



**Universidad**  
Zaragoza

1542

## Trabajo Fin de Grado

Zaragoza. Hacia un destino turístico de  
accesibilidad global.

Autor

Carmen Gordillo Sanromá

Director/es

Sergio Gabas Torrente

Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza  
2014

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
EVOLUCIÓN EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD .....	5
PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD .....	7
DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE .....	12
PERFIL DE LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD .....	17
SELLOS DE ACCESIBILIDAD .....	21
DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES .....	22
DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE: LA CIUDAD DE ZARAGOZA .....	23
¿CÓMO LLEGAR A ZARAGOZA? .....	23
¿DÓNDE ALOJARSE? .....	23
MEDIOS DE TRANSPORTE PARA DESPLAZARSE POR LA CIUDAD .....	23
RUTA TURÍSTICA ACCESIBLE POR ZARAGOZA .....	24
DESCRIPCION DE LA RUTA .....	25
CONCLUSIONES .....	28
BIBLIOGRAFÍA .....	30
AGRADECIMIENTOS .....	33
ANEXOS .....	37

## INTRODUCCIÓN

La importancia del sector turístico, a nivel mundial y nacional, es lo que ha llevado a iniciar este trabajo. La Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE) señala que durante el 2012 el 10,9% del Producto Interior Bruto (PIB) y el 11,9% del empleo residen en el sector turístico. Un sector en auge con perspectivas muy favorables de crecimiento. Aunque también es un mercado con un alto grado de incertidumbre y cambiante, debido principalmente a las nuevas tecnologías y a las modas en un sector muy globalizado.

En la actualidad hay menos nacimientos que defunciones por lo que la población cada vez está más envejecida. Estas personas, en edades avanzadas, suelen tener un alto grado de discapacidad. Según proyecciones del Instituto Nacional de Estadística, para el 2060 habrá en España 15,7 millones de personas con más de 60 años. Por esa razón se ha profundizado en este trabajo en el turismo para todos.

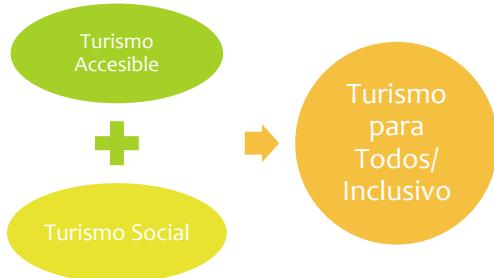
Hoy en día los servicios turísticos se ha convertido en un bien de primera necesidad para personas de cualquier condición. Según el artículo 14 de la Constitución Española todos los ciudadanos somos iguales, tanto para las obligaciones como para los derechos, incluido el ocio y el turismo para las personas con discapacidad.

Para comenzar a hablar de turismo inclusivo y sobre accesibilidad es necesario detenerse en la diversidad conceptual existente. A día de hoy no existe una definición institucional sobre turismo inclusivo, pero sí existen las definiciones oficiales de turismo accesible y turismo social. La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo accesible como “aquel que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios turísticos”. Y ésta misma organización entiende por turismo social aquel que tiene como objetivo beneficiar a aquellos que sufren desigualdades sociales y económicas, con peligro de exclusión o regiones menos favorecidas.

Algunos autores equiparan el turismo accesible con el turismo para todos. Pero para llegar a conseguir un turismo inclusivo es necesario abordar el turismo accesible y el turismo social de forma simultánea y así conseguir un turismo para todos, integrador y de calidad (Marcos y Gonzalez, 2013). Por esa razón, no puede afirmarse que turismo accesible es lo mismo que turismo integrador. En el turismo accesible sólo se habla de un turismo para personas con discapacidad y esa no es la finalidad del turismo integrador.

De aquí en adelante, se entiende por turismo integrador a un turismo para todos incluyendo el turismo accesible y el turismo social (Ilustración 1). El campo de trabajo es muy amplio, por lo que en este trabajo, se hace mayor énfasis en el desarrollo del turismo accesible en lugar del turismo social. La razón de esta decisión es que en ocasiones el turismo social se solapa con el turismo accesible, tal y como veremos a lo largo de este trabajo.

### Ilustración 1: Esquema turismo inclusivo



Elaboración propia

En este trabajo se pretende:

- Analizar la importancia de desarrollar un turismo inclusivo; un turismo para todos.
- Describir cómo se consigue una correcta accesibilidad a la oferta turística de un destino.
- Proponer actuaciones para lograr un destino turístico accesible.

La metodología seguida ha sido un proceso cualitativo. Al dar este enfoque al trabajo, la revisión de la literatura ha sido prácticamente continua. Las fuentes de información utilizadas han sido:

- Fuentes primarias: a través de una investigación observacional y entrevistas personales, se han recopilado datos sobre accesibilidad y turismo accesible. Se han realizado excursiones a destinos e infraestructuras accesibles. Por ejemplo, a los Senderos para todos, son unos senderos accesibles que están en la provincia de Huesca, y principalmente se han realizado visitas a los recursos turísticos de Zaragoza.
- Fuentes secundarias:
  - Guías de turismo accesible: Guías de turismo accesible que ofrece PREDIF en su página web
  - Documentación sobre discapacidad en fuentes oficiales: en PREDIF, DISCAPNET, Equalitas Vitae, la Comisión Europea, ENAT, IMSERSO, OMT, entre otras.
  - Fuentes de información no oficiales: blogs de turismo accesible u otras páginas web
  - Datos estadísticos: IAES (Instituto Aragonés de Estadística), INE (Instituto Nacional de Estadística), IET (Instituto de Estudios Turísticos), EDAD 2008, Eurostat, Ministerio de Sanidad.
  - Publicaciones periódicas y revistas: Hosteltur, OMT, Revista Savia.

## EVOLUCIÓN EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD

La primera vez que se habla del Turismo Accesible es en 1980 con la Declaración de Manila<sup>1</sup>, reconociendo así el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano. Un año más tarde, en 1981, se declaró el Año Internacional de los Minusválidos y poco después, un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publicó un informe llamado “Tourism for all” (1989) donde se ponía de manifiesto los progresos que se habían conseguido hasta esa fecha. No hablaban de turismo accesible en ese documento sino de turismo para todos; de integración.

En 1991 la OMT realizó las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del Turismo Accesible. Con el paso de los años éstas han sido revisadas y actualizadas, emitiendo así nuevas recomendaciones. Las “Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” (1993) se promulgan a escala internacional con el objetivo de dar a las personas con discapacidad los mismos derechos y obligaciones que los demás. La Unión Europea (UE) en 1996 definió su estrategia a seguir en materia de discapacidad con la “Comunicación de la Comisión sobre Igualdad de Oportunidades de las personas con Minusvalías” en función de los principios establecidos en las Normas Uniformes anteriormente citadas.

En el año 2003, Año Europeo de las Personas con Discapacidad, el Gobierno de España firmó un convenio de colaboración entre la Secretaría General de Turismo y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) con la finalidad de llevar a cabo varias iniciativas de acceso y disfrute de productos y servicios turísticos para la incorporación de personas con discapacidad y movilidad reducida (PMR). Cuatro años después, se celebró la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. Se centró sobre todo en las obligaciones del sector turístico con este segmento poblacional.

Todos estos hechos y acciones han permitido expandir al Turismo accesible, consiguiendo mejorar la calidad de vida de todas las personas. No sólo de las personas con discapacidad, sino también a personas con discapacidad temporal, a familias con niños pequeños y sillas de bebés, a una población mayor cada vez con mayores problemas de movilidad. En definitiva, a todo el mundo.

A pesar de los continuos esfuerzos durante años, a día de hoy podemos decir que se ha mejorado en cuanto al asunto de accesibilidad pero no se puede afirmar que su práctica haya sido generalizada (Marcos y González, 2013).

En el contexto nacional, la eliminación de barreras para alcanzar una accesibilidad universal es uno de los temas más discutidos. Hoy en día la accesibilidad debería ser uno de los ejes transversales de las políticas públicas de discapacidad, tanto de las acciones públicas como privadas. De acuerdo con el artículo 9.2 de la Constitución Española, las Administraciones Públicas son las que deberían dar ejemplo y dar el primer paso en esta materia, estudiando las

---

<sup>1</sup> La Declaración de Manila es la conclusión que alcanzó la Asamblea General de la OMT en la reunión llevada a cabo en Filipinas del 27 de septiembre al 2 de octubre.

necesidades actuales de los ciudadanos, creando espacios y destinos accesibles para todos e involucrando al sector privado mediante la regulación.

El artículo 14 de la Constitución Española dice: *Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social*. Esto se traduce en que las personas con discapacidad también son iguales. Si vemos un cartel que prohíbe la entrada a un establecimiento a personas de una determinada raza o religión, lo veríamos como algo discriminatorio; inaceptable. Pero, ¿por qué no vemos discriminatorio el imposible acceso a muchos de estos locales para personas con discapacidad?

En 1982 se promulgó una de las primeras leyes en España: la Ley de la Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Ésta supuso un gran avance en las condiciones de vida de las personas con discapacidad pero estaba basada en el desarrollo de medidas de compensación destinadas a la protección de las personas más que a su cualificación y participación en la sociedad. Más adelante, en 1989, se aprueba el Real Decreto 556/1989, donde se dictaminaron las medidas mínimas sobre accesibilidad a edificios. Con el Real Decreto 775/2002 se creó el Libro Verde de la Discapacidad en España y el Libro Blanco de la Discapacidad en España. El primero tenía por objetivo analizar la situación de la accesibilidad hasta el momento y estudiar las acciones llevadas a cabo. Mientras que el Libro Blanco surgió para estudiar y desarrollar posibles líneas de actuación para lograr una accesibilidad universal. En 2003 nace el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 donde se redactan una serie de actuaciones dirigidas a la población en general, pero destacando la accesibilidad como algo beneficioso y útil para toda la sociedad.

La ley de 1982 fue derogada a favor de la Ley 51/2003 de “Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal” con el objetivo de: a) establecer unas medidas que garanticen el derecho de la igualdad a todas las personas, y b) establecer unas pautas de actuación en materia de accesibilidad que aseguren el cumplimiento de los artículos anteriormente citados de la Constitución Española.

