismo accesible también adquirió gran relevancia a nivel Europeo, con el informe “Tourism for All”, publicado por un grupo de británicos expertos en turismo y discapacidad, en el cual se identificaron casos de buenas prácticas y se establecieron premios a las instalaciones y equipamientos con adaptaciones interesantes en la supresión de barreras, así como soluciones específicas dentro del sector para favorecer el acceso a personas con discapacidad. Asimismo, también definía el turismo para todos como “aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales”.

En 1991, la OMT confirma en el derecho al turismo en la Resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General adoptado en la sesión 9ª “Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90”. Y tan sólo un año después, se aprueba el Tratado de Maastricht (1992), donde se estableció un plan de acciones comunitarias a favor del turismo. Dentro de este plan, en el punto 8, se concreta Turismo social “información recíproca, apoyo a la coordinación de acciones entre estados miembros para eliminar los obstáculos al desarrollo del turismo para minusválidos, así como para el intercambio de información en este terreno”.

En 1999, en Santiago de Chile, la OMT aprobó “el Código Ético Mundial para el Turismo” donde redacta en su artículo 7 que se fomentará y facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes, de los estudiantes, personas mayores y de las personas que padecen discapacidades.

Dos años más tarde, a nivel Europeo, concretamente en Brujas, se detectó la necesidad de desarrollar una correcta planificación de la señalización de los accesos a las infraestructuras y servicios para poder llevar a cabo el plan de “Turismo para todos”. Este plan fue ratificado el 27 de septiembre de ese mismo año.

Consecutivamente, en octubre del 2003 se firmó el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo “Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible”, con el fin de conseguir una Europa sin obstáculos ni barreras, donde todas las personas con discapacidad puedan disfrutar del turismo plenamente.

En el año 2005, la OMT pronunció a nivel mundial la Resolución A/RES/492 (XVI)/10 denominada “Hacia un turismo accesible para todos” la cual establece las líneas básicas a considerar en el sector turístico, permitiendo la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad restringida.

A continuación, en el año 2006, se efectuó el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «Turismo social en Europa», el cual declaró: “Los diversos colectivos usuarios del turismo social y en especial el de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida obtienen de los programas un extraordinario componente y aportación para su integración plena como personas.”

Posteriormente en Bélgica, el 11 de mayo de 2006, se crea una asociación internacional sin ánimo de lucro, la “European Network for Accessible Tourism”, dirigida a trabajar tanto con las empresas como los organismos que deseen tanto la promoción, como el estudio y la puesta en práctica del turismo accesible. De esta forma, desde 2009 han concedido premios a ciudades accesibles, en España lo concedieron a Ávila en el 2010.

Todas estas iniciativas que se han desarrollado a lo largo del tiempo, han tenido como finalidad la inclusión de las personas con discapacidades a los distintos sectores que conforman el producto turístico, para que de esta manera, la oferta turística esté dirigida a todos los colectivos por igual, sin ninguna discriminación.

## **2.1. Definición de turismo accesible**

El sector turístico posee una gran e indudable importancia para la economía de España y actualmente con la apertura y diversificación del modelo de turismo de sol y playa, se abren nuevas oportunidades para atraer nuevos segmentos de clientes potenciales que generen una elevada rentabilidad económica para el destino.

El turismo accesible, representa sin duda una de esas oportunidades, ofreciendo innumerables ventajas para los destinos que apuesten por este mercado. En este sentido, se hace referencia al turismo “que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial” (Pérez et al, 2003:25), es decir, aquél que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos.

Es decir, “el concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos” (Accessturismo International Consulting,2008: 5), debido a que tanto para las personas con discapacidad, como para el resto, las actividades de ocio y turismo son imprescindibles para la calidad de vida.

## **2.2. Beneficiarios del turismo accesible**

El turismo accesible comprende a un significativo segmento de la población, comprendido no sólo por las personas con discapacidades permanentes (visual, auditiva, intelectual o física) sino también por aquellas personas con discapacidad temporal que “presentan factores que obstaculizan o impiden su movilidad, tales como: factores

cronológicos (niños menores de 6 años), factores antropométricos (gigantismo, enanismo y obesidad) y circunstancias transitorias (el embarazo, llevar niños pequeños en brazos, en cochecito o bultos pesados, accidentes sin secuela posterior invalidante, la convalecencia, etc.)” (Accessturismo International Consulting, 2008: 34).

Además, dentro de este tipo de turismo se incluyen también al grupo de personas con necesidades especiales como lo son, por ejemplo, los individuos con problemas asmáticos, los que necesitan dietas especiales o los que tienen problemas de alergia.

### **2.3. Turismo accesible y turismo social = “Turismo para Todos”**

Una vez conocida la definición que ha concebido el turismo accesible desde sus inicios, es necesario resaltar el turismo social, el cual parte de una concepción más amplia al tener como finalidad la lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas.

El “Turismo para Todos” se define como “aquella forma de turismo que planea diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Pérez et al, 2003:22).

Es decir, el turismo accesible facilita el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos, mientras el turismo social facilita el acceso de aquellos colectivos menos favorecidos. Así, la unión de estos dos conceptos, turismo accesible y turismo social, hacen posible el disfrute de un turismo para todos.

En este sentido, debido a la importancia que representa el Turismo Accesible- Turismo para Todos, el Sector Turístico Español decidió incluirlo en el Plan del Turismo Horizonte 2020, entre las líneas de actuación del “Programa Accesibilidad Turística”, el cual entre otros aspectos, intenta impulsar las actuaciones de la Secretaria de Estado de Turismo en materia de accesibilidad con el fin de poder consolidar la implantación de un Turismo Accesible en España. Así, la Secretaría de Estado de Turismo ha suscrito acuerdos de colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y con la Confederación Española de Hoteles y Alojamiento Turísticos (CEHAT) para apoyar a la mejora de la accesibilidad de los establecimientos, productos y destinos turísticos españoles (Accessturismo International Consulting, 2008).

### **2.4. Promoción del turismo accesible en España**

Para poder atraer a los potenciales beneficiarios del turismo accesible es importante proporcionar información sobre la accesibilidad de la oferta, ya que dicha información de cada uno de los elementos que componen la cadena del servicio turístico es imprescindible para las personas con discapacidad o personas de movilidad reducida al momento de decidir el lugar al que van a viajar.

La promoción del Turismo Accesible en España se enfrenta a las siguientes debilidades (Acceturismo International Consulting, 2008: 56):

- Falta de productos turísticos concretos y consolidados dirigidos a turistas con discapacidad
- Falta de visión y de sensibilización de los principales agentes de interés dentro de la industria turística por desarrollar el producto “Turismo para todos” y promocionarlo en sus mercados objetivos.

## CAPÍTULO 3.- LA ACCESIBILIDAD

### 3. DEFINICIÓN DE ACCESIBILIDAD

La Accesibilidad Universal se define como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse” (LIONDAU, 2003).

El Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO, 2003) define la accesibilidad como “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”.

Es decir, la accesibilidad se refiere a la eliminación de obstáculos y barreras que aseguren el acceso de todas las personas, en igualdad de condiciones, al entorno, instalaciones, transporte y servicios turísticos de forma autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales.

