



Universitas Miguel Hernández  
Departamento de Ciencias Sociales y Humanas

# CRÍTICA DEL TURISMO ACCESIBLE

Desvelando la configuración discursiva  
y factual de los procesos de interacción  
entre Turismo y Discapacidad

TESIS DOCTORAL

*presentada por* Lcdo. Rafael Cruces Portales  
*y dirigida por* Dr. Antonio Miguel Nogués Pedregal

2016





Yo, el Dr. Antonio Miguel Nogués Pedregal, profesor titular de universidad del Departamento de Ciencias Sociales y Humanas, en calidad de director de la tesis doctoral,

### INFORMO

Que doy mi conformidad a la lectura y defensa de la tesis doctoral presentada por el Lcdo. Rafael Cruces Portales con el título *“Crítica del turismo accesible. Desvelando la configuración discursiva y factual de los procesos de interacción entre Turismo y Discapacidad”*, y la considero conforme en cuanto a forma y contenido para que sea presentada en su correspondiente exposición pública y aspire a la obtención del grado de doctor por esta universidad.

Y para que así conste, firmo el presente informe a 15 de septiembre de 2016.

Fdo: Antonio Miguel Nogués Pedregal  
Director de la tesis doctoral



**Departamento de Ciencias Sociales y Humanas**  
UNIVERSITAS MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE  
Edif. Torreblanca, Av. de la Universidad s/n  
03202 Elche (Alicante), España  
Telf. - Fax (34) 965 222 070





D. José Alberto García Avilés, en calidad de Director del Departamento de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Miguel Hernández de Elche,

## INFORMO

Que doy mi conformidad a la lectura y defensa de la tesis doctoral presentada por Don Rafael Cruces Portales, titulada "CRÍTICA DEL TURISMO ACCESIBLE. DESVELANDO LA CONFIGURACIÓN DISCURSIVA Y FACTUAL DE LOS PROCESOS DE INTERACCIÓN ENTRE TURISMO Y DISCAPACIDAD", bajo la dirección del profesor doctor D. Antonio Miguel Nogués Pedregal, y la considero conforme en cuanto a forma y contenido para que sea presentada para su correspondiente exposición pública.

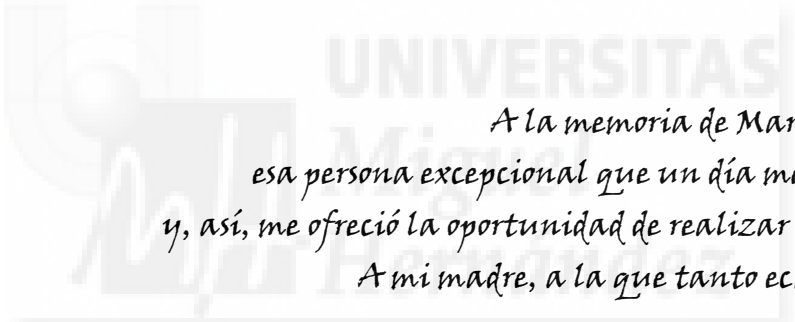
Y para que conste a los efectos oportunos, firmo el presente a 15 de septiembre de 2016.

Fdo.: José Alberto García Avilés  
Director del Departamento de Ciencias Sociales y Humanas



**Departamento de Ciencias Sociales y Humanas**  
UNIVERSITAS MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE  
Edif. Torreblanca, Av. de la Universidad s/n  
03202 Elche (Alicante), España  
Telf. - Fax (34) 965 222 070





*A la memoria de María Portales,  
esa persona excepcional que un día me dio la vida  
y, así, me ofreció la oportunidad de realizar este estudio.  
A mi madre, a la que tanto echo de menos.*





## **Agradecimientos**

---

Quiero aprovechar este espacio para agradecer de forma genérica y, sin embargo, sinceramente a todos los informantes su valiosa contribución a través de los testimonios y experiencias aportados a este trabajo de investigación. En especial a Diego González, presidente de la plataforma empresarial *Red Estable* por compartir conmigo el vasto conocimiento de su dilatada experiencia como empresario y consultor internacional en Turismo Accesible. Asimismo, agradezco al profesor Dimitrios Buhalis, Jefe del Departamento de Turismo y Hospitalidad de la *Universidad de Bournemouth* (UK) las certeras respuestas al cuestionario que le envié, basadas en su amplia experiencia como investigador en Turismo Accesible. Mi reconocimiento y agradecimiento al Sr. Ivor Ambrose, Director General de la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT), por su extensa entrevista y su visión multifacética como psicólogo, consultor y dirigente de una Organización No Gubernamental sobre aspectos sociales y estratégicos del Turismo Accesible.