En España, las Comunidades Autónomas (CCAA) tienen la competencia de legislar y llevar a cabo en lo que se refiere a accesibilidad, como ocurre con tantas otras materias. Aragón cuenta con la Ley 3/1997, de Promoción de la Accesibilidad y Supervisión de Barreras, Urbanísticas, de Transporte y de la Comunicación. Las diferentes leyes autonómicas de accesibilidad tienen la misma estructura: a) epígrafes sectoriales: urbanismo, edificación, transporte y comunicación sensorial, y b) otros epígrafes: Consejo para la promoción de la accesibilidad y Fondo para la supresión de barreras.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD

Cada región tiene su propio reglamento y su propia Ley de Accesibilidad. En ellas se recogen todos los requisitos que deben cumplir las infraestructuras en esta materia.

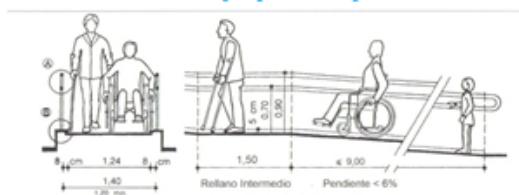
Resulta algo curioso ver cómo cada región establece unos criterios de accesibilidad. Si existen 17 CCAA y 2 ciudades autónomas en España, existen 19 leyes de accesibilidad distintas. En varios de los documentos publicados por la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) se marcan los requisitos mínimos que deben contener toda Ley de Accesibilidad en España. En el Anexo-1 se pueden ver estos requisitos de una manera más detallada. A continuación, en la Tabla 1 se explican los requisitos mínimos de una forma más esquematizada.

Tabla 1: Requisitos de accesibilidad

ZONA-ÁREA	REQUISITOS
PARKING	<ul style="list-style-type: none"><li>- En toda zona de aparcamiento público debe haber como mínimo dos plazas reservadas para personas con discapacidad, situadas cerca de accesos, ascensores, rampas y sin pendiente.</li><li>- Medidas mínimas: 5 metros por 2,20 metros, más zona de acercamiento lateral de 1,20 metros (puede ser compartida por dos plazas)</li></ul>
ACCESO	<p>Ilustración 2: Ejemplo de parking accesible</p>  <p>Fuente :PREDIF</p>
RAMPAS	<ul style="list-style-type: none"><li>- El trayecto o itinerario accesible debe ser el mismo para todos los visitantes, sólo se permite un trayecto secundario para personas de movilidad reducida si se trata de un edificio de patrimonio-histórico, en el cual está prohibido intervenir.</li><li>- Si el acceso no está al mismo nivel que la calle, se debe salvar con una rampa, escalera o ascensor que cumplan con los requisitos de accesibilidad.</li><li>- Medidas: ancho mínimo de 1,20 metros y de directriz recta o ligeramente curva.</li><li>- Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa. Nunca puede superar los 9 metros, y éstas deben tener varios rellanos intermedios de una anchura igual que la rampa y una profundidad de 1,50 metros. Si mide menos de 3 metros, la pendiente máxima debe ser del 10%, si la rampa mide entre 3 y 6 metros la pendiente máxima no debe superar el 8% y si mide entre 6 y 9 metros la pendiente no debe superar el 6%.</li></ul>

- El suelo debe ser antideslizante.
- Debe tener doble barandilla a ambos lados. El pasamanos superior debe estar a una altura entre 90 y 105 cm. El pasamanos inferior debe estar entre 70 y 85 cm de altura.
- A ambos lados de la rampa debe haber un bordillo/zócalo guía de protección de al menos 12 cm de altura.
- En la zona de inicio y fin de la rampa debe estar libre de obstáculos y con un espacio suficiente para poder realizar un giro de 360º con una silla de ruedas.

**Ilustración 3 Ejemplo de rampa accesible**

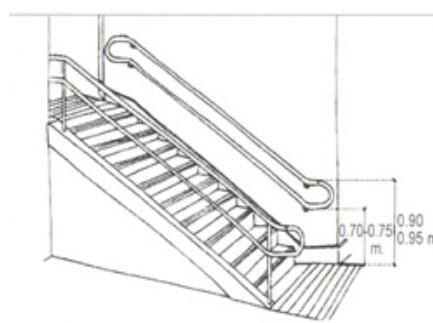


Fuente: PREDIF

- El ancho de cada escalón debe ser mínimo de 120 cm, la altura debe estar entre 14 y 17 cm y de directriz recta.
- El número máximo de escalones seguidos será entre 10 y 12, si fuesen necesarios más escalones debe colocarse unos rellanos para permitir una pausa. Estos rellanos tendrán la misma anchura que los escalones, con una profundidad máxima de 12 cm.
- El suelo debe ser antideslizante para evitar caídas.
- En la zona de inicio y fin de las escaleras debe estar libre de obstáculos y con un espacio suficiente para poder realizar un giro de 360º con una silla de ruedas.
- Debe tener doble barandilla a ambos lados. El pasamanos superior debe estar a una altura entre 90 y 105 cm. El pasamanos inferior debe estar entre 70 y 85 cm de altura.
- A ambos lados de la rampa debe haber un bordillo/zócalo guía de protección de al menos 12 cm de altura.

## ESCALERAS

**Ilustración 4:Ejemplo de escaleras accesibles**

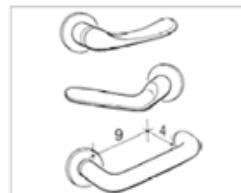


Fuente: PREDIF

- El ancho debe ser igual o mayor a 80 cm.
- El sistema de apertura no debe ser ni de manivela ni de palanca. Se debe instalar tiradores de palanca a una altura de 100 cm del suelo.
- En la zona anterior y posterior a la puerta debe estar libre de obstáculos y con un espacio suficiente para poder realizar un giro de 360º con una silla de ruedas.
- Se abrirán hacia el interior o serán correderas, excepto la de los baños accesibles y puertas de emergencia. Y de esta forma las puertas no invaden el pasillo

#### **PUERTAS**

Ilustración 5: Ejemplo de sistemas de apertura



Fuente: PREDIF

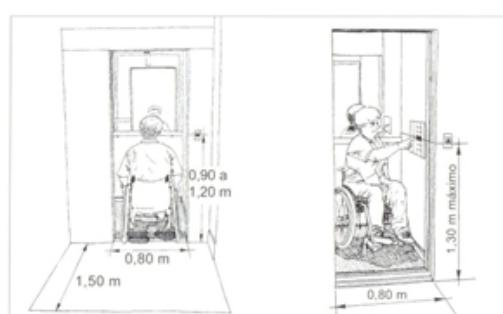
#### **PASILLOS**

- Anchura mínima de 1,20 m y su longitud no puede superar los 10 metros.
- El inicio y fin del pasillo debe estar libre de obstáculos y con un espacio suficiente para poder realizar un giro de 360º con una silla de rueda.

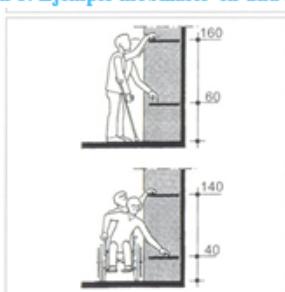
#### **ASCENSORES**

- Sistema de señalización visual en el exterior que indique en qué planta está el ascensor y su sentido de desplazamiento.
- Los botones de llamada del exterior y del interior deben estar situados entre 90 y 120 cm del suelo.
- El ancho de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a 80 cm.
- La separación horizontal máxima entre suelo de la cabina y rellano será de 2 cm y la separación vertical no debe superar 1 cm.
- La cabina debe ser como mínimo de 100 por 120 cm con un pasamano perimetral situado entre 95 y 105 metros de altura.
- En el interior de la cabina debe haber un sistema de señalización visual (a poder ser también acústico) al lado de la botonera que indique la planta de la parada del ascensor, el sentido del desplazamiento.
- Debe disponer un sistema de comunicación en caso de emergencia como un interfono.
- El espejo debe estar enfrente de la puerta del ascensor.

Ilustración 7:Ejemplo de ascensor accesible



Fuente:: PREDIF

<b>PAVIMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antideslizante tanto en seco como en mojado, homogéneo, sin hueco en las uniones, sin piezas sueltas.</li> <li>- Las alfombras deben estar ancladas al suelo, de hilo corto y de gran densidad.</li> </ul>
<b>HABITACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trayecto para llegar a la habitación debe ser totalmente accesible.</li> <li>- Entre mueble y mueble debe existir un espacio lateral de 90 cm de anchura y libre de obstáculos.</li> <li>- La mesa o escritorio debe tener una altura de 80 cm y con un espacio libre inferior de 70 cm de altura y 60 cm de profundidad.</li> <li>- El sistema de apertura en armarios debe ser con puerta corredera o tipo palanca. Las baldas y cajones deben estar a una altura entre 40 y 120 cm. El perchero debe estar a una altura menor a 130 cm (es muy útil el perchero extensible con un tirador vertical).</li> <li>- A los lados de la cama debe ser una zona libre de obstáculos. Debe haber un espacio suficiente para que una persona pueda pasar de la silla de ruedas a la cama, al menos desde uno de los lados de la cama.</li> <li>- Las repisas de las ventanas tendrán una altura máxima de un metro y el sistema de apertura debe ser de palanca o corredera. Frente a la ventana debe haber un espacio libre de obstáculos.</li> <li>- Los enchufes, interruptores y cualquier otro aparato o mecanismo debe estar situado a una altura entre 40 y 120 cm.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Ilustración 8: Ejemplo mobiliario en una habitación</b></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: PREDIF</p>
<b>BAÑOS Y ASEOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trayecto hasta llegar a ellos debe ser totalmente accesible</li> <li>- Dentro de los aseos debe haber un espacio suficiente como para que una persona en silla de ruedas pueda hacer un giro de 360°.</li> <li>- El lavabo debe estar suspendido en la pared, sin pedestal. A una altura libre interior entre 68 y 72 cm y un fondo libre inferior de 60 cm. En caso de existir encimera a los lados del lavabo debe haber siempre un espacio libre inferior con las medidas anteriormente citadas.</li> <li>- Los accesorios del lavabo, como el toallero deben estar a una altura entre 70 y 120 cm. Los interruptores y enchufes a una altura entre 40 y 140 cm.</li> <li>- El borde inferior del espejo debe estar situado a 95 cm</li> <li>- El inodoro debe tener un espacio a uno de los lados de 80 cm o más. A una altura entre 40 y 45 cm, debe contar con una barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y de una barra fija en el lado contrario. Estas barras estarán colocadas a una altura entre 70 y 80 cm, separadas a una distancia de 65 cm.</li> <li>- La ducha debe tener una anchura de 80 cm y 120 cm de profundidad. El suelo debe estar enrasado con el resto del cuarto de baño, sin ningún tipo de desnivel y antideslizante.</li> </ul>

- En la ducha también debe haber una silla de ducha especial o un asiento de ducha empotrado en la pared donde está la grifería para personas que no puedan ponerse de pie y tengan que ducharse sentadas. Los grifos, jabonera y demás debe situarse siempre entre 60 y 120 cm.
- El asiento abatible debe ser mínimo de 45x45 cm, a una altura de 45 o 50 cm.
- Debe haber una barra de apoyo horizontal situada en la misma pared de la grifería y al lado del asiento de ducha, situado a una altura de 70 o 75 cm y a una distancia horizontal de 25 cm respecto del asiento.
- La bañera debe tener espacio lateral de 80 cm de anchura y 120 cm de profundidad. Dispondrá de un asiento de bañera, situado entre 45 y 50 cm, de quita y pon. Es mejor ducha que bañera.