La “no accesibilidad” constituye una forma de discriminación indirecta, que genera desventajas sociales (LIONDAU, 2003) y es una infracción, que está regulada en la Ley 49/2007 de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Para las personas con discapacidad, son necesarias las condiciones de accesibilidad de todos los entornos y servicios que conforman la actividad turística, es decir desde el momento de la reserva hasta el regreso a su residencia habitual. Con esto se hace referencia a la “Cadena de la Accesibilidad Turística”:

**Tabla 2.- Cadena de Accesibilidad Turística**

|                    |  |
|--------------------|--|
| Reserva/<br>compra | -Internet/ website no accesible<br>-Agencia de viajes: entorno inaccesible<br>-Falta de formación del personal   |
| Transporte         | -Desplazamiento hasta el punto de salida<br>-Acceso a las terminales de transporte<br>-Embarque/desembarque al medio de transporte<br>-Transfer hasta el alojamiento turístico     |
| Destino            | -Accesibilidad en el alojamiento turístico<br>-Desplazamiento en el entorno físico del destino<br>-Accesibilidad a las actividades de ocio y disfrute (cine, museo, parques, etc.) |
| Regreso            | -Transfer hacia la terminal de transporte<br>-Acceso a la terminal de transporte<br>-Embarque/desembarque al medio de transporte<br>-Desplazamiento hasta el destino de origen     |

**Fuente:** Accesturismo International Consulting, 2008:6.



Por lo tanto, no tiene sentido hablar de accesibilidad sin describir los tipos de barreras con las que suele encontrarse este colectivo de población.

### 3.1. Barreras de la Accesibilidad

Según el Libro Blanco de la Accesibilidad (IMSERSO, 2003) las barreras que hay que tener en cuenta para poder hacer un entorno, producto o servicio turístico accesible son:

-Barreras arquitectónicas: impedimentos o dificultades que se presentan en los edificios. Ejemplo: ausencia de rampas en la entrada, aseos no adaptados.

-Barreras urbanísticas: impedimentos o dificultades que se presentan en la estructura y mobiliario urbano, sitios históricos, parques y todos los espacios abiertos de uso público o privado. Ejemplo: ausencia de plazas de aparcamiento para minusválidos.

-Barreras en el transporte: impedimentos o dificultades en medios de transporte, particulares o colectivos, terrestres, aéreos, marítimos y fluviales, de corta, media o larga distancia. Ejemplo: ausencia de taxis adaptados para personas con movilidad reducida.

-Barreras en las comunicaciones: impedimentos o dificultades en la comprensión de mensajes, vocales o no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles. Ejemplo: ausencia de material en Braille.

### 3.2. Legislación básica en Accesibilidad y Turismo Accesible de obligado cumplimiento (PREDIF, 2013)

Ámbito Nacional:

- La Constitución Española, que reconoce a los ciudadanos la igualdad de todos ante la Ley y los mismos derechos fundamentales.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos– LISMI
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad – LIONDAU
- REAL Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto Edificación 314/2006,

de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

- Ley 49/2007, de 26 de diciembre por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

#### Ámbito Autonómico

- Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
- Orden de 5 de octubre de 1998, por el que se regula el otorgamiento y utilización del símbolo internacional de accesibilidad.
- Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que modifica el decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. (modifica lo relacionado al reglamento de transporte: tarjeta de estacionamiento, etc).

### 3.3. Certificación de accesibilidad

Adoptar un Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, permite que todas las personas en igualdad de condiciones, tengan las mismas posibilidades de acceso, uso y disfrute de la misma. Dicho sistema debe interesarle a cualquier organización que quiera aspirar a aumentar la accesibilidad global al entorno y con ello la satisfacción del cliente.

Si una organización cumple los requisitos DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) de la Norma UNE 17001-1 (Accesibilidad Universal-Criterios DALCO), estará capacitada para certificar que es accesible y que dicha condición se mantendrá a lo largo del tiempo.

La adopción de la Norma UNE 17001-2 (Accesibilidad Universal- Sistema de gestión de la accesibilidad) representa un compromiso social de la organización para la igualdad de derechos y oportunidades a todas las personas, obteniendo el Certificado AENOR de Accesibilidad y la licencia de uso de la marca AENOR de accesibilidad. Además la Norma UNE 17001 es compatible con la Norma ISO 9001 de calidad, lo que permite una fácil integración con este sistema de gestión “ya que comparte con esta norma las herramientas propias de los sistemas de gestión tales como la planificación, objetivos, acciones correctivas y preventivas, etc.” (AENOR, 2014).

Esta norma es destinada a todos los sectores, tanto públicos como privados, para uso de los servicios públicos como por ejemplo los transportes, hospitales, universidades, dependencias de los Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, etc.

Asimismo, también se aplica a instalaciones de atención al cliente final (hoteles, centros comerciales, museos, oficinas bancarias, grandes superficies, etc.) y a entornos laborales de cualquier organización pública o privada.

### **3.4. La accesibilidad: una característica intrínseca de la calidad**

Según el ICTE, para la certificación de la marca Q de calidad turística deben reunirse los siguientes requisitos (PREDIF, 2014):

- Cumplir con la legislación vigente de accesibilidad
- Formación del personal en atención al cliente con necesidades diferentes
- Conocer el grado de accesibilidad que reúne el establecimiento

### **3.5. Ventajas de la accesibilidad (PREDIF, 2014)**

- Concede mayor calidad a la oferta turística, ya que aporta un valor añadido al producto turístico que se traduce en mayor confort, servicios, atención y especificidad.
- Garantiza la igualdad de oportunidades en el uso y disfrute de la oferta turística
- Se alcanza a un segmento de mercado en crecimiento y con un gasto elevado en destino. Según datos de la encuesta Familitur 2003, las personas con discapacidad gastan un 73% más (89,3 euros), que las personas sin discapacidad.
- Beneficia a un segmento de mercado considerado “multicliente”, ya que estas personas acostumbran a viajar en grupo o con un acompañante. Según el estudio de “Hábitos y actitudes hacia el turismo de personas con discapacidad física”, realizado por PREDIF en 2004, “el 92% de los encuestados viajan acompañados por familiares y amigos. Es decir, 1 de cada 2 personas con discapacidad viajan acompañados”.
- Permite la reducción de la estacionalidad, debido a que son personas que suelen viajar fuera de temporada. Esto se fundamenta en que “un elevado número de ellos no tiene responsabilidades laborales” (Acceturismo International Consulting, 2008:8).
- Mejora la imagen de las empresas, considerándolas éticas y “socialmente responsables”

## CAPÍTULO 4.- EL LORO PARQUE

### 4. EL LORO PARQUE: HISTORIA Y ACCESIBILIDAD

Es un parque zoológico situado en el Puerto de La Cruz, al norte de la isla de Tenerife, creado en 1970 por los alemanes Wolfgang Kiessling y su padre.

Abrió oficialmente sus puertas al público en 1972 y desde ese momento se considera un referente de la isla. Actualmente es el mejor parque zoológico de Europa y el tercero del mundo, según Trip Advisor. Inicialmente contaba con una superficie de unos 13.000 m<sup>2</sup> en las que se mostraba el hábitat natural de los animales, más de 150 papagayos y el primer espectáculo de loros de Europa.

Actualmente el parque dispone de una extensión de 135.000 m<sup>2</sup> de naturaleza, con extraordinarias exhibiciones de animales de todos los ecosistemas como loros, pingüinos, delfines, gorilas, leones marinos, tigres, chimpancés, orcas, entre otras muchas especies.

A través de los años ha ido añadiendo nuevos espectáculos, atrayendo a millones de turistas al año, entre los que se encuentran:

- Espectáculos: Orca Ocean, Delfinario, Leones Marinos, Natura y PlanetPenguin
- Acuario: con 12 exhibiciones temáticas con un total de 1.200.000 litros de agua, albergando a más de 3000 maravillosas especies acuáticas, además del túnel de tiburones de 18 metros de largo.
- Katandra Treetops: constituye un aviario de vuelo libre o pequeña selva con unas 200 aves de 25 especies y subespecies procedentes de Australia y Asia
- Kinderlandia: puentes colgantes y árboles de diferentes alturas para la diversión de los niños. Además, pueden trepar o deslizarse por el tobogán de la serpiente.