No puedo pasar por alto mi reconocimiento a Silvia Jané y a la inestimable labor de divulgación de eventos, destinos, hoteles, y denuncia de toda clase de reclamaciones en materia de *Turismo Accesible en España y... parte del extranjero*, como se denomina la página del grupo de *Facebook* que administra de manera ejemplar. Gracias por contribuir aceptándome en dicho grupo y por concederme una entrevista para este trabajo de investigación.

Mi más sincero y especial agradecimiento al Dr. Antonio Miguel Nogués Pedregal, director de esta Tesis Doctoral. Ante todo, por haberme aceptado como investigador en su grupo de investigación sobre socio-antropología del Turismo. Por haberme animado, desde el principio, a emprender esta apasionante singladura por las

ajetreadas y sugestivas corrientes que circundan al turismo de las personas con discapacidad. Por su franqueza, por sus recomendaciones, por mostrarme la importancia de una exposición clara y directa de las ideas, y acompañarme en los momentos difíciles ayudándome a continuar hasta alcanzar la meta.

### **En lo Personal**

Mi más profundo y entrañable reconocimiento y agradecimiento a la compañera de mi vida, Eugenia, por tantos sacrificios, por su infinita generosidad, por su comprensión, por compartir su perspicaz visión durante tantos y tantos momentos de conversación sobre ideas, noticias y experiencias relativas al Turismo Accesible. Por su apoyo incondicional que, como una brisa refrescante, aparecía en las fases de aridez que atraviesa un trabajo de estas características.

Y, gracias, desde lo más hondo de mi corazón a mi hijo, Rafael Antonio, por haberme servido como el más poderoso impulso para culminar este trabajo. Gracias, por la generosidad de sus renunciaciones infantiles, por todos esos momentos de juegos que a partir de ahora espero poder compensar. Sin el apoyo de ellos dos esta tesis no hubiera visto la luz. Vosotros sois el alma de este trabajo. Gracias por ayudarme a cumplir este sueño.

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<i>Estructura de la tesis</i>	19
<b>1 ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS</b>	<b>23</b>
<i>1.1 El marco teórico</i>	23
<i>1.2 Una cuestión de método</i>	27
1.2.1 La pregunta de investigación	28
1.2.2 Las hipótesis	30
1.2.3 Los objetivos	34
1.2.4 La justificación	35
1.2.5 Financiación y recursos materiales	37
<i>1.3 El contexto etnográfico</i>	41
1.3.1 Los problemas de acceso al campo	41
1.3.2 Un relato multisituado.	48
<i>1.4 Técnicas de obtención de datos</i>	56
1.4.1 La documentación bibliográfica	56
1.4.2 Las entrevistas	58
1.4.3 La observación participante	62
1.4.4 Antropología en la red	69
<i>1.5 Aspectos éticos de la investigación</i>	75
<b>2 ESTADO DE LA CUESTIÓN</b>	<b>77</b>
<i>2.1 Los modelos teóricos de la discapacidad</i>	78
2.1.1 El modelo de la prescindencia	79
2.1.2 El modelo médico-rehabilitador	81
2.1.3 El modelo social	84
2.1.4 El modelo biopsicosocial	88
2.1.5 El modelo de la diversidad	88
2.1.6 El modelo de los derechos	89
<i>2.2 El estado de las definiciones</i>	92
2.2.1 Aclaración de los conceptos y términos usados	96