**Ilustración 9: Ejemplo de baños accesibles**



Fuente: PREDIF

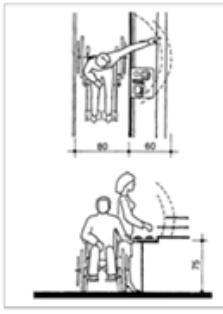
- Debe tener doble altura. Una de esas zonas debe estar entre 80 y 85 cm de altura con una anchura igual o mayor a 80 cm. Debajo del mostrador debe haber un espacio libre de 50 cm de anchura y una altura libre de 70 o 80 cm.

**Ilustración 10: Ejemplo de mostrador accesible**



Fuente: PREDIF

## MOSTRADORES

<p><b>BARES Y RESTAURANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Barra: de doble altura. Una zona debe tener una anchura igual o mayor a 90 cm, con un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm. La altura de esa zona adaptada debe estar entre los 75 y 80 cm.</li> <li>- Barra de bufet: deben estar a una altura entre 75 y 80 cm con un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm. La distancia máxima de alcance de alimentos y platos no debe superar los 60 cm y la barra para apoyar la bandeja no debe superar los 1,40 metros.</li> <li>- Carta: debe ser en papel no deslizante, mejor que no sea una carta plegable, y posibilidad de apoyo en atriles para su mejor lectura. Se recomienda que exista menús para personas con necesidades nutricionales especiales como, por ejemplo, para celíacos, diabéticos, veganos, sin lactosa...</li> </ul>	<p><b>Ilustración 11: Ejemplo de un restaurante accesible</b></p>  <p>Fuente: PREDIF</p>
<p><b>RECURSOS TURÍSTICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En general: deben cumplir con todos los requisitos anteriormente citados. Debe existir señales visuales y sonoras de alarma en caso de emergencia y deben tener paneles informativos claros y sencillos, con textos cortos y pictogramas normalizados.</li> <li>- En museos y exposiciones: la luz tiene que ser homogénea, sin contraste de luces y sombras. Las luces que iluminan un recurso no deben producir reflejo en el vidrio, ni deslumbramiento directo. Debe haber zonas de descanso con bancos y apoyos isquiáticos. Y las maquetas o expositores deben estar a una altura máxima de 70 cm, con un ancho de 80 cm y un fondo de 60 cm.</li> </ul>	

Elaboración propia. Fuente: PREDIF

## DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE

Las estadísticas indican que existen unos 500 millones de personas en el mundo con alguna discapacidad. En Europa esta cifra se sitúa cerca de los 50 millones y en España en torno a los 4 millones (EUROSTAT, 2005).

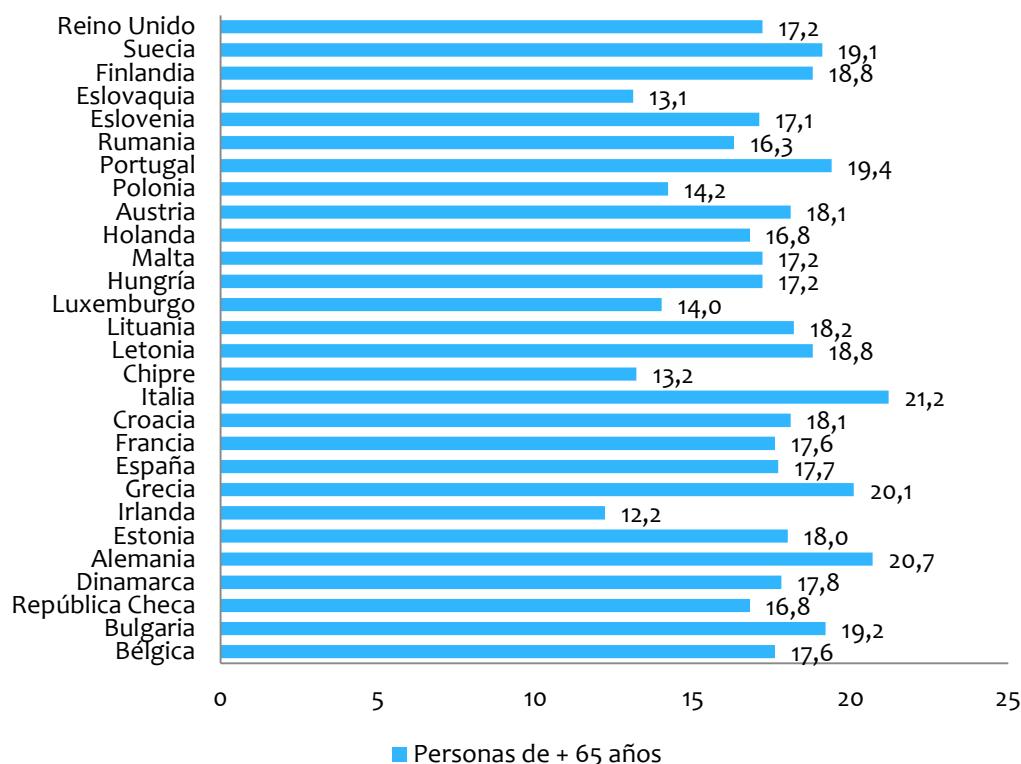
La pirámide poblacional cada vez tiene la cúspide más ancha. Es decir, cada vez hay un mayor número de personas mayores en comparación con las personas jóvenes. La población mayor de 65 años de los países miembros de la Unión Europea tiene cada vez más peso. En el Gráfico 1 se materializa este hecho. En países como Italia y Alemania, la población de más de 65 años supera el 20%.

De acuerdo con los datos del INE, en el 2013, 10,8 millones de personas contaban con más de 60 años. Y según las proyecciones realizadas, para el año 2060 estaremos hablando de una cifra que ascenderá hasta los 15,7 millones. Debido a las políticas sociales y avances médicos,

la esperanza de vida de las personas ha aumentado, incluyendo las personas con alguna discapacidad.

En el caso de personas con discapacidad, y con datos nacionales para el 2011, se cifran en 2,55 millones de personas con discapacidad reconocida igual o mayor al 33%. De las cuales un 49% son hombres y un 51% son mujeres (Ilustración 12).

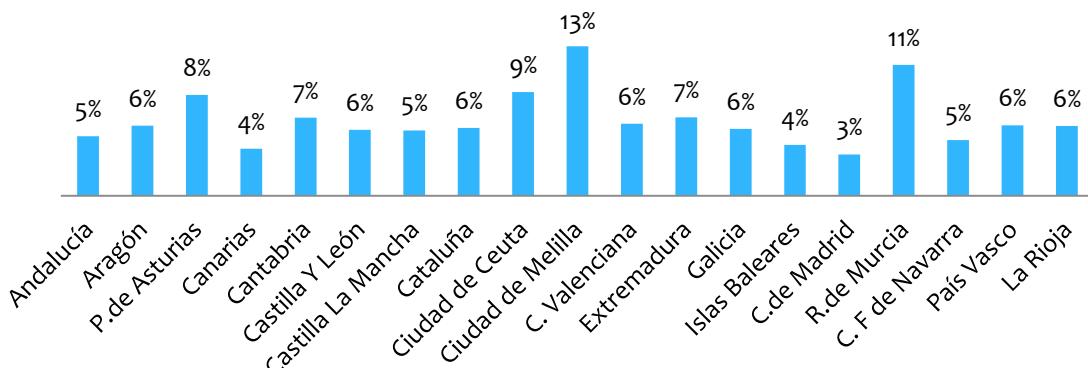
**Gráfico 1: Porcentaje de personas de más de 65 años en la UE (2013)**



Elaboración propia. Fuente: EUROSTAT (2013)

La Comunidad Autónoma con un mayor número de personas con discapacidad igual o mayor al 33% es Andalucía, seguida de Cataluña y Madrid. En el Gráfico 2 podemos ver el porcentaje que representan las personas con discapacidad en cada comunidad autónoma. En proporción, la Región de Murcia tiene un mayor número de personas con discapacidad. Mientras que las comunidades con un menor porcentaje son Madrid y Canarias. Asimismo, las dos ciudades autónomas, Ceuta y Melilla, tienen un porcentaje muy alto en su población de personas con discapacidad igual o mayor al 33%.

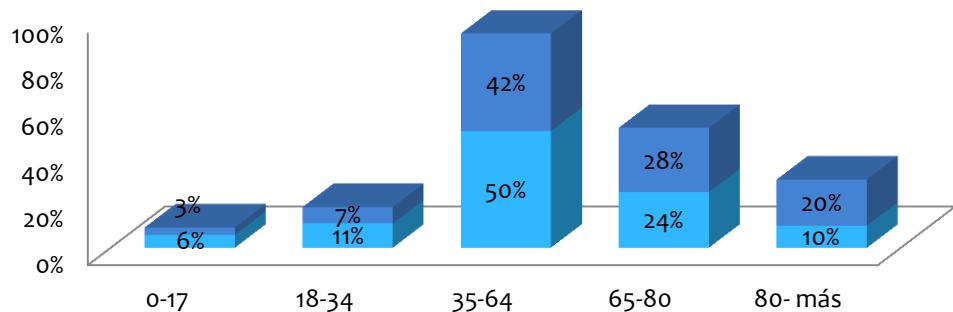
**Gráfico 2: Porcentaje de personas con discapacidad en función de la población española total en 2011**



Elaboración propia. Fuente: Base Estatal de datos sobre personas con discapacidad, IMSERSO (2013)

Se dice que una persona tiene discapacidad reconocida cuando el grado es mayor o igual al 33%. Si tiene menos, se considera que la deficiencia es muy poca o escasa. La franja de edad donde podemos encontrar más personas con discapacidad es entre los 35 y 64 años. En cambio, la franja más reducida está entre 0 y 17 años. Son pocas las personas que nacen directamente con un grado de un 33% de discapacidad. Conforme la edad aumenta, crece el número de personas con discapacidad.