Además, el parque cuenta con 9 establecimientos de restauración y 9 tiendas.

La diversidad de animales, la calidad de sus instalaciones y respeto al medio ambiente han hecho que el parque haya sido condecorado en varias ocasiones y con diversas distinciones nacionales e internacionales, como por ejemplo el premio “Árbol Verde” del Consejo de Ministros de Alemania, el “Award of Excellence” de TUI Reino Unido y también el prestigioso “Premio Internacional del Medioambiente”, que otorga el touroperador “World of TUI” Alemania.

Asimismo, “Loro Parque ha recibido la Placa al Mérito Turístico, otorgada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España y la “Medalla de Oro al Mérito Turístico”, entregada por parte del mismo ministerio, así como también la Medalla de Oro del Gobierno de Canarias, la de la ciudad de Puerto de la Cruz y la del Cabildo Insular de Tenerife, entre otros galardones. Loro Parque es, además, la única empresa de las Islas Canarias que ha conseguido ser reconocida con el Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial” (Loro Parque, 2014).

#### 4.1. Visión de la accesibilidad del Loro Parque por SINPROMI y PREDIF

SINPROMI, en la guía Tenerife Destino Accesible, considera al Loro Parque como un espacio, con instalaciones y servicios practicables. Es decir, un parque que “sin ajustarse a todos los requerimientos que lo califiquen como accesible, no impide su utilización a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida con la ayuda de otra persona” (Turismo de Tenerife, 2014:5).

#### 4.2. Visión de la accesibilidad del Loro Parque según informe de PREDIF

A partir del diagnóstico del Loro Parque realizado en el año 2010 por PREDIF (PREDIF 2010), se muestran a continuación los resultados más relevantes:

##### Atención al público

- Ninguna persona de atención al cliente conoce la Lengua de Signos Española (LSE).
- Se prestan sillas de ruedas manuales y se alquilan sillas de ruedas eléctricas a los visitantes en la entrada del parque.

##### Accesibilidad física

- Las sendas por las que se accede a las distintas instalaciones tienen características similares. El suelo es de cemento y antideslizante.
- Es conveniente que los usuarios de la silla de ruedas vayan acompañados, porque algunos tramos tienen una inclinación pronunciada de más del 12%.
- De las 8 baterías de aseos disponibles en el parque, 6 disponen de aseos reservados para Personas de Movilidad Reducida (PMR).

##### Accesibilidad Visual

- Las sendas e itinerarios tienen bordillos laterales que sirven de referencia a personas que se desplazan con bastón guía.
- Las sendas disponen de rótulos de señalización en todos los cruces y cambios de dirección, son fácilmente identificables
- No existen referencias táctiles que faciliten la orientación de personas con discapacidad visual

##### Accesibilidad auditiva

- En todo el parque hay rótulos de señalización que indican la ubicación de las distintas instalaciones, servicios y espectáculos.
- En la entrada del parque se le entrega a cada visitante un folleto informativo de todas las atracciones y sus servicios complementarios, contienen un mapa en el que se indican los recorridos y la ubicación de cada una de las instalaciones.
- Las puertas de las cabinas de aseos no tiene un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre”, si cuentan con una banda libre inferior que permite ver si hay alguien en su interior.

##### Otras estancias y servicios

- Señalización en todo el parque: Textos e iconos en braille y autorrelieve: No

## CAPÍTULO 5.- METODOLOGÍA

El presente estudio es una investigación descriptiva, con la finalidad de evaluar la accesibilidad de una instalación emblemática: el Loro Parque. Por un lado, se pretende conocer la accesibilidad de sus instalaciones y servicios para cualquier tipo de discapacidad y por otro lado, conocer la accesibilidad percibida o visión de la accesibilidad del mismo por una entidad estatal y otra autonómica de acuerdo a sus diagnósticos.

La investigación tiene un enfoque cualitativo, utilizando como métodos para recolección de datos los siguientes:

1. Búsqueda y revisión de información documental o secundaria sobre la temática, permitiendo delimitar el caso de estudio, establecer los aspectos principales de la elección y plantear los objetivos.
2. Desarrollo de entrevistas semiestructuradas: elaboración de cuestionarios a profesionales del caso objeto de estudio:

Para el análisis de la oferta actual accesible del parque, la entrevista fue realizada a un responsable del departamento de Comunicación del Loro Parque, siendo una persona que conoce directamente la oferta turística y sus actuaciones.

Para conocer la visión sobre la accesibilidad del parque según estudios y diagnósticos realizados, se realizaron entrevistas a dos entidades, una estatal y otra autonómica. Dos de las entrevistas a dos personas responsables del área de accesibilidad de PREDIF y una a la persona responsable del área de accesibilidad de SINPROMI.

3. Observación in situ: visita al parque, permitiendo examinar de forma directa los siguientes aspectos:
  - Accesibilidad física de las instalaciones y servicios del parque, como vías de acceso, señalización e infraestructura.
  - Atención al público, incluyendo servicio para personas con necesidades especiales, ayudas técnicas, sistemas de comunicación, trato especializado y capacitación del personal.

A modo de síntesis se propone el siguiente esquema para sintetizar el diseño de la investigación:

- Definición del proyecto a realizar.
- Recopilación de información y datos para la investigación.
- Organización y selección de la información obtenida.
- Elaboración del estudio
- Realización de entrevistas
- Observación in situ
- Extracción de resultados
- Elaboración de conclusiones
- Planteamiento de propuestas de mejora

Por último, cabe destacar que la información conseguida de las entrevistas se trató con honestidad y precisión, manteniendo la integridad de los datos originales.

## **CAPÍTULO 6.- RESULTADOS Y PROPUESTAS DE ACCIÓN**

Los resultados adquiridos de las distintas entrevistas llevadas a cabo en esta investigación se mostrarán de manera diferenciada para facilitar su comprensión.

### **6.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL LORO PARQUE**

La primera parte trata sobre los visitantes del parque. A la primera pregunta sobre el tipo de discapacidad que presenta la mayoría de personas que visita el parque, la respuesta del responsable de comunicación fue que lo que más se aprecia son sillas de ruedas, afirmando que la discapacidad física es la que mayormente se observa y que por ese motivo tienen a disposición de los clientes con impedimentos, sillas de ruedas manuales y eléctricas para alquilar. Además, mantiene que para ellos es difícil de apreciar si algún visitante tiene otro tipo de discapacidad porque por lo general, la mayoría de ellos viene con acompañantes.

En la segunda pregunta para comprobar si existe un control del número de personas con discapacidad que visitan el parque se encontró una respuesta negativa. Se señala que lo único que puede confirmar es que el parque recibe entre 1.300.000 y 1.400.000 de visitantes anuales, pero que no cuentan con un registro de las personas con discapacidad.

La segunda parte de la entrevista trata de indagar si las instalaciones del parque están adaptadas para personas con cualquier tipo de discapacidad. Se obtuvo como respuesta que desde el inicio de la creación del parque se pretendía que este tuviese un acceso fácil para todos. El responsable de comunicación certifica que todos los sitios tienen rampas y son accesibles con una silla de ruedas y que en las instalaciones de los espectáculos, la primera fila siempre está reservada para las personas en sillas de ruedas, familias con niños pequeños, etc.