2.3	<i>El derecho al Turismo de las personas con discapacidad</i>	98
2.4	<i>La accesibilidad y el diseño universal</i>	108
2.5	<i>Los factores económicos y estratégicos</i>	114
2.6	<i>La Tecnología como catalizador</i>	118
2.7	<i>Resumen del capítulo</i>	121
<b>3</b>	<b>EL TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>125</b>
3.1	<i>Pensando en viajar: la magia preliminar</i>	133
3.2	<i>Las agencias de viaje y la información confiable</i>	145
3.3	<i>El viaje hacia el destino</i>	149
3.3.1	Los transportes y la accesibilidad	149
3.3.2	El crucero: transporte y destino accesible	160
3.4	<i>El territorio turístico accesible</i>	169
3.4.1	El alojamiento	169
3.4.2	El hotel <i>Mar y Sol</i> : un modelo paradójico	185
3.4.3	<i>Scandic Hotels</i> : a la vanguardia de la ortodoxia	221
3.4.4	<i>Puntos accesibles</i> en las playas: un enfoque comparativo	231
3.5	<i>La formación: un factor básico</i>	263
3.6	<i>Desde la perspectiva política</i>	280
3.7	<i>El V Congreso Internacional de "Turismo para Todos"</i>	296
3.8	<i>La imagen y el contexto</i>	319
3.9	<i>Resumen del capítulo</i>	323
<b>4</b>	<b>ANÁLISIS SOCIO-ANTROPOLÓGICO DEL TURISMO ACCESIBLE.</b>	<b>327</b>
4.1	<i>La dicotomía del discurso y la praxis en cifras</i>	327
4.2	<i>Revisión de la Metáfora del Trampolín</i>	337
4.3	<i>Los factores intangibles del fenómeno</i>	350
4.3.1	La estructura discursiva	351
4.3.2	Los condicionantes subyacentes	358
4.4	<i>Resumen del capítulo</i>	367
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>369</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>377</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>405</b>
<i>Índice de Figuras</i>	405
<i>Índice de Ilustraciones</i>	406





## INTRODUCCIÓN

*La intención, el interés o deseo con que miramos las cosas tienen tanto poder sobre nuestros sentidos que acomoda, desvirtúa o transforma esos objetos adaptándolos a su perspectiva.*  
Aristóteles.

Quizás fuera hace un par de años cuando frente al escaparate de una agencia de viajes que me seducía para viajar a Italia con atractivos carteles y vuelos baratos, que comencé a pergeñar esta tesis. Un señor en silla de ruedas luchaba con el bordillo de entrada a la agencia. Le ofrecí una ayuda que aceptó agradecido: *“Es así desde el principio --me dijo-- a ver si algún día podemos disfrutar de viajar como cualquiera”*. Aquella frase de aquel anónimo y potencial turista discapacitado, reflejaba signos de frustración e impotencia.

He de reconocer que me resultó muy extraño, en aquel momento, ver a una persona en silla de ruedas interesándose por viajar. Nunca había reparado en ello y aquel encuentro fortuito me puso en situación. Comenzaron a acudir a mi cabeza una serie de preguntas como: cuál sería en realidad el número de personas con discapacidad que viajaban, si viajarían solas o acompañadas, cuáles serían los problemas anunciados por aquel señor y con los que tendrían que lidiar en sus viajes, o en qué consistiría aquella expectativa de que llegara un día en que pudieran *“disfrutar de viajar como cualquiera”*.

Estas y otras cuestiones se sucedían sin que pudiera responder a las incertidumbres que planteaban. Así surgió el interés por descubrir las dimensiones y especificidades del “mundo de la vida” (Husserl, 1993) que cargan de contenido y significado las experiencias turísticas de las personas con discapacidad.

Al comprobar que hay personas con discapacidad que hacen turismo, surgió el interés por conocer si ambas realidades al entrecruzarse dan lugar a la formación de un nuevo nicho de mercado o si, por el contrario, no ocurre por la extraordinaria heterogeneidad de ambos fenómenos. Me planteé que quizás la intersección de turismo y discapacidad forja un “campo social” (Bourdieu y Wacquant, 2005) donde convergen relaciones generadas por las acciones y la mediación de un conjunto de fuerzas que impulsan su “capital simbólico” (Bourdieu, 2000: 67) y, también, económico.

A ese entramado general compuesto por las prácticas, las relaciones, los procesos y los discursos oficiales en torno a la actividad turística de las personas con discapacidad se le ha dado en llamar, mayoritariamente, *Turismo Accesible*. Aunque conviene saber que también existen otras denominaciones usadas en un tono de carácter más cercano al marketing social como *Turismo Inclusivo* o *Turismo para Todos* que se refieren al mismo fenómeno.