**Gráfico 3: Franja de edad de personas con discapacidad igual o mayor al 33%**



Elaboración propia. Fuente: Base Estatal de datos sobre personas con discapacidad, IMSERSO (2013)

Entre la población de 35 y 64 años predomina el grado de discapacidad entre 33-64% y también entre el 65-74%. En cuanto a la franja de mayor edad predomina el grado de discapacidad mayor o igual al 75%. Es decir, que el grado de discapacidad es muy alto en edades avanzadas y el grado de autonomía es muy bajo (véase Ilustración 12).

Una persona puede tener varias deficiencias de forma simultánea. Por ejemplo, puede tener deficiencia mental y osteoarticular. Para ambos sexos, la deficiencia mayor es la osteoarticular con un 28%, seguida de enfermedades crónicas con un 19%, mental con un 15%, neuromuscular con un 11%, intelectual con un 9%, visual 7% y auditiva con un 6%. El porcentaje es mayor en hombres que en mujeres en deficiencias neuromusculares,

enfermedades crónicas, intelectuales y de expresividad. Mientras que el porcentaje es mayor en mujeres que en hombres en deficiencias osteoarticulares y visuales (Ilustración 12).

Las personas con discapacidad auditiva avanzan constantemente (EDAD, 2008)<sup>2</sup>. Según predicciones y estudios realizados por el INE, esta cifra irá en aumento debido fundamentalmente a los malos hábitos auditivos (exposición continua y excesiva al ruido en el entorno laboral, contaminación acústica de las ciudades, exposición a volúmenes elevados de música, especialmente a través de dispositivos musicales móviles, etc.). Otra discapacidad en aumento es la visual. Cada vez se diagnostica en edades más tempranas y organizaciones como la ONCE están viendo aumentar cada vez más sus afiliados

**Tabla 2: Actividades que querrían hacer y no pueden las personas con discapacidad**

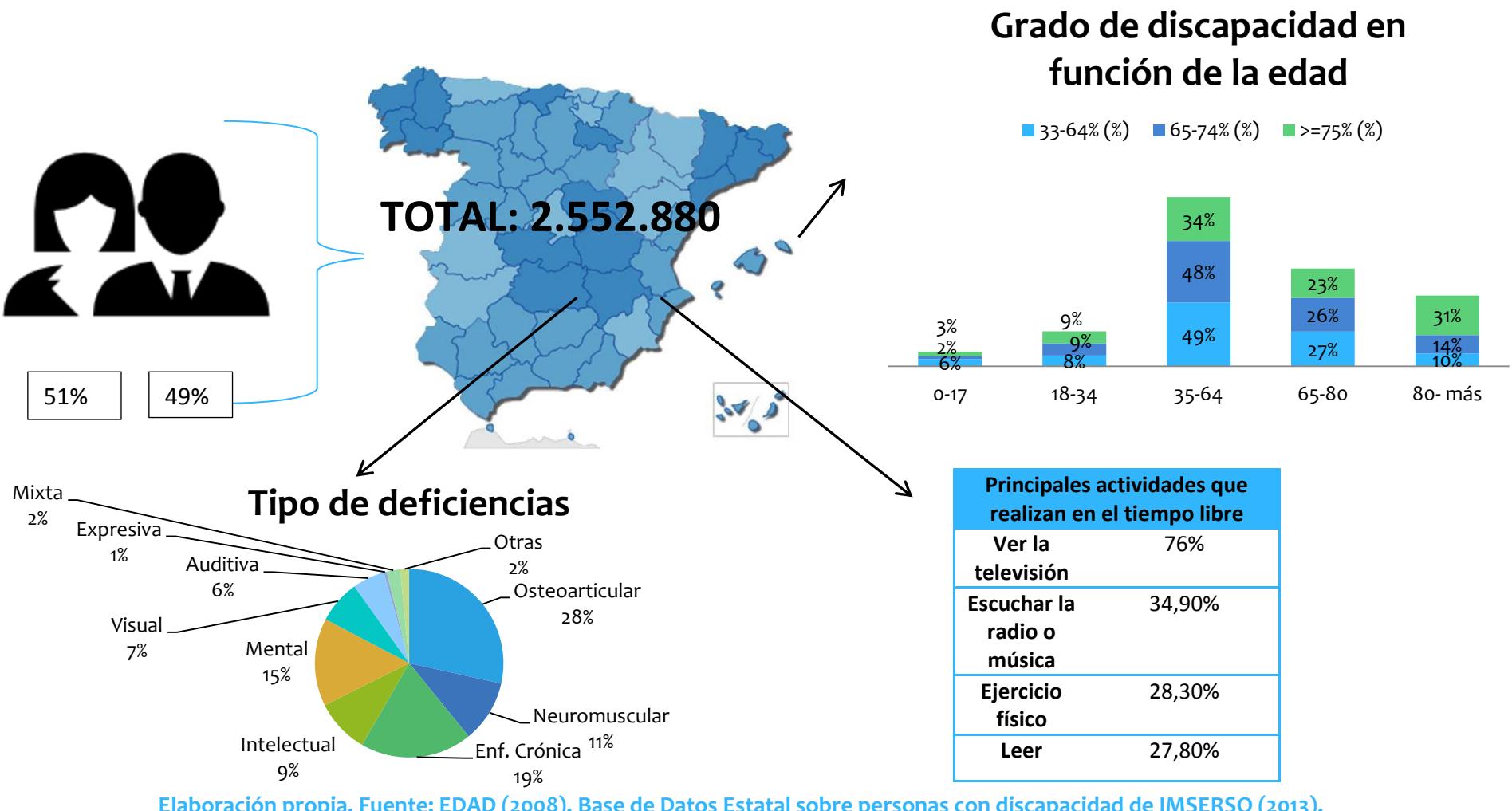
Les gustaría hacer y no pueden...	
Ejercicio físico	23%
Viajar	22,4%
Artesanía y manualidades	12%
Compras	10,8%

Elaboración Propia. Fuente: EDAD (2008)

Según la encuesta EDAD (2008), los españoles con discapacidad ocupan la mayor parte de su tiempo libre en ver la TV (76%), un porcentaje menor escucha la radio (34,9%), hacen ejercicio (28,3%) y leen (27,8%). En cuanto a las actividades que les gustaría hacer y no pueden debido a su discapacidad, el 23% le gustaría hacer ejercicio físico, el 22,4% les gustaría viajar y en menor porcentaje hacer manualidades e ir de compras, un 12 % y un 10,8%, respectivamente.

<sup>2</sup> La Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD) fue realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en colaboración con el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Fundación ONCE, CERMI y la Asociación Aragonesa de personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS). Para realizar esta encuesta se tomó como base la Encuesta de Discapacidad, Deficiencias y Estado de Salud de 1999. Se realizó en dos etapas. En la primera etapa se realizó encuesta a 260 mil personas; 96.000 hogares. La segunda fase se realizó a los centros de personas mayores, centros de personas con discapacidad, hospitales psiquiátricos y hospitales geriátricos. En total en esta segunda fase se encuestó a 800 centros; es decir, a 11 mil personas.

Ilustración 12: ESPAÑOLES CON DISCAPACIDAD IGUAL O MAYOR AL 33% (2011)



## PERFIL DE LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD

En la Federación Provincial de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEFIDIF) realizaron un estudio en 2011 sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad. En la primera fase hicieron una revisión de la literatura y de las páginas web existentes, principalmente de España, pero también de otros países europeos. En la segunda fase elaboraron una encuesta que se difundió entre más de 3.000 asociaciones de distintos ámbitos de la discapacidad de toda España. De ahí se obtuvieron datos muy interesantes sobre el perfil del turista accesible: la frecuencia de viajes, el tipo de destino, el tipo de alojamientos, los medios de transporte, los métodos de información y reserva. En la Ilustración 3 se recogen todos estos datos que pasamos a explicar a continuación.

- FRECUENCIA DE VIAJES

El 27% de la población europea, es decir, 127 millones de personas demandan un turismo accesible e inclusivo, de los cuales 3,5 millones eligen España como destino (el 2,8%). De esos 127 millones se ha estimado que el 70% tienen suficientes recursos económicos para poder viajar.

El 38,8% de ellos viaja 2-3 veces al año y el 18,9% entre 4-6 veces al año. Las mujeres viajan más que los hombres y también se ha demostrado que las personas con discapacidad sensorial y orgánica viajan más que las personas con discapacidad física o plurideficiencia; es decir, aquellas personas que tienen más de un tipo de discapacidad.

Los principales motivos por las que no viajan son: por limitaciones económicas (59%), por falta de accesibilidad en el transporte en el destino (23%), porque le cuesta encontrar información fiable (21%) y un 18% por la falta de servicios y destinos accesibles. Con esto se demuestra que las personas con discapacidad sí están dispuestas a viajar y que, además, el grado de dependencia y el grado de discapacidad no afectan a los hábitos y ni a la frecuencia de viajes. Un dato bastante relevante es que suelen viajar en temporada baja por lo que contribuyen a disminuir la estacionalidad de los destinos turísticos.

- TIPO DE DESTINO

El 69% de las personas con discapacidad viajan a destinos españoles y el 21% viaja al extranjero. Las personas que tienen una dependencia mayor viajan más por España mientras que los que su nivel de dependencia es menor viajan más al extranjero. Además, si tienen un nivel de estudios alto, salen más al extranjero. Por ejemplo, el 40% de los que tienen estudios universitarios viajan a un destino internacional.

En cuanto al tipo de destino que eligen, es acorde al tipo de turismo que predomina en España. El 71% se decantan por destinos de sol y playa, el 39,3% eligen un destino de naturaleza-rural, el 37% ciudades y patrimonio, el 35% turismo familiar y un 25% turismo de arte-cultura.