Posteriormente, en la tercera parte se intenta indagar si ha habido mejoras en las deficiencias o carencias observadas en el informe realizado por PREDIF en el año 2010. En relación a si disponen de una guía de accesibilidad de las instalaciones y atracciones del parque, la respuesta fue negativa, precisándose que los visitantes nunca han solicitado una guía de accesibilidad del parque.

Por otro lado, no disponen de ningún tipo de tarjeta de acceso con prioridad o acceso especial para personas con discapacidad. Únicamente tienen tarjetas anuales, que permiten que las personas que la tienen no tengan que pasar por la taquilla a comprarla. Sin embargo se afirma que en momentos de gran acceso, se habilitan varias entradas y las personas con discapacidad siempre tienen una prioridad.

Por otro lado, el parque no permite el acceso de perros guía o de asistencia debido a que, según el responsable de comunicación, al ser un parque de animales, podría haber

serios conflictos, no tanto por las reacciones del perro sino por las de los animales del parque.

A la pregunta sobre si alguna persona de atención al cliente tiene conocimiento de la Lengua de Signos Española la respuesta fue negativa. Tampoco disponen de audiodescriptivos ni bucle de inducción magnética en áreas de audiovisuales. Además, las instalaciones del parque no disponen de señalización en braille para las personas con discapacidad visual.

La cuarta parte de la entrevista hace referencia a la atención al público. En relación a la pregunta de si el parque cuenta con personal capacitado para la atención de personas con discapacidad, el responsable de comunicación revela que algunos son más expertos y otros menos pero que todos los que trabajan en el parque tienen una gran dedicación hacia el visitante para ofrecer un servicio de calidad en todo momento.

Con respecto a si el personal ha participado en cursos de formación para la atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas, el responsable de comunicación responde afirmativamente, concretando que sólo han asistido a cursos los departamentos de Relaciones Públicas y de Atención al Público. Además destacó que este tipo de información la posee el Departamento de Seguridad del parque, lo cual quiere decir que no tienen un departamento especializado en accesibilidad.

Finalmente la última parte de la entrevista pretende hacer una aproximación acerca del compromiso del parque en materia de accesibilidad y la percepción de la accesibilidad del parque por parte de la persona entrevistada.

Se afirma que la adaptación de las instalaciones del parque para que sean accesibles depende exclusivamente de ellos, expresando que no existe ni jamás ha existido ninguna financiación externa porque el parque desde un principio está estructurado para que se auto financie.

Así mismo el responsable de comunicación sostiene que mantienen un compromiso constante de accesibilidad y que una de las premisas que más toman en cuenta al momento de crear nuevas instalaciones es la facilidad de acceso para las personas en silla de ruedas. No obstante, considera que así como una persona con discapacidad visual puede disfrutar de los sonidos y de muchas otras cosas del parque, también puede ser una molestia sonora por no poder identificar qué es lo que está ocurriendo en su entorno. Sin embargo, justifica que están abiertos a tener en cuenta cualquier tipo de discapacidad pero que no es usual recibir cierto tipo de deficiencias.

En respuesta a si el parque cuenta con algún plan a futuro para mejorar la accesibilidad, el responsable de comunicación indica afirmativamente pero sin concretar ninguno, únicamente comenta que siempre cuentan con planes, realizando previamente un estudio de la demanda, ya que consideran que si son muy pocos los que demandan un determinado servicio no merece la pena invertir en infraestructuras especiales.

Al preguntarle sobre qué aspectos mejoraría o cambiaría del parque, el responsable de comunicación propone colocar braille en audioguías.



Por último, bajo la percepción del responsable de comunicación, una mejora de la accesibilidad del parque supone una inversión que quizás generara beneficios, pero que por este motivo deben analizarse muchos aspectos antes de asumir algún coste.

De igual forma, afirma que el parque cumple con todas las exigencias legales, contando con la Certificación EMAS, ISO 14001 e ISO 9001. Además de numerosos premios y reconocimientos adquiridos a lo largo de la historia del parque como por ejemplo el Premio del Príncipe Felipe a la actividad empresarial. Sin embargo, hasta el momento no cuentan con ninguna certificación de accesibilidad ni premios de accesibilidad.

## **6.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A PREDIF Y SINPROMI**

En relación a la percepción sobre la accesibilidad del parque, tanto los dos responsables del área de accesibilidad de PREDIF, como la responsable del área de accesibilidad de SINPROMI, consideran que las instalaciones del parque son practicables, sosteniendo como sus mayores deficiencias las inclinaciones pronunciadas, la falta de bucles de inducción magnética, la señalización e información en braille y el desconocimiento de la Lengua de Signos Española por parte de alguna persona de atención al público.

En cuanto a los aspectos en los que estiman necesario mejorar la accesibilidad, todos coinciden en la adaptación de las instalaciones para personas con discapacidad visual y auditiva.

Igualmente coinciden en que la acción principal que se debería llevar a cabo para mejorar la accesibilidad del parque es: la adopción de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad, que incluiría un plan, contemplando las actuaciones de mejora que se deben realizar en el conjunto del parque, entre ellas: la señalización del borde de los peldaños de las escaleras, la disposición de señalización y material de información en braille y la disposición de alguien del personal que conozca la Lengua de Signos Española.

Por otro lado, respecto a la atención del personal hacia público con discapacidad, tanto los dos responsables del área de accesibilidad de PREDIF, como la responsable del área de accesibilidad de SINPROMI desconocen si tienen alguna formación específica.

Finalmente, todos consideran que el Loro Parque indudablemente mantiene un compromiso constante hacia la accesibilidad.

## **6.3. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN IN SITU**

En primer lugar, a pesar de que el parque tiene espacios anchos de circulación, muchos tramos tienen una gran inclinación, pudiendo observar la dificultad que suponía esto para las personas con discapacidad física, en silla de ruedas. Así mismo, las escaleras de las instalaciones de los shows, a pesar de que tienen suelo de cemento, no tienen antideslizantes y al mojarse con el agua salpicada durante el show, se torna resbaladizo pudiendo causar una caída para cualquier persona, aún más para aquéllas que presenten algún tipo de discapacidad, principalmente visual.

En relación a los aseos adaptados, el parque continúa disponiendo de 6 aseos reservados para Personas de Movilidad Reducida (PMR), con las mismas características descritas en el informe de PREDIF al que se hace referencia.

En segundo lugar, con respecto a la accesibilidad visual, el pavimento continúa siendo homogéneo y sin mobiliarios que impidan o dificulten la circulación, pero no existen referencias táctiles que faciliten la orientación de las personas con discapacidad visual.

Por otro lado, en cuanto a la accesibilidad auditiva, se observan rótulos de señalización que indican la ubicación de las distintas instalaciones, servicios y espectáculos y los aseos continúan sin tener un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre”, únicamente tienen una banda libre inferior que permite ver si hay alguien en su interior.

En general, todas las instalaciones de los espectáculos tienen una zona reservada para PMR, algunas están señalizadas con el SIA y otras no. En el Show de los Leones Marinos, no está señalizado el espacio para las personas en silla de ruedas. Por su parte el Loro Show, el Show de los delfines y el Show Orca Ocean sí tienen las zonas señalizadas.

Ni el Show de los Leones Marinos y ni el de los delfines, disponen de pantallas con texto informativo de la información expresada en el espectáculo. El Show Orca Ocean y el Loro Show sí tienen, pero en el Loro Show no colocan texto informativo sino únicamente la visualización de las imágenes del show en la pantalla.