El mundo global de hoy se encuentra envuelto en un continuo proceso de interconexiones complejas y dinámicas capaz de generar nuevos escenarios susceptibles, a su vez, de producir nuevas relaciones sociales. El alto nivel de progreso alcanzado en nuestros días ha dado lugar a la conexión de estos dos fenómenos que hasta hace tan solo un par de décadas era, prácticamente, inimaginable. Las imágenes sugestivas y el hedonismo sensitivo que evoca el término Turismo poco o nada tienen que ver con las ideas y la percepción simbólica asociadas al término Discapacidad. Sin embargo, y a pesar de la inicial incompatibilidad entre ambos fenómenos se está produciendo una paulatina intersección de los mismos que ha generado un creciente interés por conocer la dinámica de sus interacciones.



Este trabajo de investigación y análisis se ha dirigido a la profundización en el conocimiento de la naturaleza, configuración, procesos, interacciones y relaciones que subyacen a este híbrido de características asimétricas.

La gran mayoría de los estudios realizados hasta hoy sobre el Turismo Accesible lo han hecho desde la perspectiva del *business management* turístico a los que se han añadido ciertas consideraciones sociológicas formuladas en tono, básicamente, enunciativo. Creemos que en la literatura actual sobre la relación turismo-discapacidad falta una aproximación de carácter holista que incorpore otros factores para explicar con mayor profundidad la realidad de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad, así como los verdaderos obstáculos al desarrollo de este incipiente producto turístico.

Desde la socio-antropología se ha venido contribuyendo a la comprensión del turismo como un fenómeno económico, político, social y cultural que hunde sus raíces en las profundidades de la psique humana. Por lo tanto, está llamada a indagar en la respuesta a los enigmas que presenta el Turismo Accesible. ¿Por qué las experiencias turísticas de las personas con discapacidad están, de principio a fin, marcadas por las dificultades de acceso y la carencia de medios para el disfrute del turismo? ¿Por qué una actividad como la turística, concebida para ofrecer abundancia de sensaciones placenteras, discrimina al grupo social de los discapacitados? ¿Cuáles son las verdaderas razones que explican la apatía de la industria turística por este colectivo?

A medida que profundizábamos en la investigación advertíamos que cuestiones como estas, y otras muchas relacionadas con el Turismo Accesible, no encontraban en la investigación económica, ni en la del *business management* turístico respuestas certeras y definitivas capaces de resolver los enigmas que encierran. Sin embargo, sí que contribuyen a desplegar un universo heurístico de reflexiones que invitan a realizar aproximaciones a otros dominios susceptibles de ofrecer interpretaciones más clarificadoras.

El marco teórico que aporta la socio-antropología ha servido como el más sólido cimiento en que nos hemos apoyado para forjar el análisis y fundamentar la exégesis de la literatura especializada y de la observación empírica. No obstante, las aportaciones multidisciplinares son frecuentes y el enfoque transdisciplinar está presente como expresión rigurosa, abierta y tolerante (Nicolescu, 1996) de un acercamiento que acepta e interrelaciona todos los elementos y principios informadores en un contexto de cooperación que permite una visión densa y compleja de nuestro objeto de estudio.

Entendemos el Turismo Accesible como la confluencia de dos fenómenos sociales que, al compartir tiempo y espacio, muestran grandes problemas de compatibilidad. En primer lugar, nos encontramos con el Turismo como esa expresión lúdica que busca materializar los sueños que han sido esculpidos por el deseo (Nogués, 2012) de liberación de la cotidianidad y disfrute de lo extraordinario (Jafari 1988). Pero, a la vez, está construido sobre patrones de consumo masivo planificados, estratégicamente, desde la lógica capitalista (Friedman, 1992; 2012) por una industria que ofrece sus productos y servicios a través de una sofisticada maquinaria de seducción con el propósito de maximizar sus beneficios.