En la encuesta también se preguntó qué tipo de turismo les gustaría hacer pero no lo hacen. Un 37% les gustaría hacer turismo de naturaleza-rural, el 34% ciudades-patrimonio y el 27% deporte de aventura. En este punto sí que ha habido disparidad de respuestas en función del género, ya que los hombres les gustarían hacer un tipo de turismo familiar, de naturaleza-rural y gastronómico, mientras que las mujeres prefieren un tipo de turismo de belleza-salud, arte-cultura y compras.

- **TIPO DE ALOJAMIENTO**

Tal y como reflejan otros estudios, el hotel es el tipo de alojamiento por excelencia que eligen las personas con discapacidad. El 78,4% eligieron los hoteles como tipo de alojamiento, un 30% apartamentos y las casas rurales un 24,7%. Un 40% de los que eligen el hotel, escogen hoteles de tres estrellas, el 43% de cuatro estrellas, un 11% de cinco estrellas y el resto eligieron hoteles de una o dos estrellas. Los menos elegidos fueron los campings, pensiones y caravaning.

A la hora de elegir alojamiento son tres las variables más importantes. Por orden: primero, la accesibilidad, luego la ubicación y, por último, el precio.

- **MEDIOS DE TRASNPORTE**

El coche es el vehículo de transporte más utilizado para viajar en vacaciones con un 71,9%, seguido del autobús con un 45,1%, el avión con un 32,3%, el tren con un 24,5% y el barco con un 9,6%. Dentro del destino usan el 66,2% el coche particular, un 47,9% usan el transporte público y, por último, el taxi con un 32%.

Podemos extraer la conclusión de que la mayoría prefiere desplazarse por su cuenta en su medio de transporte particular, aunque un alto porcentaje lo hace sin él. Esto depende mucho del grado de discapacidad ya que los que tienen un alto grado de discapacidad prefieren no moverse en transporte colectivos.

- **MÉTODO DE INFORMACIÓN Y RESERVA**

A la hora de buscar información, un 39,8% van a organizaciones y asociaciones de personas con discapacidad, el 32% se guían por el boca-oído o por recomendación y el 24% elige internet. Los menos utilizados son folletos, artículos o guías de viajes específicas y las oficinas de turismo, ya que consideran que dan información no del todo veraz.

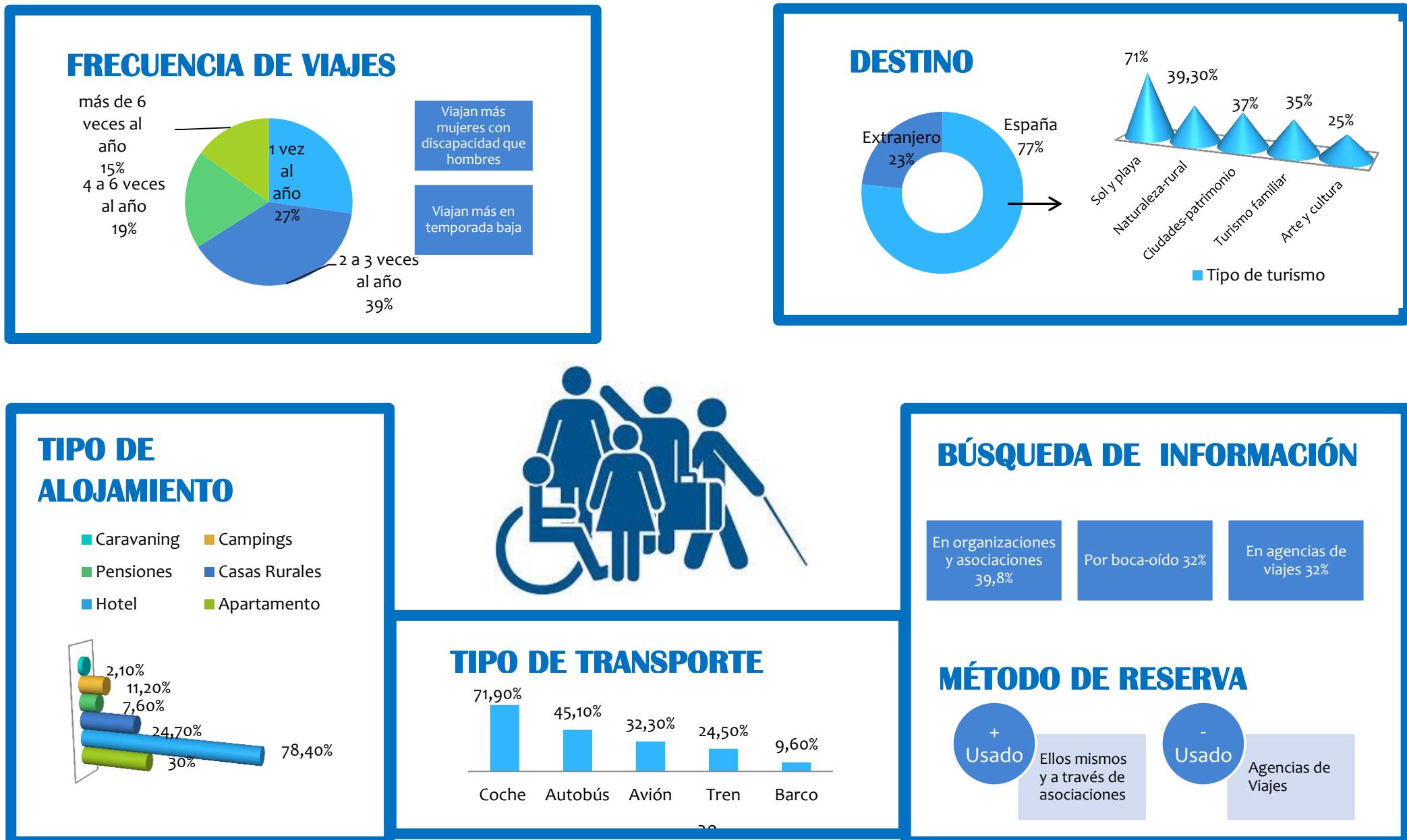
Es muy importante influir en esa imagen percibida ya que ésta influye en el comportamiento de los turistas. Es decir, cuanto más fuerte y positiva, mayor probabilidad tendremos de ser elegidos en el proceso de decisión de compra (Chen y Kerstetter, 1999; Bigné, Sánchez y Sánchez, 2001). Hay factores que sí son controlables mientras que otros no son controlables para el destino. Los factores inducidos son aquellos, que sí son controlables a través de las campañas de marketing, ferias, folletos, publicidad...

Y en cuanto al método de reserva más utilizado, se realiza directamente o a través de asociaciones, ya que se ha comprobado que, por lo general, los proveedores de alojamientos

tienden a exagerar las instalaciones accesibles para aumentar el número de ventas (Consumer NOP, 2003). Y el menos utilizado son las agencias de viaje. Se ha demostrado que cuando reciben un adecuado trato con información útil se convierten en clientes fieles a esa agencia de viajes.

Es muy importante encontrar información fiable y detallada, ya que si no la acción más habitual es desechar ese destino y buscar otra alternativa. Es decir, encontrar una correcta información sobre accesibilidad puede influir en la toma de decisiones del consumidor a la hora de planificar los viajes.

Ilustración 13: Perfil del turista español con discapacidad



Elaboración propia. Fuente: FEFIDIF (2011)

## SELLOS DE ACCESIBILIDAD

Los turistas son cada vez más exigentes a la hora de contratar un viaje, buscan garantías de que lo que han contratado sea real. La utilización de sellos que certifiquen unos mínimos permite disminuir la incertidumbre en la industria turística. Esta incertidumbre surge porque los servicios son intangibles, no se puede dar una muestra como en el caso de la producción de bienes. Además se producen y se consumen de forma simultánea, por eso el grado de incertidumbre para los turistas es extremadamente alto.

Ilustración 14: Símbolo SIA

A nivel internacional existe el Sistema Internacional de Accesibilidad (SIA). Éste consiste en instalar un símbolo en edificios con accesos adaptados para personas con discapacidad física, en lugares donde se han mejorado las barreras con el objetivo de llegar a un Diseño Universal. Las aplicaciones específicas son: marcar espacios de estacionamiento reservados para vehículos usados por personas con discapacidad; marcar vehículos usados por personas con discapacidad, a menudo con permiso de utilizar un espacio; marcar servicios públicos con instalaciones diseñadas para usuarios de silla de ruedas; indicar un botón para activar una puerta automática; indicar una estación o vehículo de tránsito accesible e indicar una ruta de tránsito accesible para vehículos usados por personas con discapacidad. Este símbolo consiste en una imagen de una persona en silla de ruedas en color blanco, encuadrada en cuadro de color azul (Ilustración 14).



Fuente: Wikipedia

Ilustración 15: Tourism & Handicap



Fuente: rendezvousenfrance.

En esta línea, Francia ha creado el distintivo “Tourism & Handicaps” un sello a nivel nacional que certifica aquellas infraestructuras e instalaciones turísticas accesibles. Se centra en cuatro tipos de discapacidad: visual, motora, auditiva y mentales. En función de las características que cumple el establecimiento tendrá dos, tres o cuatro símbolos de las distintas discapacidades en la insignia. Esta tiene validez por cinco años, transcurrido ese tiempo el establecimiento tiene que volver a pasar el proceso de acreditación (Ilustración 15)

La Secretaría General de Turismo creó en el año 2000 el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Con el fin de conseguir destinos turísticos competitivos. Se trata de una herramienta para lidiar con el fenómeno de la incertidumbre. Se creó el sello “Q de calidad”, el cual certifica que los establecimientos con este emblema cumplen una serie de requisitos y recomendaciones. Pero olvida la cuestión de la accesibilidad.

AENOR es una empresa que certifica la accesibilidad a los sitios web y la accesibilidad universal a la empresa o establecimiento que cumple los requisitos de la norma DALCO UNE 170001-1. Aún hoy no existe ninguna institución que certifique la accesibilidad de los destinos turísticos. No existen certificados que valoren la accesibilidad de un destino de forma global.