Por su parte el espectáculo audiovisual de Natura Visión, es un auditorium cerrado y cuenta con una zona reservada para PMR señalizada con el SIA. En esta sala se proyecta en una gran pantalla una película sobre los diferentes ecosistemas del mundo y las especies que se deben proteger, pero sólo tiene audio en español, sin textos informativos ni audiodescriptivos.

En general, durante la estancia en el parque, la discapacidad permanente que más se pudo apreciar fue la física, destacando personas tanto en sillas de ruedas manuales como eléctricas y personas con distintos problemas motores. Por otro lado, se observa el servicio de ayudas técnicas como cochecitos para niños y sillas de ruedas, pero no se observa en ningún momento ninguna persona con atención especializada a las personas con discapacidad.

Finalmente, cabe destacar que el parque cuenta con una página web y una aplicación para dispositivos móviles, pero ninguno de ellos es accesible.

#### **6.4. PROPUESTAS DE ACCIÓN**

A partir del análisis de los resultados anteriores, se procede a plantear algunas propuestas de acción, con la finalidad de complementar y adecuar las instalaciones existentes en el parque, optimizando así, el desenvolvimiento de cualquier persona, independientemente de su discapacidad o condición física.

- Adoptar un Sistema de Gestión de Accesibilidad, ya que una adecuada gestión de accesibilidad puede llegar a alcanzar grandes beneficios, no sólo económicamente sino también socialmente, tanto para los turistas como para los residentes del propio destino.
- Invertir en herramientas de comunicación capaces de captar la atención de los distintos operadores especializados y del público objetivo:
- Guías de Accesibilidad Turística: con la finalidad de dar a conocer la existencia de la oferta turística accesible del parque y distribuir las en las oficinas de información turística, ya que son uno de los puntos principales a los que se dirigen los turistas para conocer los servicios que se ofrecen en el destino.

Diseño de Página Web Accesible: ya que el diseño de una página web accesible para personas con discapacidad representa una herramienta y poder de venta básico.

Creación de una aplicación móvil accesible: que permita el reconocimiento automático del habla, conversión de texto a voz, etc.

- Complementar la información que se ofrece en los espectáculos, con una traducción simultánea en Lengua de Signos para que una persona con discapacidad auditiva pueda entender lo que está ocurriendo.
- Se recomienda instalar bucles de inducción magnética en las taquillas y en las salas de audiovisuales, ya que éstos, permiten mejorar la comunicación de las personas que llevan audífonos y/o implantes, reduciendo las interferencias ambientales sonoras.
- Se recomienda que todos los mensajes que se ofrecen por megafonía, a través de proyecciones y en los espectáculos, se faciliten en texto subtulado a través de pantallas informativas.
- Asistir a cursos sobre accesibilidad para conocer todos los aspectos relacionados con la temática para las instalaciones del parque, así como las características más relevantes que determinan el comportamiento de las personas con discapacidad a todo el personal de la empresa para una adecuada atención al público para dicho segmento de mercado.
- Participación en ferias de turismo, promocionando la imagen de accesibilidad.
- Asistencia a ferias especializadas para personas con discapacidad, ya que aunque no son ferias propiamente turísticas, el parque tiene la oportunidad de dar a conocer sus servicios y espectáculos para el disfrute de dichas personas. Entre las ferias más importantes podríamos destacar MINUSVAL, Salón Nacional de Ayudas Técnicas y Foro de Debate para las Discapacidades.

## CAPÍTULO 7.- CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACION

### 7.1. CONCLUSIONES

En base a la interpretación de los resultados obtenidos y en referencia al objetivo general de esta investigación se concluye que el parque no se ajusta totalmente al concepto de “accesible”, sino “practicable”, ya que a pesar de que sus instalaciones no se adaptan a todos los requerimientos que lo califiquen como accesible, no impide su utilización a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida con la ayuda de otra persona. Asimismo se indica, que las principales deficiencias que presenta el parque son en materia de accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva.

Por otro lado, en relación a los objetivos específicos se determinan siguientes conclusiones:

- La mayor discapacidad observada y percibida en los visitantes del parque es la física, siendo ésta obviamente, la discapacidad por la que más apuesta el parque para la accesibilidad de sus instalaciones. Sin embargo, la accesibilidad no tiene que ver únicamente con la facilidad en la utilización de una silla de ruedas. Por esta razón, el parque también debe tomar en cuenta la accesibilidad visual y auditiva de las instalaciones y/o servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de los visitantes que presentan dichas discapacidades. De esta forma, no sólo se beneficia el cliente, sino que el parque puede lograr convertirse en un fenómeno de referencia por parte de la demanda de este segmento de mercado.
- La observación directa del estado actual del parque refleja la inexistencia de mejoras en las deficiencias en materia de accesibilidad, detectadas en el estudio de PREDIF del año 2010 (PREDIF 2010). Sin embargo, el parque mantiene un continuo compromiso con la accesibilidad.
- Al contrastar la percepción de PREDIF y SINPROMI sobre la accesibilidad del parque, se considera necesaria la adaptación de las instalaciones para personas con discapacidad visual y auditiva.
- Los directivos consideran que el parque es accesible, afirmando que una de las premisas que más toman en cuenta al momento de crear nuevas instalaciones es la facilidad de acceso para las personas con discapacidad física y que además, cumplen con todas las exigencias legales, contando con la Certificación EMAS, ISO 14001 e ISO 9001. Sin embargo, el parque no cuenta con la Certificación de Accesibilidad Universal y tampoco posee un departamento dedicado a la accesibilidad que se ocupe de gestionar las actuaciones, actividades y proyectos sobre este aspecto para ofrecer instalaciones y servicios accesibles para el visitante con discapacidad.

- Se aprecia un interés bajo en la realización de planes de futuro sobre la accesibilidad para otro tipo de discapacidades que no sea física, ya que los directivos consideran que es una inversión de dinero que quizás puede suponer un gasto innecesario, al asumir un coste de un servicio que no tendrá uso. Esto indica que no hay suficiente sensibilización y/o concienciación sobre la importancia de la accesibilidad.
- Ninguna persona de atención al público conoce la Lengua de Signos Española y durante la observación in situ no se presencié ninguna persona con atención especializada a personas con discapacidad. Es decir, los empleados del parque no tiene cualificación suficiente para atender a todo tipo de discapacidades. Es necesario formar a los profesionales que tratan directamente con el cliente para dar un servicio de calidad a las personas que tienen algún tipo de discapacidad, no solo física, sino también sensorial y/o intelectual. No se puede construir una accesibilidad integral en instalaciones y servicios sin que se mejore la formación de las personas que trabajan en la atención directa al público con discapacidad. Cabe destacar que la formación no debe extenderse sólo al personal de atención al público sino también a los directivos y responsables del parque con la finalidad de que también conozcan los aspectos técnicos y legales que surgen en torno al turismo accesible.
- Otro elemento relevante del parque es que no cuentan con ningún registro del número de visitantes con discapacidad que reciben y tampoco se percibe intención de hacerlo. Este hecho es grave, ya que es importante conocer qué tipo de discapacidades son las más frecuentes con la finalidad de detectar cuáles son las necesidades que quizás se estén demandando pero que no se están tomando en cuenta hasta el momento.
- El parque no tiene aplicación móvil ni un sitio web accesible, lo cual minimiza las oportunidades de las personas con discapacidad para usar internet y conocer los beneficios que le aporta el parque según su necesidad.
- Si el Loro Parque quiere mantener la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debe apoyar el turismo accesible ya que los estudios demuestran que las personas con discapacidad son clientes fieles que regresan a los lugares que ofrecen una accesibilidad adecuada. Así, mientras más personas tengan la posibilidad de visitar el parque, más visitantes se conseguirán y por lo tanto nuevos ingresos económicos.
- La mejora de la accesibilidad del parque favorece a todos, ya que todas las personas pasan a lo largo de su vida por alguna situación que limita su libertad de movimiento o comunicación, en mayor o menor medida. No debe olvidarse que todas las personas envejecen y al llegar ese momento tendrán muchas barreras que superar, pero que hoy ni siquiera se perciben. Es decir, el problema de la accesibilidad afecta o afectará a todo el mundo en algún momento de su vida.