Por otra parte, constatamos que la Discapacidad arrastra una carga ancestral que ya se expresaba, sin ambages, en el Antiguo Testamento:

“Yavé habló a Moisés, diciendo: ‘Habla a Arón y dile: Ninguno de tu estirpe según sus generaciones que tenga una deformidad corporal se acercará a ofrecer el pan a tu Dios. Ningún deforme se acercará, ni ciego, ni cojo, ni mutilado, ni monstruoso, ni quebrado de pie o de mano, ni jorobado, ni enano, ni bisojo, ni sarnoso, ni tiñoso, ni hernioso. Ninguno de la estirpe de Arón que tenga deformidad se acercará a ofrecer el pan de su Dios, podrá comer el pan de su Dios, lo santísimo y lo santo, más no entrar detrás del velo, ni acercarse al altar, porque tiene defecto y no debe contaminar mi santuario” (Levítico 21, 16-23. ‘Leyes acerca de la pureza habitual de los sacerdotes’, cit. en Allué, 2003: 36).

Antecedentes como el descrito en el Levítico explican la configuración del basamento secular del que deriva la estigmatización social de la discapacidad que dificulta, cuando no impide, su acceso y, por lo tanto, su incorporación a los “santuarios turísticos” donde se proyectan y satisfacen los deseos imaginados por los turistas. Y es ese estigma social, al parecer indeleble, el protagonista de una rica panoplia de situaciones donde la imagen de las personas con discapacidad no resulta favorecida:

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

Hemos podido comprobar cómo los estereotipos marcan con el estigma a las imágenes corporeizadas de la Discapacidad coadyuvando a moldear una concepción social que las percibe como desenfocadas, inadaptadas e inapropiadas para mimetizarse con un medio ambiente caracterizado por la relación simbólica del turista -agente social- con el espacio donde se vivifica la idealización de lo deseable. El resultado de esta disonancia entre la imagen del intérprete y su papel con un escenario que se le presenta hostil e inaccesible trae consigo, inevitablemente efectos discriminatorios:

“Creemos, por definición, desde luego, que la persona que tiene un estigma no es totalmente humana. Valiéndonos de este supuesto practicamos diversos tipos de discriminación, mediante la cual reducimos en la práctica, aunque a menudo sin pensarlo, sus posibilidades de vida.” (Goffman, 2012: 17).

Las personas con discapacidad se encuentran sometidas al escrutinio social de la dicotomía normal/anormal (Foucault, 2001) que define su

diferencia corporal, su rendimiento físico, su productividad económica como anormales. De esta forma sus características se proyectan socialmente como transgresoras de las reglas que fijan los límites de la “normalidad” (Courtine, 2006) recibiendo el tratamiento reservado al inadaptado, al disonante, al anormal, esto es, la apatía, el rechazo, la segregación o el ostracismo.

A todo ello ha contribuido de manera decisiva el poder normativo institucional procedente de la exorbitante autoridad adquirida por la medicina desde el siglo XVIII (Foucault 2001, 2002) que ha determinado la concepción moderna de la discapacidad. El enfoque médico-rehabilitador que propone la recuperación del individuo a un estado de normalidad estandarizado ha traído como consecuencia la percepción de la discapacidad como una fatal expresión personal de la tragedia humana (Oliver, 1990, 1996a, 1996b).

Los conceptos de placer y deseo pululan libres bajo la bóveda dionisiaca que recubre el espacio simbólico donde el Turismo se escenifica, evocando al mito euhemerístico (Stocking, 1993) del “paraíso terrenal” descrito en el Génesis bíblico. Sin embargo, la idea de tragedia personal como una adhesión inconsútil de la persona con discapacidad representa la antítesis del Edén y, por lo tanto, destina a sus desafortunados protagonistas a la reclusión en un averno social de características dantescas.

La actitud etnográfica rezuma a través de los poros del corpus descriptivo, analítico e interpretativo que conforma este trabajo de inmersión a pulmón en aguas desconocidas, profundas y, en ocasiones, pantanosas. Se ha buscado con afán la adopción de una postura multicéntrica a través de la cual relatar esa multiplicidad de relieves y caminos que encuentran diariamente los agentes en el proceso de construcción de su cultura (Velasco y Diaz de Rada, 2006).