## DESTINOS TURISTICOS ACCESIBLES

Existen sellos turísticos que certifican servicios, establecimientos o recursos accesibles pero no existen sellos que certifiquen destinos turísticos accesibles de forma global. La existencia de un recurso turístico accesible en un destino turístico, por sí solo es algo positivo, ya que es indicativo de una apuesta por el turismo accesible, y en un futuro apuesta por alcanzar un Turismo Inclusivo. La existencia de ese recurso aislado, no indica que ese destino turístico sea accesible para todas las personas. Quizás los turistas no puedan llegar a ese recurso porque el transporte público no es accesible, porque no está debidamente publicitado y nadie lo conoce o porque otras infraestructuras complementarias no están adaptadas (aceras, semáforos, bordillos...).

En este momento hay que hacer énfasis en dos conceptos relacionados con la accesibilidad. El primero, es que no es algo momentáneo en el tiempo. Es decir, algo no puede ser accesible durante un periodo de tiempo limitado. Se requiere de un correcto y adecuado mantenimiento. Y segundo, la accesibilidad no es sólo para unos pocos. Algo se considerará accesible cuando cumple aquellas reglas que dicte el Diseño Universal (Ver Anexo-2: Diseño Universal).

No consiste en crear recursos accesibles “aislados”, ni crear zonas del destino turístico accesibles para personas con discapacidad, porque eso no puede considerarse Accesibilidad Universal y mucho menos es Turismo Inclusivo.

Existen distintas motivaciones a la hora de viajar, normalmente un pilar importante es escoger qué tipo de turismo queremos hacer durante nuestras vacaciones: cultura, sol y playa, rural, etc. Una vez elegido el eje central, nos veremos influidos en el proceso de decisión de compra de forma directa o indirecta de otros factores, como es el caso del transporte, de la restauración, la legislación de la zona, los puntos de información turística, etc. *Porque, ¿de qué sirve un hotel de lujo con todas las comodidades encuadrado en un destino paradisiaco de sol y playa, si no existe una carretera o vía de acceso entre el hotel y la playa?* (Fraiz, González et al, 2010).

Por todo ello, se ha planteado una propuesta de evaluación para certificar la accesibilidad de un destino turístico. La propuesta está basada en el artículo de Martos (2012).

Nuestra propuesta se muestra en el Anexo-3. A continuación se detallan algunos aspectos:

- La propuesta de Martos (2012) presenta un cuestionario en forma de preguntas totales: de Sí o No. Proponemos una escala Likert para poder modular algunos aspectos. Por ejemplo, en la cuestión 1.1 se pregunta si los folletos están adaptados para personas con discapacidad visual. Puede ser que sólo existan unos cuantos folletos adaptados, no todos.
- Se han añadido más cuestiones en algunos apartados. Por ejemplo, en los requisitos de accesibilidad de los medios de transporte. Además, en éste se incluye tanto el desplazamiento hasta llegar al destino como del desplazamiento dentro del destino.

- En el apartado de recursos turísticos, se han agrupado recursos al entender la accesibilidad de manera global y se ha evitado tratarlos individualmente. Se ha insistido en valorar la accesibilidad “globalmente” teniendo en cuenta elementos urbanos como los bordillos, aceras, semáforos, etc.

## **DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE: LA CIUDAD DE ZARAGOZA.**

En Zaragoza ciudad existen recursos accesibles, pero como hemos explicado con anterioridad no basta sólo con eso. Es necesario llegar a Zaragoza, desplazarse dentro de la ciudad hasta el hotel, poder disfrutar de todos los servicios del hotel, etc. En estas cuestiones nos centramos ahora.

### **¿CÓMO LLEGAR A ZARAGOZA?**

Podemos utilizar el aeropuerto. Está ubicado a 10 km de la ciudad y cuenta con infraestructuras renovadas desde el 2008. Las compañías aéreas que operan son: Air Europa, Air Nostrum, Iberia, Orbest, Ryanair, Volotea y Wizzair. Dispone de puertas automáticas en la entrada y sin bordillos, hay baños accesibles, y para desplazarse entre plantas hay un ascensor accesible.

Si utilizamos el tren, la Estación Delicias, está ubicada en la calle Rioja, que es totalmente accesible. Dispone de puertas automáticas, rampas mecánicas, ascensores, baños accesibles y el pavimento es antideslizante y uniforme.

Si utilizamos el autobús, la estación de autobuses está situada también en la Estación Delicias y, por tanto, tiene las mismas medidas de accesibilidad. En las páginas web de todas las infraestructuras puede encontrarse esta información.

### **¿DÓNDE ALOJARSE?**

En Zaragoza existe una variada oferta de alojamientos turísticos, de diferentes categorías y precios.

Una opción idónea es el Hotel Confortel Romareda, porque está muy bien comunicado con la zona centro de la ciudad; muy cerca se encuentra una parada de tranvía. El hotel es totalmente accesible, y dispone de dos habitaciones accesibles.

### **MEDIOS DE TRANSPORTE PARA DESPLAZARSE POR LA CIUDAD**

Los autobuses urbanos de Zaragoza son todos accesibles. Disponen de una rampa extensible que acercan el autobús a la acera. De esta forma una persona en silla de ruedas puede desplazarse.

El tranvía es otra buena opción, el inconveniente es que actualmente sólo existe una línea. Las paradas cuentan con pavimentos accesibles, apenas existe separación entre el vagón del tranvía y la acera de la parada y existe un vagón para el acceso de personas en sillas ruedas específico.

También existen taxis adaptados, lo único que hay que realizar una llamada al número de la cooperativa: 976 75 15 15 ellos un coche adaptado.

### RUTA TURÍSTICA ACCESIBLE POR ZARAGOZA

En la oficina de turismo de Zaragoza cuentan un único folleto sobre recursos accesibles (véase Anexo-5). En él aparece un listado con los horarios de los distintos museos, iglesias, palacios, patios, etc, el precio de la entrada, si existe acceso para personas con movilidad reducida y si la entrada está incluida en la Zaragoza Card. Se ofrece, además, un mapa de la ciudad e información sobre las visitas guiadas.

Las rutas accesibles que se imparten desde la oficina de turismo se desarrollan por el Casco Histórico, la basílica del Pilar y el Museo Pablo Gargallo. Duran aproximadamente 90 minutos y su precio es de 3,50 € por persona. Sólo se pueden hacer en determinadas fechas según el tipo de discapacidad de cada persona (véase Tabla 3).

**Tabla 3: Ruta accesible en Zaragoza de la oficina de turismo**

DISCAPACIDAD	FECHAS
<b>Auditiva</b>	11 enero, 8 febrero, 8 marzo, 5 abril, 3 y 31 mayo, 28 junio, 26 julio, 23 agosto, 20 septiembre, 18 octubre, 15 noviembre, 13 diciembre
<b>Intelectual</b>	18 enero, 15 febrero, 15 marzo, 12 abril, 10 mayo, 7 junio, 5 julio, 2 y 30 agosto, 27 septiembre, 25 octubre, 22 noviembre, 20 diciembre
<b>Física</b>	25 enero, 22 febrero, 22 marzo, 19 abril, 17 mayo, 14 junio, 12 julio, 9 agosto, 6 septiembre, 4 octubre, 1 y 29 noviembre, 27 diciembre
<b>Visual</b>	4 enero, 1 febrero, 1 y 29 marzo, 26 abril, 24 mayo, 21 junio, 19 julio, 16 agosto, 13 septiembre, 11 octubre, 8 noviembre, 6 diciembre

Elaboración propia. Fuente: Oficina de turismo de Zaragoza.

Los objetivos de la ruta que se propone a continuación son:

- Dar a conocer Zaragoza capital como un destino accesible y para todos.
- Mostrar y enlazar monumentos, museos, infraestructuras y recorridos accesibles que permitan acceder al recurso a todo el mundo.
- Proponer un itinerario auto guiado, que se pueda realizar en cualquier momento y sin que esté sujeto a determinadas fechas u horarios.

La ruta la puede realizar cualquier persona, en cualquier época del año. Los elementos diferenciadores de la ruta son:

- Todos los recursos, lugares e itinerarios planteados cuentan con accesos accesibles.

- Se proporciona información detallada sobre la accesibilidad de los recursos.
- La ruta está disponible en Google maps.

El mapa con la ruta se muestra en la Ilustración 16. Los círculos azules indican que son recursos que vemos desde fuera, no entramos. La estrella naranja indica que sí entramos. En algunos casos la entrada es gratuita y en otros no.

**Ilustración 16: Ruta accesible por Zaragoza con Google maps.**



Elaboración propia. Fuente: Google maps

#### DESCRIPCION DE LA RUTA

Pasamos a detallar sistemáticamente la descripción de la ruta por pasos. En el Anexo-6, se recoge de forma detallada y con un lenguaje más coloquial la ubicación del recurso, los elementos de accesibilidad, una descripción histórico-artística e imágenes del recurso.

Hotel Confortel Romareda → Trayecto → Parada del tranvía

**Ilustración 17: Recorrido desde el hotel hasta la parada del tranvía**



Desde el hotel hasta el punto de partida, podemos utilizar el tranvía. Hay una parada a pocos kilómetros (Ilustración 17). Tenemos que coger la Línea 1 en dirección Parque Goya-Valdespartera. Hay que

Elaboración propia. Fuente: Google maps

bajar en la parada Plaza del Pilar- Las Murallas.

En el punto de partida, el Torreón de la Zuda, comienza la aventura. La entrada al torreón sí es accesible (dispone de una rampa de acceso, pero el resto de la torre no lo es en su totalidad). En la última planta hay un bonito mirador desde donde poder contemplar la ciudad. Para poder acceder hay que utilizar las escaleras.

**Torreón de la Zuda → Trayecto → Restos de la muralla romana y estatua de Cesar Augusto**

Después iremos a pie hasta los restos de la muralla romana, entre el torreón y la estatua de Cesar Augusto. El recorrido hasta allí es totalmente accesible, no hay bordillos y el suelo es uniforme, sin hueco entre las baldosas.

**Restos de la muralla romana → Trayecto → Mercado Central**

A los pies de la estatua de Cesar Augusto está el edificio del Mercado Central. El recorrido hasta allí es accesible, pavimento es uniforme, se accede a través de una rampa.

**Mercado Central → Trayecto → Iglesia San Juan de los Panetes**

Si continuamos por la avenida Cesar Augusto en dirección a la Plaza del Pilar podemos ver la iglesia San Juan de los Panetes. El recorrido hasta allí es totalmente accesible, para acceder a la iglesia tenemos que subir unas escaleras.