- Dado que la demanda de turismo accesible ha ido aumentando, hoy en día no debe considerarse como una obligación sino como una oportunidad y tanto el Loro Parque, como todos los establecimientos turísticos de la isla de Tenerife deben de saber que tanto la infraestructura, las actitudes y formación de los empleados, como la información sobre accesibilidad se consideran barreras para la realización y disfrute de un viaje, porque una inadecuada infraestructura impide o dificulta la movilización de personas con discapacidad, las actitudes negativas en la prestación de servicios afectan la calidad de la experiencia del viaje y la falta de información influye en la toma de decisión de viajar.

Vistas estas conclusiones, se deben desarrollar un conjunto de propuestas de acción, referidas en el capítulo anterior de esta investigación, considerando prioritaria la adopción de un Sistema de Gestión de Accesibilidad, que incluya un plan con todas las actuaciones de mejora que se deben realizar en el conjunto del Parque, destacando las relacionadas con la accesibilidad visual y auditiva.

## **7.2. LIMITACIONES**

Esta investigación tuvo sus inicios en el análisis del municipio de Arona como destino accesible, pero la falta de receptividad por parte de los establecimientos turísticos de los distintos sectores obligó a un cambio en el contexto de trabajo, pasando del análisis de un destino, al sector de alojamientos y, finalmente, al sector de ocio y oferta complementaria, concretamente en el análisis del Loro Parque. Esto se debe a que la mayoría de ellos tiene una concepción sobre este tipo de turismo accesible que influye en el poder de respuesta al momento de intentar obtener información sobre la accesibilidad sus instalaciones o servicios, llegando a sentirse en cierta forma atemorizados, ya que piensan que la investigación puede llegar a perjudicarles, con lo cual su actitud es pasiva y poco participativa.

Asimismo, las escasas publicaciones de libros sobre turismo accesible y accesibilidad, hizo necesaria la búsqueda de información por Internet, revistas, folletos, guías y fuentes primarias.

Por otro lado, cabe destacar que para el análisis de la oferta accesible del parque, no se pudieron incluir entrevistas a los trabajadores con directa atención al público con discapacidad, debido a la dificultad de contactar con ellos por su condición laboral.

Otro limitante fue la dificultad de encontrar visitantes con distintos tipos de discapacidad al momento de realizar la observación. Igualmente, el escaso presupuesto para realizar más observaciones in situ.

## **7.3. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

Todo trabajo de investigación ayuda a despejar las dudas sobre el tema tratado pero simultáneamente genera nuevas preguntas, nuevas ideas y abre nuevas vías de trabajo. A continuación se presentan algunas líneas de actuación que pueden ser de interés, atendiendo a lo expuesto en este trabajo:

Se recomienda realizar un estudio de accesibilidad de las instalaciones, productos y servicios turísticos a nivel insular para detectar las actuales deficiencias en dicha materia y proponer acciones de mejora para promover el turismo accesible en Tenerife.

Asimismo, es importante llevar a cabo un estudio del comportamiento de los turistas con discapacidad que visitan Tenerife, analizando sus motivaciones, necesidades, preferencias, etc. Esto es imprescindible para poder diseñar productos turísticos para todos, sin discriminación.

## BIBLIOGRAFÍA

- AENA (2014). *Índice de pasajeros que solicitan el servicio sin barreras*. Madrid, España.
- AENOR (2014). *Certificación de la Accesibilidad Universal*. Recuperado el 25 de julio de 2014 de [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp\\_social/accesibilidad\\_universal.asp#.Uy\\_ccUhCLw](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/accesibilidad_universal.asp#.Uy_ccUhCLw)
- AENOR (2014). *La Certificación de AENOR, el valor de la confianza*. Recuperado el 25 de julio de 2014 de [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos/proceso\\_certificacion\\_aenor.asp#.UzArMUhCLw](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos/proceso_certificacion_aenor.asp#.UzArMUhCLw)
- Acceturismo International Consulting (2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Recuperado el 01 de junio de 2014 de [http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado\\_Potencial\\_Turismo\\_Accesible.pdf](http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf)
- IMSERSO(2003-2010). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. Recuperado el 01 de junio de 2014 de <http://www.cocemfeclm.org/documentosdeinteres/libroblancoaccesibilidad.pdf>
- Instituto de Política Familiar (2014). *Informe de la evolución de la familia en España*. Recuperado el 15 de julio de 2014 de <http://es.slideshare.net/bioeticaweb/informe-sobre-la-familia-espaoala-2014-del-instituto-de-poltica-familiar-ipf-demografa-nacimientos-abortos-divorcios>
- INE (1999). *Encuesta de Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud*. Recuperado en 15 de julio de 2014 de <http://www.ine.es/prodyser/pubweb/discapa/disctodo.pdf>
- LIONDAU (2003). *Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad*. Recuperado el 02 de junio de 2014 de <http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>
- Lopez Franco, A. (2008): *Turismo Activo para tod@s. Propuesta practica desde el ámbito de la discapacidad*. Sevilla: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Loro Parque (2014). *Loro Parque premiado como el mejor zoológico de Europa y 3º del mundo, según Trip Advisor*. Tenerife, España.
- Loro Parque(2014). *Servicios*. Recuperado el 25 de julio de 2014 de <http://www.loroparque.com/forms/services/Services.aspx>
- Marcos Pérez, D., y González Velasco, D.J. (2003) *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. Barcelona: CERMI.



- Metropolitano de Tenerife (2014). Unidos por un mismo fin, la accesibilidad. *Pintadera, 1*, 12-13.
- Perera Molowny, M. (2014). Aplicaciones móviles para personas con discapacidad visual. *Pintadera, 1*, 9.
- PREDIF (2010). *Guías de Información Turística, Monumentos, Museos y Puntos de Interés Turístico*. Recuperado el 14 de julio de 2014 de [http://www.predif.org/sites/default/files/documents/03%20Monumento museos acc esibles%20para%20todos.pdf](http://www.predif.org/sites/default/files/documents/03%20Monumento%20museos%20accesibles%20para%20todos.pdf)
- PREDIF (2010). *Loro Parque*. Recuperado el 14 de julio de 2014 de [http://www.3globe.es/predifpublico/est\\_det.aspx?iidest=506&iorigen=1&preest\\_prestablecimientoDir=Asc&preest\\_prestablecimientoPageSize=10&s\\_fidrovincia=40&s\\_fidtipo=8&s\\_fidsubtipo=22](http://www.3globe.es/predifpublico/est_det.aspx?iidest=506&iorigen=1&preest_prestablecimientoDir=Asc&preest_prestablecimientoPageSize=10&s_fidrovincia=40&s_fidtipo=8&s_fidsubtipo=22)
- PREDIF (2013). *Legislación básica en Accesibilidad y Turismo Accesible de obligado cumplimiento*. Madrid, España.
- PREDIF (2014). *Atención al Cliente con Discapacidad y otras Necesidades Especiales* (3ª Ed.). Madrid, España.
- PREDIF (2014). *Hábitos y actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física*. Madrid, España.
- PREDIF (2014). *Turismo Accesibilidad, Turismo para Todos*. Madrid, España.
- SINPROMI(2014). *Accesibilidad*. Recuperado el 14 de julio de 2014 de <http://www.sinpromi.es/es/article/show/accesibilidad>
- SINPROMI (2014). *Legislación*. Recuperado el 14 de julio de 2014 de <http://www.sinpromi.es/es/article/show/legislacion>
- SINPROMI(2014). *Turismo Accesible*. Recuperado el 14 de julio de 2014 de <http://www.sinpromi.es/es/article/show/accesibilidad>
- Turismo de Tenerife (2014). Loro Parque. Guía Tenerife destino accesible, 64-65.