La mirada se convierte en un vehículo a bordo del cual el “prejuicio estético”, auténtico nudo gordiano de esta investigación, realiza su ronda incesante sobre los territorios y escenarios turísticos detectando la presencia de los signos materiales y encarnados de la Discapacidad. Desempeña la misión

de un centinela fiel e inagotable que de manera impasible vigila los desajustes entre la imagen acorde con los ideales estéticos del turismo y los aspectos morfológicos que atentan contra el arquetipo turístico.

### Estructura de la tesis

En estos primeros párrafos hemos esbozado los motivos que han alumbrado y los interrogantes que han guiado la elaboración de esta tesis, su vocación y actitud etnográfica, así como los principales pilares que configuran y sustentan a este novedoso producto turístico denominado *Turismo Accesible*.

En el **primer capítulo** abordamos los aspectos teóricos y metodológicos. Comenzamos con la presentación del marco teórico en el que nos hemos apoyado para analizar e interpretar los procesos formativos de los discursos, las prácticas y sus interrelaciones en el acontecer de la realidad turística de las personas con discapacidad. Los conceptos de *habitus* (Bourdieu, 1991), estigma (Goffman, 2012), alteridad (Levinas, 2000), y anormalidad (Foucault, 2001), así como las teorías de los campos y los capitales que en ellos se despliegan (Bourdieu, 2000c, 2002; Bourdieu y Wacquant, 2005), o el modelo social de la discapacidad (Oliver, 1986; Abberley, 1987), y el exhaustivo estudio sobre la historia del cuerpo y la transformación experimentada en la mirada y observación del mismo llevada a cabo por Courtine (2006) han estado presentes de forma significativa en el análisis de la posición y el papel que juega la Discapacidad en la sociedad y en relación con el Turismo. Todo ello a partir del modelo de la *Metáfora del Trampolín* de Jafar Jafari, que ha servido como referente de contraste para un adecuado encuadramiento de la persona con discapacidad como posible turista. A todo lo anterior hemos sumado las visiones y los estudios de los representantes del área del *business management* turístico que han aportado una visión económica y estratégica a seguir para el desarrollo del producto.

A continuación, se realiza una exposición de la metodología utilizada comenzando con el planteamiento de la pregunta de investigación que actúa como catalizador y guía de todo el trabajo posterior. Esta cuestión es

contestada por dos hipótesis principales a las que acompañan una serie de hipótesis subsidiarias que buscan completar, en la medida de lo posible, la respuesta a los enigmas planteados. Se describen los objetivos perseguidos y la justificación de un estudio de este tipo. También se explican los recursos financieros y materiales con que se ha contado para llevar a cabo el trabajo etnográfico. También se incluye un apartado donde se narran las dificultades de acceso a determinadas parcelas del campo y otro donde se explica el porqué de la elección de un relato multisituado. A continuación, se dedica un espacio a describir las diferentes técnicas de obtención de datos entre las que destacamos: la literatura especializada, las entrevistas abiertas en profundidad, la observación participante en diferentes escenarios turísticos como un punto accesible de una playa y un hotel especializado en turismo accesible, y la significativa participación multiforme a través de internet, por medio de blogs, redes sociales, entrevistas por email, por Skype, etcétera. Por último, se hace una referencia a los aspectos éticos tenidos en cuenta en el diseño y en la elaboración del trabajo socio-antropológico.

El **segundo capítulo** se encarga de formular un estado de la cuestión del fenómeno del Turismo Accesible dividido en dos partes. En primer lugar, se despliega una narrativa diacrónica de la trayectoria histórica de la discapacidad por ser de vital importancia conocer con cierto detalle los sucesivos modelos que han dado lugar a la concepción que hoy día está presente en la intersección que se produce con el otro pilar, esto es, el turismo. Por otra parte, se plantea un recorrido por elementos y aspectos fundamentales en la configuración del Turismo Accesible como fenómeno socio-económico, tales como: el factor discursivo y la cuestión de las definiciones; el ámbito jurídico y los derechos que asisten a las personas con discapacidad para hacer turismo en términos de igualdad de oportunidades y dignidad humana; el factor crucial de la posibilidad de acceder a los entornos, productos y servicios turísticos y los criterios de *Accesibilidad Universal* y *Diseño Universal*; el factor económico y estratégico a través de la situación de la oferta y la demanda y la deseable e inexistente cooperación entre los denominados

*stakeholders*; la esperanzadora contribución de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los avances de la robótica.