**Iglesia San Juan de los Panetes → Trayecto → Fuente de la Hispanidad, Basílica del Pilar, Ayuntamiento y La Lonja**

A la derecha encontramos la majestuosa Plaza del Pilar o Plaza de las Catedrales. Justo enfrente podemos ver La Seo, a la izquierda el Pilar y en el lado opuesto a la Seo podemos ver la Fuente de la Hispanidad. Toda la plaza es accesible. Si accedemos desde la Calle Alfonso hay una rampa que nos permite acceder a la plaza.

Lo primero que vemos es la Fuente de la Hispanidad y luego la basílica del Pilar. Las entradas de los portales de acceso son accesibles, no hay bordillos y están a la misma altura que la pavimentación de la plaza. Las puertas de acceso al templo son muy pequeñas y no cabe una silla de ruedas, es necesaria la ayuda de una tercera persona para que abra ambas puertas. El interior es todo plano, excepto la capilla principal, que está a doble altura, hay que subir un bordillo o una rampa.

También se recomienda subir a una de las 4 grandes Torres del Pilar, la entrada cuesta 3€ para los adultos, y para los niños entre 0 y 9 años la entrada es gratuita. Una de las torres, tiene un ascensor accesible que sube a 2,5 metros por segundo. A 70 metros de altura han instalado una plataforma desde donde poder ver unas fantásticas vistas del templo y de la ciudad. Luego hay unas escaleras que te permiten subir a una altitud de 80 metros de altura, esta zona no es accesible debido a circunstancias arquitectónicas.

Más adelante podemos ver el Ayuntamiento de Zaragoza y La Lonja. Ésta dispone de una rampa y de escaleras en la entrada. Dentro es totalmente accesible. Es una planta diáfana, en

función de la exposición que haya en el momento, el espacio se distribuye de una forma u otra. En la parte opuesta a la entrada, en dirección al Ebro, podemos ver una pequeña escultura de metal con forma de caballito.

#### La Lonja → Trayecto → Puente de Piedra

Justo enfrente de la Lonja está el Puente de Piedra. El recorrido hasta allí es accesible. Hay que cruzar un paso de cebra, que tiene un rebaje en el bordillo y está a la misma altura el asfalto y el bordillo por lo que no hay ningún problema en términos de accesibilidad.

#### Puente de Piedra → Trayecto → La Catedral de San Salvador

Una vez visto el puente, retrocedemos por el mismo camino. Cruzamos el paso de peatones con bordillo rebajado y el asfalto a la misma altura y nos dirigimos de nuevo a la Plaza del Pilar. Pero esta vez en dirección a La Seo, también conocida como Catedral de San Salvador. En su interior está el museo de los Tapices. Para acceder al interior de la catedral hay que subir un peldaño, aunque también dispone de una rampa. En su interior el suelo es plano, sin resaltes ni peldaños.

#### La Catedral de San Salvador → Trayecto → Casa y Arco del Deán

Si rodeamos La Seo y nos metemos por la calle del Palacio Arzobispal en dirección por la calle del Sepulcro, llegamos a la plaza San Bruno y un poco más adelante encontramos la casa y el arco del Deán. El recorrido desde la puerta de acceso de La Seo hasta el arco del Deán es accesible, el único “inconveniente” es que en la plaza San Bruno hay que subir un pequeño bordillo, el cual no tiene rampa, pero si lo rodeamos el bordillo podemos pasar sin ningún problema.

#### Casa y Arco del Deán → Trayecto → Restaurante las Palomas

Una vez visto el arco del Deán, giramos hacia la calle del Deán, luego hacia la calle Pabotria y finalmente saldremos a la calle Don Jaime. Una calle llena de bares y restaurantes de todos los gustos, para comer y cenar. Os recomendamos para comer el restaurante Las Palomas, hace esquina entre la calle Don Jaime con la Plaza del Pilar. Sólo es accesible la planta calle. Disponen de baño accesible y la infraestructura del buffet es accesible.

#### Restaurante las Palomas → Trayecto → Museo Camón Aznar

Si bajamos por la calle Don Jaime y giramos hacia la derecha en la calle Espoz y Mina, encontraremos el museo Camón Aznar. El acceso al museo es accesible: no tiene bordillos, tiene puertas automáticas y aunque tiene varias plantas a todas ellas se puede acceder por ascensor, escaleras o rampas.

#### Museo Camón Aznar → Trayecto → Plaza San Cayetano

Después continuamos recto hasta llegar a la calle Manifestación y veremos la Plaza San Cayetano. El recorrido desde el museo Camón Aznar hasta la plaza San Cayetano, es accesible. Es recomendable que cuando salgáis del museo no os cambiéis de acera y que continuéis

recto. Si os cambiáis de acera hay un cruce con un bordillo muy grande, aunque está rebajado, el asfalto y el bordillo no están a la misma altura por lo que no se puede pasar bien con silla de ruedas.

**Plaza San Cayetano → Trayecto → Plaza San Felipe**

Si continuamos por la calle del Temple, llegaremos a la plaza San Felipe. El trayecto hasta allí es accesible, no hay ningún bordillo ni paso de cebra. Si es cierto que hay algunas baldosas sueltas que provocan algún bache si va una persona en silla de ruedas.

**Plaza San Felipe → Trayecto → Museo Pablo Gargallo**

Y ya para finalizar la ruta os recomendamos que entréis al Museo Pablo Gargallo. La puerta de acceso es automática y está a la misma altura que la planta calle.

**Museo Pablo Gargallo → Trayecto → Hotel Confortel Romareda**

Para volver hasta el hotel, ir hasta el Torreón de la Zuda y coger la Línea 1 del tranvía en dirección Valdespartera- Parque Goya.

La duración estimada para finalizar esta ruta de un día entero, esta puede ser modificada en función de las necesidades de cada persona.

## CONCLUSIONES

La población con discapacidad está cada vez más integrada en la sociedad y demanda actividades para realizar durante el tiempo libre y de ocio. Según la encuesta EDAD (2008) a un 22,4% de las personas con discapacidad en Europa les gustaría viajar pero no pueden hacerlo como consecuencia de la poca accesibilidad de los destinos.

Una idea común entre la población es que el turismo accesible es sólo para personas con discapacidad. Pero esto no es así, beneficia a todo el mundo. A personas con discapacidad permanente y a personas con discapacidad temporal: desde un joven con la pierna enyesada que va en muletas o en silla de ruedas, a un jubilado con movilidad reducida. La accesibilidad también mejora la comodidad de todos los turistas. Por ejemplo, si en la entrada del hotel hay una rampa, ésta también beneficiará a las personas en el traslado de su equipaje.

Apostar por la accesibilidad implica contribuir a la eliminación de las barreras que crean desigualdades al acceso de productos y servicios turísticos. Esto supone una mejora de la calidad de vida de las personas. No es solamente importante eliminar las barreras físicas sino también, entre otros, mejorar el acceso a la información.

Cuando un destino es accesible, se considera un producto de calidad. Esto se debe a que no se concibe que un bien sea de calidad si un segmento de la población no puede acceder a él. Se ha demostrado que cuando un destino apuesta por la accesibilidad, incrementa la calidad, provoca un alto reconocimiento y una buena imagen del destino, convirtiéndolo así en una ventaja competitiva. Las acciones a llevar a cabo para conseguir una correcta accesibilidad

conllevan invertir elevados recursos. Pero es cierto que hay acciones menos costosas, como la señalización básica en infraestructuras turísticas.

Como hemos visto, conforme aumenta la edad, aumenta las personas con discapacidad. Así que podemos afirmar que el segmento crece conforme la población envejece. Se podría decir, que el turista con discapacidad sí es rentable, ya que viaja en temporada baja, lo que provoca la desestacionalización, uno de los cánceres del sector turístico español, son personas con recursos económicos y, además, no viajan solas.

Desde la Declaración de Manila, en 1980, son grandes los avances realizados en materia de accesibilidad turística. Todos ellos han fomentado la disminución de barreras, pero aún hay mucho camino por recorrer. La legislación vigente en materia de accesibilidad no es muy estricta, no hay grandes sanciones cuando se incumple la ley. Los sellos que certifican la accesibilidad, como “Tourisme & Handicaps”, son de gran ayuda para los turistas y, diferencian y mejoran la imagen de los establecimientos. Algo paradójico es que la “Q de calidad” española no recoge la accesibilidad como un criterio de calidad.

Es importante ver la accesibilidad desde el punto de vista global en un destino. En Zaragoza, nuestro caso de estudio, aún falta por hacer en esta materia. En cuanto a los transportes es cierto que sí son bastante accesibles, pero aún hay aspectos a mejorar. Por ejemplo, una mejor conexión entre los transportes, una más fluida frecuencia para evitar aglomeraciones o la instalación de sistemas de aviso auditivo. Los alojamientos van mejorando. Falta que haya más diversidad en la oferta de alojamientos para personas con discapacidad y que los servicios complementarios también sean accesibles. Con el paso del tiempo los recursos turísticos se van adaptando. Gran parte de los recursos se centran en la accesibilidad para personas con discapacidad física, dejando de lado, en ocasiones, al resto de discapacidades. Uno de los temas más olvidados, pero imprescindible para crear un destino accesible, es el urbanismo. En Zaragoza hay algunas zonas que sí son accesibles, como es la Plaza del Pilar. Pero sin el adecuado mantenimiento se convertirán en inaccesibles, como pasa en algunas calles donde las baldosas están sueltas o el rebaje del bordillo de un paso de cebra no está a la misma altura que el asfalto.

Es importante que haya hoteles accesibles, restaurantes, recursos, pasos de peatones, semáforos con señal sonara y visual, etc. Pero si éstos no están comunicados entre sí, de nada sirve. Es decir, si tengo un museo accesible pero el trayecto hasta llegar a él no es accesible, tenemos un recurso inaccesible. Por esta razón, hemos elaborado una propuesta para evaluar la accesibilidad global en un destino de forma cuantitativa, a través de escalas Likert y porcentajes. Es una forma de evaluar constantemente los avances de cada destino en materia de accesibilidad. En la encuesta se abordan preguntas sobre la accesibilidad para todo tipo de deficiencias: visuales, auditivas, intelectuales y físicas, y también idiomáticas, gastronómicas...