## ANEXOS

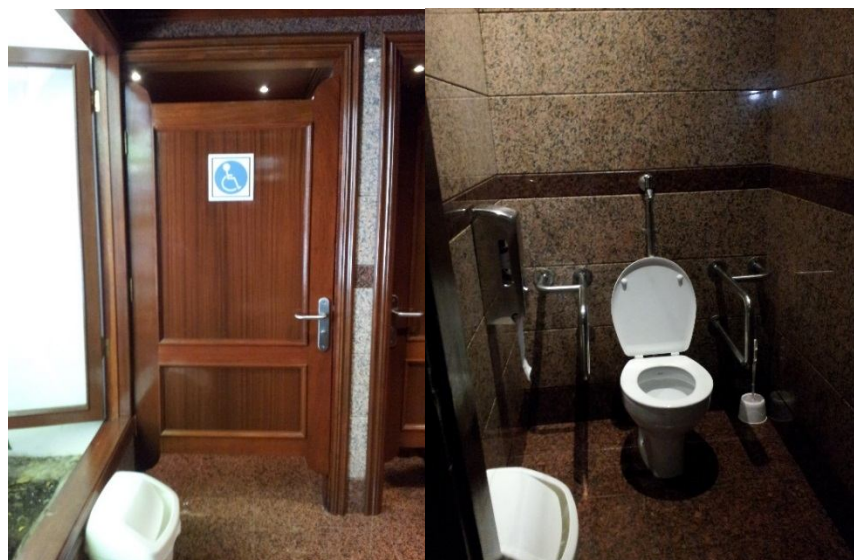
### ANEXO 1.- FOTOGRAFÍAS TOMADAS DURANTE LA VISITA AL PARQUE (OBSERVACIÓN)



Distinciones, Premios y Estándares Ambientales



Alquiler de cochecitos para niños, sillas de ruedas manuales y eléctricas



Aseos adaptados y señalizados con el SIA



Señalización e Información de Animales sin Braille



Espacios reservados para PMR y señalizados con el SIA



Show Orca Ocean - Espacios reservados para PMR señalizados con el SIA



Show Orca Ocean - Pantallas con textos informativos



Show de los delfines y de los Leones Marinos sin pantallas con textos informativos



Loro Show – Pantallas sin textos informativos



Itinerarios con pendientes muy pronunciadas

## ANEXO 2.- INFORME DIAGNÓSTICO PREDIF 2010

### Atención al público:

- Ninguna persona de atención al cliente conoce la Lengua de Signos Española (LSE).
- Se prestan sillas de ruedas manuales a los visitantes en la entrada del parque.
- Se alquilan sillas de ruedas eléctricas, deben reservarse con 1 día de antelación en el teléfono 922373841 (ext 331).
- Se prestan cochecitos de bebés en la entrada del parque.

### Otra información de interés

- Se dispone de audioguías en castellano, inglés, alemán, ruso y francés.
- El “Tren Loro Parque” transporta de forma gratuita a los visitantes (ida y vuelta), desde el centro del Puerto de la Cruz hasta el parque.
- El Discovery Tour es una visita guiada para todo tipo de público, detrás de los escenarios del parque. Puede contratarse en la página web o dentro del parque.

### Accesibilidad física

- Acceso y taquilla de venta de billetes.
- Desde el parking se accede a las taquillas de venta de entradas subiendo una escalera con dos rampas laterales alternativas de características similares.
- Las rampas son curvas con un radio amplio, tienen 2,42 m de ancho, 29 m de longitud y una inclinación adecuada del 3,5%. Disponen de un bordillo lateral a ambos lados de 10 cm de altura y una barandilla de 50 cm de altura.
- Al final de las rampas y escaleras se accede directamente a las taquillas de venta de entradas, estas tienen un mostrador de 1 m de altura y un vidrio de protección.
- La puerta de entrada tiene un ancho de 1,20 m y permanece siempre abierta en horario de visita.

### Recorrido por el parque

- Las sendas por las que se accede a las distintas instalaciones tienen características similares. El suelo es de cemento y antideslizante, homogéneo, sin huecos o resaltes. Tiene a cada lado un bordillo lateral de 17cm de altura.
- En puentes y zonas elevadas se han colocado barandillas a cada lado del itinerario.
- Es conveniente que los usuarios de la silla de ruedas vayan acompañados, porque algunos tramos tienen una inclinación pronunciada de más del 12%.
- El ancho libre de paso de los itinerarios es de 3m.
- Hay zonas de descanso con bancos y mesas para hacer picnic que no invaden el espacio de circulación.

## Aseo adaptado

De las 8 baterías de aseos disponibles en el parque, 6 disponen de aseos reservados para Personas de Movilidad Reducida (PMR). No todos tienen las mismas características, en algunas, la cabina reservada está integrada en los aseos de hombres y mujeres, y en otras,

es una cabina independiente de uso mixto. Las cabinas de aseos mejor adaptadas son las que están situadas en el trayecto hacia el “Aula del Mar” y ‘Show Orca Ocean”, las que están detrás del “Loro Show” y la que está a la salida del “Show Orca Ocean” junto al desfibrilador. A continuación se describe el primero.

- Está situado en una senda con una inclinación pronunciada del 17,6%.
- La puerta de la cabina es corredera y mide 85 cm de ancho.
- En el interior existe un espacio libre de giro de más de 1,50 m de diámetro.

## Inodoro

- El inodoro tiene un espacio libre de acercamiento por el lado derecho de 70 cm de ancho, por el izquierdo de 77 cm, y por el frente de 1,40 m. El asiento está a una altura de 40 cm y el mecanismo de descarga a 79 cm.
- Tiene una barra de apoyo abatible a cada lado, colocadas a 50 y 69 cm de altura y con una separación entre ambas de 70 cm.

## Lavabo y accesorios de aseo

- Debajo del lavabo hay un espacio libre de 65 cm de alto y 48 cm de fondo, permite la aproximación frontal con la silla de ruedas. El grifo es monomando.
- No tiene espejo y el resto de los accesorios del aseo están a 1 m de altura.

## Accesibilidad Visual

### Acceso

- Se accede desde el parking subiendo unas escaleras con dos rampas alternativas. Las escaleras tiene un tramo de 9 escalones de misma altura, no tienen bocel y su pavimento es antideslizante. No tiene pasamanos.
- El principio y final de la escalera no se ha señalado con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta.
- El borde de los peldaños no se ha señalado con una franja antideslizante de color contrastado.
- Frente a la escalera están las taquillas y a cada lado de estas la entrada del parque, las puertas permanecen abiertas en horario de visita.

## Recorrido por el parque

- Las sendas e itinerarios tienen bordillos laterales que sirven de referencia a personas que se desplazan con bastón guía.
- Las sendas disponen de rótulos de señalización en todos los cruces y cambios de dirección, son fácilmente identificables.