El **tercer capítulo** es el más extenso y recoge el trabajo de campo del antropólogo a través de las diferentes fases que configuran la experiencia turística de las personas con discapacidad, desde la información previa por medio de internet o agencias de viaje tanto convencionales como especializadas, los preparativos, el viaje y sus diferentes modalidades de transporte, el alojamiento y la accesibilidad del entorno construido en el destino. Asimismo, se describen los contactos mantenidos con representantes políticos, como concejales de municipios constituidos en destinos turísticos, incluso especializados en turismo accesible. La descripción y análisis de la asistencia a un curso formativo, factor reconocido como fundamental para el progreso del Turismo Accesible. Y las percepciones, contactos y relatos obtenidos con la asistencia al *V Congreso Internacional de Turismo para Todos*.

El **cuarto capítulo** está centrado en el análisis e interpretación de los procesos de formación e interacción de los factores discursivos y factuales que interconectan a Turismo y Discapacidad para generar el surgimiento del nuevo fenómeno, denominado Turismo Accesible. En este acápite se efectúa un recorrido paralelo entre el devenir habitual de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad y el modelo de turista presentado por Jafari, en su conocida *Metáfora del Trampolín*, con un resultado claramente antagónico e incompatible entre un modelo clásico y generalizado de hacer turismo y la realidad novedosa y minoritaria del Turismo Accesible. Asimismo, y apoyándonos en el análisis e interpretación de las cifras de visitantes a dos zonas eminentemente turísticas como Alicante y Tenerife, exponemos la evidente contradicción entre los pronósticos millonarios de potencialidad de negocio que, desde el discurso oficial, vaticinan un poderoso y creciente segmento de mercado para el sector turístico, y la incredulidad, apatía y abulia con que dicho sector acoge las previsiones. Y para concluir este apartado aportamos nuestras explicaciones sobre este posicionamiento de la industria

turística, fundamentándolo en factores actitudinales determinados por la *alteridad*, o la proyección de la mirada hacia el “otro” discapacitado como un extraño en el entorno turístico, y el *prejuicio estético*, como ese filtro selectivo de imágenes que condiciona la mirada a la discapacidad con estereotipos formados en el fragor de la interacción social e instalados en la oscuridad abisal de la psique.

El último capítulo recopila y sintetiza las **conclusiones** alcanzadas en esta investigación y que podríamos resumir así: *El Turismo Accesible es hoy en día una enteleguía que clama en el desierto de la sempiterna reivindicación de justicia social.*





# 1 ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

## 1.1 El marco teórico

El concepto de *habitus*, elemento central de la teoría sociológica de Pierre Bourdieu entendido como esquemas de obrar, pensar y sentir asociados a la posición social nos ha servido para fundamentar los mecanismos de aprehensión de estereotipos que se incrustan inconscientemente y reproducen de forma secular e inadvertida la concepción social de la discapacidad. Asimismo, y en íntima conexión con el *habitus* aparece la idea de *estigma* como esa clase especial de relación entre atributo y estereotipo (Goffman, 2012: 16). Esto supone una valiosa aportación a la cuestión de la identidad asignada y autopercebida de la discapacidad, y desvela su relación con la *alteridad* por la desviación de la normalidad y consiguiente alejamiento de lo próximo, lo conocido (Levinas, 2000). No olvidemos que “*lo anormal es una cuestión de percepción y el estigma se encuentra en el ojo del que observa*” (Goffman, cit. en Courtine, 2006: 252). También, las contribuciones sobre la dicotomía entre normal/anormal ofrecidas por Michel Foucault han supuesto un valioso sostén teórico como coadyuvante necesario de una comprensión más profunda acerca de los orígenes y desarrollo del comportamiento social ante la transgresión del constructo “normalidad”. La interrelación acaecida entre *habitus*, estigma, alteridad y el binomio normalidad/anormalidad es tan estrecha y compacta que genera una interdependencia estructural capaz de dibujar imágenes mentales que determinan el significado excluyente que la

simbología de la discapacidad representa en el amplio espectro de lo deseable consustancial al turismo.