Para investigar la accesibilidad de una forma más profunda, se ha ideado una ruta turística por Zaragoza. Hemos visto de primera mano los problemas que se puede encontrar una persona para llegar hasta un recurso turístico. El aspecto positivo de la ruta planteada es que el trayecto es totalmente accesible. Esto demuestra que sí se está avanzando en la materia, pero

los esfuerzos deben continuar, ya que ¿por qué seguimos limitando las opciones de los discapacitados?

Según datos de FEFIDIF (2011), uno de los métodos menos usados para buscar información son las oficinas de turismo y los folletos. Cuando fuimos a preguntar a la oficina de turismo de Zaragoza, sólo nos proporcionaron un folleto (reproducido en el Anexo-4). En él sólo se indicaba si la entrada es accesible. Además, también nos facilitaron un mapa donde no especifica nada sobre la accesibilidad de las calles. Un aspecto positivo es que sí se realizan visitas guiadas por la ciudad adaptándolas al tipo de discapacidad. Pero, apenas ofrecen información adicional y la disponibilidad es muy limitada. Es importante crear información detallada y actualizada, sobre todo en aquellos lugares donde su función es proporcionar información a los turistas.

Zaragoza es una ciudad con potencial turístico y con una gran riqueza patrimonial. Por eso debería apostar más por la accesibilidad como eje vertebrador del turismo y conseguir así un destino accesible consolidado.

## BIBLIOGRAFÍA

EUROSTAT (2005). *Turismo accesible, turismo para todos: la situación de Cataluña y España*

España. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2008). *Mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Acceturismo.

Alvarado C.E (2013). *Turismo universal y accesibilidad del geoparque de las Villuercas-Ibores-Jara*. Papeles de Geografía, 2013, 57-58, pp 17-33.

Blog Viajeros sin Límite (septiembre 2014). Recuperado en:  
<http://www.viajerossinlimite.com/blog/>

Brinckmann. W.E y Wildgen, J.S (2003). *Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la “sociedad inclusiva” y del “turismo accesible”*. Cuadernos de Turismo 2003, 11, pp 41-85.

Calvillo, M.M (2011). *Puedo viajar. Estudio sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad*. FEJIDIF.

Cayo.P.B. (2010). *Marco legislativo de la accesibilidad en España. Manual Accesibilidad Universal y Diseño para todos*. Arquitectura y Urbanismo. CERMI.

Centro de Documentación de la Consejería de Turismo, Comercio y Transporte (2008). *Turismo accesible dossier*. Dossiers de turismo (53), pp 5-30.

CONSUMER NOP, 2003. *Puedo viajar. Estudio sobre las necesidades y hábitos turísticos de las personas con discapacidad*.

Cortina, J (2011). *Espacios accesibles, espacios para todos*. Revista SAVIA, 3, época V, Septiembre 2011.

Darcy, S. Dickson, T.J. (2009). *A whole of Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences*. Journal of Hospitality and Tourism Management, Vol 16(32-34), pp 1-13. Doi:10.1375/jhm.16.1.32

Dirección de Accesibilidad Universal de la Fundación ONCE (2011). *Observatorio de la Accesibilidad Universal de los Municipios de España 2011*. Fundación ONCE.

Domingo, V.T, et al (2011). *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. Proyecto de investigación. Universidad de Vigo.

Domingo, V.T, et al (2011). *Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España*. Cuadernos de Turismo 28, pp-23-45.

*Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia* (EDAD) (2008). Notas de prensa del Instituto Nacional de Español, INE.

Equalitas Vitae (2014). Recuperado de: <http://www.equalitasvitae.com/es/home/>

Fernández, A.T et al (2007). *Turismo accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*. (Tesis doctoral). Universidad de Cádiz.

García, M.O (2011). *Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación*. Real Patronato sobre Discapacidad.

Grupo de Trabajo Envejecimiento Activo del CERMI Estatal, (2012). *El envejecimiento de las personas con discapacidad.01*. El envejecimiento de las personas, 15, pp15-45

Huesca, G.A, et al (2003). *Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. PREDIF.

Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2004).I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

M. Kwai-sang Yau, et al (2004). *Traveling with a disability.More tan an Access Issue. Annals of Tourism Research*, Vol 31 (4), pp 1-15. doi: 10.1016

Mapa ruta Google maps (2014):

<https://mapsengine.google.com/map/edit?mid=zCZ4Y4pnQGDg.kJUqJ4fWyeAY>

Marcos, P.D y González. V.D (2003). *Turismo accesible “hacia un turismo para todos”*. Turismo Accesible, 4,MAZARS

Martín,R.J, Ortega. A.E, et al (2009). *Guía de espacios y actividades en la naturaleza accesibles para todas las personas*. PREDIF.

Martín,R.J, Ortega. A.E, et al (2009).*Guía de restaurantes accesibles para todos*. PREDIF.

Martín,R.J, Ortega. A.E, et al (2010). *Guía de museos, monumentos y puntos de interés turístico Accesible para Todos*. PREDIF.

Martín,R.J, Ortega. A.E, et al (2012). *Guía de espacios y actividades de ocio y tiempo libre accesibles para todas las personas*. PREDIF

Martos, M.M (2012). *Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad*. Anales de Geografía 32 (2 297-321)

Molina, H.M y Cánoves, V.G (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: la situación de Cataluña y España*. Cuadernos de Turismo 25, pp 25-44.

Organización Mundial de Turismo (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. OMT, Madrid.

PREDIF (2010). *Cómo hacer hoteles accesibles para personas con movilidad reducida*. PREDIF.

PREDIF (2010). *Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida*. PREDIF.

Q de Calidad, (septiembre, 2014). Recuperado en:

[http://www.calidadturistica.es/motor.php?id\\_pagina=home](http://www.calidadturistica.es/motor.php?id_pagina=home)

Sanchez,A.R (2010). *Turismo accesible y turismo para todos en los ENP: Comunidad de Madrid*. (Tesis Fin de Master). Universidad Rey Juan Carlos.

Subdirección general de planificación, ordenación y evaluación del IMSERSO (2011). *Base estatal de datos de personas con discapacidad*. IMSERSO.

Tourisme & Handicaps. (septiembre, 2014). Recuperado en:

<http://int.rendezvousenfrance.com/en/about-france/national-tourism-handicap-label>

Turismo inclusivo (2014). Recuperado en: <http://www.turismoinclusivo.es/p/glosario.html>

Westcott,J. (2004). *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*. Comisión Europea.

## **AGRADECIMIENTOS**

Han sido muchas las personas que me han ayudado a finalizar mi Grado Universitario. En primer lugar, agradecer a mi familia por todo su apoyo moral y económico para lograr éste fin. Gracias también, a mis amigos que siempre me han animado a continuar, y por toda su comprensión durante este tiempo.

Y finalmente, de una manera especial y sincera, a mi tutor Sergio Gabas por su apoyo y confianza en este proyecto. Su capacidad para guiar mis ideas ha sido muy valiosa.

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Requisitos de accesibilidad .....	6
Tabla 2: Actividades que querrían hacer y no pueden las personas con discapacidad .....	14
Tabla 3: Ruta accesible en Zaragoza de la oficina de turismo .....	23
Tabla 1.1: pendiente de la rampa .....	36
Tabla 5.1: Torreón de la Zuda .....	52
Tabla 5.2: Restos de la muralla romana y estatua de Cesar Augusto .....	53
Tabla 5.3: Mercado Central.....	54
Tabla 5.4: Iglesia San Juan de los Panetes .....	55
Tabla 5.5: Fuente de la Hispanidad .....	56
Tabla 5.6: Basílica del Pilar.....	57
Tabla 5.7: Torre de la Basílica del Pilar .....	59
Tabla 5. 8: Ayuntamiento.....	59
Tabla 5.9: La Lonja.....	60
Tabla 5.10: Puente de Piedra .....	61
Tabla 5.11: Catedral de San Salvador o La Seo .....	62
Tabla 5.12: Arco y Casa del Deán .....	63
Tabla 5.13: Museo Camón Aznar .....	64
Tabla 5.14: Plaza e Iglesia de Santa Isabel de Portugal.....	65
Tabla 5.15: Plaza e Iglesia de San Felipe y Torre Nueva.....	66
Tabla 5.16: Museo Pablo Gargallo .....	67

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Esquema turismo inclusivo .....	3
Ilustración 2. Ejemplo de parking accesible.....	6
Ilustración 3: Ejemplo de rampa accesible .....	3
Ilustración 4: Ejemplo de escalera accesible.....	3
Ilustración 5: Ejemplo de sistema de apertura .....	3
Ilustración 7: Ejemplo de ascensor accesible.....	3
Ilustración 8: Ejemplo de mobiliario accesible.....	3
Ilustración 9: Ejemplo de baños accesibles.....	3
Ilustración 10: Ejemplo de mostrador accesible.....	3
Ilustración 11: Ejemplo de restaurante accesible .....	3
Ilustración 12: ESPAÑOLES CON DISCAPACIDAD IGUAL O MAYOR AL 33% (2011) .....	13
Ilustración 13: Perfil del turista español con discapacidad.....	19
Ilustración 14: Símbolo SIA .....	20
Ilustración 15: Tourimse & Handicap.....	20
Ilustración 16: Ruta accesible por Zaragoza con Google maps .....	24
Ilustración 17: Recorrido desde el hotel hasta la parada del tranvía .....	24
Ilustración 5.1: Escaleras del Torreón de la Zuda .....	52
Ilustración 5.2: Puerta de acceso al Torreón de la Zuda.....	52
Ilustración 5.3: restos de las murallas romanas.....	53
Ilustración 5.4: restos de las murallas romanas.....	53
Ilustración 5.5: Estatua de Cesar Augusto .....	53
Ilustración 5.6: Entrada accesible al Mercado Central .....	54
Ilustración 5.7: Mercado Central .....	54
Ilustración 5.8: San Juan de los Panetes .....	55
Ilustración 5.9: Ubicación de San Juan de los Panetes .....	55
Ilustración 5.10: Fuente de la Hispanidad .....	56

## **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Porcentaje de personas de más de 65 años en la UE (2013) .....	12
Gráfico 2: Porcentaje de personas con discapacidad en función de la población española total en 2011 .....	13
Gráfico 3: Franja de edad de personas con discapacidad igual o mayor al 33% .....	13

## ANEXOS