- El pavimento es homogéneo, el mobiliario está distribuido de forma que no obstaculiza la circulación de personas con discapacidad visual. Tampoco existen elementos volados que impliquen riesgo.
- No existen referencias táctiles que faciliten la orientación de personas con discapacidad visual.

## Accesibilidad auditiva

### Información y orientación

- En todo el parque hay rótulos de señalización que indican la ubicación de las distintas instalaciones, servicios y espectáculos.
- En la entrada del parque se le entrega a cada visitante un folleto informativo de todas las atracciones y sus servicios complementarios, contienen un mapa en el que se indican los recorridos y la ubicación de cada una de las instalaciones.

### Aseos

- Las puertas de las cabinas de aseos no tiene un sistema de cierre con una señal visual de “ocupado o libre”, si cuentan con una banda libre inferior que permite ver si hay alguien en su interior.

## Otras estancias y servicios

**Aparcamiento del parque:** itinerario accesible con bordillo rebajado de 6 cm de altura, en la acera.

Características destacadas: hay dos plazas reservadas para PMR, están distribuidas en batería y miden 2,30 m de ancho por 4,90 m de largo. No tienen área de acercamiento lateral. Están señalizadas en el pavimento con el SIA.

**Restauración:** itinerario accesible.

Características destacadas: hay 7 bares-restaurantes en el parque, a la mayoría se accede sin salvar desniveles, no disponen de aseos.

### Tiendas:

Características destacadas: hay 4 tiendas de souvenir, se accede a todas sin desniveles.

**Planet Penguin:** itinerario practicable con rampa.

Características destacadas: se accede por una rampa fija de 2,30 m de ancho, 16,30 m de largo y una inclinación pronunciada del 21,2%. Sin pasamanos. También hay una rampa mecánica alternativa con la misma inclinación. En el mismo itinerario se baja una rampa en espiral que tiene una inclinación pronunciada del 14%.

**Show Leones Marinos:** itinerario accesible.

Características destacadas: es un anfiteatro, las PMR acceden directamente a la última fila sin desniveles. No hay un espacio reservado y señalizado para usuarios de silla de ruedas.

**KatandraTreetops:** itinerario accesible a la parte inferior de la atracción, no así al puente colgante.

Características destacadas: se accede por una rampa amplia con una inclinación adecuada del 10,5%. Hay un tramo corto sin desniveles por el que se entra y sale, el resto del recorrido es con escaleras rústicas de madera, los peldaños no tienen tabica.

**Natura Visión:** itinerario accesible.

Características destacadas: es un auditorium cerrado, la entrada tiene un escalón de 5cm. Se accede a la última fila sin desniveles, está reservada para PMR y señalizada con el SIA. Es un espectáculo audiovisual (imágenes y música), sin audiodescripción. La sala no dispone de bucle de inducción magnética.

**Loro Show:** itinerario accesible sin desniveles.

Características destacadas: es un auditorium cerrado, se accede a la primera fila sin desniveles, está reservada para PMR y señalizada con el SIA.

**Show delfines:** itinerario accesible sin desniveles.

Características destacadas: para acceder se sube una senda inclinada. Es un anfiteatro. Se accede a la primera fila sin desniveles, está reservada para PMR y señalizada con el SIA.

**Show Orca Ocean:** itinerario accesible.

Características destacadas: para acceder se sube una senda inclinada. Es un anfiteatro. Se accede a una fila intermedia sin desniveles, está reservada para PMR y señalizada con el SIA.

**Acuario:** itinerario accesible con rampa.

Características destacadas: para entrar se baja una rampa larga con una inclinación que varía entre el 10,5% y el 17,6%. El recorrido interior es accesible y se sale subiendo una rampa con 14% de inclinación.

**Señalización: (en todo el parque)**

- Rótulos de mismo formato: Sí
- Altura media: 50 cm a 2 m  
Tamaño de letra:  $\geq 1,5$  cm
- Textos e iconos de color contrastado: Sí
- Textos e iconos en braille y autorrelieve: No
- Iconos homologados: Sí



## **ANEXO 3.- GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS**

### **Guión de entrevista a PREDIF y SINPROMI**

**Nombre y apellidode los entrevistados de PREDIF:**Luigi Leporiere e Ignacio Osorio

**Cargos que ocupan:** Responsables de Área de Accesibilidad

**Nombre y apellido del entrevistado de SINPROMI:** Dulce Torres

**Cargo que ocupa:** Responsable de Área de Accesibilidad

1. ¿El Loro parque es accesible o practicable? ¿Por qué?
2. ¿Cuáles consideran que son las mayores deficiencias de las instalaciones del Loro Parque en materia de accesibilidad?
3. ¿En qué tipo de discapacidad deberían invertir más?
4. ¿Cuál sería la acción principal que deberían llevar a cabo para cambiar o mejorar la accesibilidad del parque?
5. Según sus diagnósticos, ¿cómo considera que es la atención del personal del Loro Parque hacia al público con discapacidad? ¿Están cualificados para atender a personas con cualquier tipo de discapacidad?
6. ¿El Loro Parque mantiene un compromiso hacia la accesibilidad?

### **Guión de entrevista al Loro Parque**

**Nombre y apellido del entrevistado:**Alejandro Hidalgo

**Cargo que ocupa:**Responsable delDepartamento de Comunicación e Imagen

### **Visitantes con discapacidad o necesidades especiales**

1. ¿Qué tipo de discapacidad presentan la mayoría de los personas que visitan el parque?
2. ¿Cuentan con algún registro del número de personas con discapacidad o necesidades especiales que visita el parque? ¿Tienen un número estimado de los dos últimos años (2012 y 2013) y lo que va de 2014?

### **Instalaciones**

1. ¿Las instalaciones del parque están adaptadas para personas con discapacidad visual, auditiva y física? ¿Cual considera más deficiente?

### Accesibilidad respecto al estudio de PREDIF

1. ¿Disponen de una guía de accesibilidad de las instalaciones y atracciones del parque?
2. ¿Disponen de algún tipo de tarjeta de acceso con prioridad o acceso especial? En caso afirmativo, requisitos para adquirirla
3. ¿Se admiten perros guía y de asistencia?
4. ¿Alguna persona de atención al cliente tiene conocimiento de la lengua de signos?
5. ¿La sala de Natura Vision dispone de audiodescripción y bucle de inducción magnética?
6. ¿Las instalaciones/atracciones del parque disponen de señalización en braille para las personas con discapacidad visual?

### Atención al público

1. ¿El parque cuenta con personal capacitado para la atención de personas con discapacidad? En caso afirmativo, ¿para qué tipo/s de discapacidad/es?
2. ¿Han participado en cursos de formación al personal para la atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas?

### Compromiso con la accesibilidad

1. ¿Quién financia la adaptación de las instalaciones del parque para que sean accesibles?
2. ¿Mantienen un compromiso hacia la accesibilidad?
3. ¿Cuentan con algún plan para mejorar la accesibilidad del parque? En caso de resultar afirmativo, indique en qué consiste
4. ¿Cuál sería la acción principal que cambiaría o mejoraría del parque?
5. Considera que la mejora de la accesibilidad del parque supone...

- |  |   |
|--|---|
|  | Una inversión que con seguridad generará beneficios a medio y largo plazo               |
|  | Un coste que difícilmente generará beneficios, ni a corto, ni a medio, ni a largo plazo |
|  | Un desembolso económico necesario para cumplir con las exigencias legales               |
|  | Otros   |