Todo este entramado conceptual no queda confinado en alguna suerte de compartimento estanco, como si de un mero corpus doctrinal estático se tratara, sino que se muestra activo y dinámico bajando a la arena del mundo de la vida de un modo relacional donde los agentes ponen en juego las potencias que atesoran:

“Efectivamente, se puede comparar el campo con un juego (aunque a diferencia de un juego no sea el producto de una creación deliberada y no obedezca a reglas, o mejor, regularidades no explicitadas y codificadas). Tenemos de este modo apuestas que son, en lo esencial, el producto de la competición entre los jugadores; una investidura en el juego, *illusio* (de *ludus*, juego): los jugadores entran en el juego se oponen, a veces ferozmente, sólo porque tienen en común el atribuir al juego y a las apuestas una creencia (*doxa*), un reconocimiento que escapa al cuestionamiento (los jugadores aceptan, por el hecho de jugar el juego, y no por un «contrato», que vale la pena jugar el juego) y esta connivencia está en el principio de su competición y de sus conflictos. Disponen de triunfos, es decir de cartas maestras cuya fuerza varía según el juego: del mismo modo que cambia la fuerza relativa de las cartas según los juegos, la jerarquía de las diferentes especies de capital (económico, cultural, social, simbólico) varía en los diferentes campos” (Bourdieu y Wacquant, 2005: 151).

De este modo se produce el contacto entre los agentes (discapacitados, turistas estándar y representantes de la industria turística) donde cada grupo utiliza sus capitales de todo tipo poniéndolos en juego en un campo de acciones y relaciones sociales que determinan su posición en la estructura y los efectos que esto acarrea a la vida de sus integrantes.

Por otra parte el exhaustivo trabajo sobre la historia del cuerpo llevado a cabo por Jean Jacques Courtine (2006) nos ha servido para centrar su importancia desde el punto de vista fenomenológico considerando con Husserl (1993) que el cuerpo es la fuente originaria de todo significado. O cuando nos

recuerda la concepción que elaboró Merleau-Ponty sobre el cuerpo como encarnación de la conciencia. De manera certera Courtine propone que “*el inconsciente habla a través del cuerpo*” (2006: 21) y más adelante afirma con contundencia que “*el cuerpo quedó ligado al inconsciente, atado al sujeto e insertado en las formas sociales de la cultura.*” (2006: 22). De especial relevancia para nuestro trabajo resultan sus observaciones sobre el “cuerpo anormal” al hacernos notar la subsistencia de un fondo antropológico muy tenaz que genera “*una primitiva confusión entre lo deforme y lo lejano que convierte la monstruosidad corporal en la medida del alejamiento espacial y la señal de la alteridad*” (2006: 204). Nos resulta, igualmente, ilustrativa su aclaración sobre la formación del poder de normalización cuando señala que:

“La difusión del dominio de la norma se realizó a través de un conjunto de dispositivos de exhibición de su contrario, de puesta en escena de su imagen invertida. No hay necesidad de medios coercitivos para esta pedagogía masiva, todo lo contrario de un espacio panóptico y una vigilancia de Estado [...] Inventa dispositivos que actúan sobre la mirada, fabrica una incitación a ver cuya materia prima la constituirán las especies anormales del cuerpo humano” (pp. 206-207).

Mike Oliver, sociólogo británico pionero del denominado *modelo social* de la discapacidad plantea un giro copernicano en la concepción de la misma al trasladar el foco del ámbito individual al espectro social. Es la sociedad la responsable de la discriminación que sufren las personas con discapacidad porque define lo que es normal y lo que es anormal construyendo barreras físicas y actitudinales que impiden la integración de la diferencia que se aparta de los cánones (Oliver, 1998).

El modelo social propuesto por Oliver se opone al paradigma parsoniano que considera al discapacitado desde la perspectiva del enfermo asociándolo a la desviación social y a la idea de salud como adaptación. El modelo de Parsons sostiene que las personas enfermas están apartadas de plano de cualquier expectativa y responsabilidad normal. Se les incita a que vean su

estado actual como "aborrecible e indeseable", y, para recuperar su condición anterior, se espera de ellas que busquen la ayuda de los especialistas médicos profesionales (Parsons, 1988).

Oliver esgrime que la falta de distinción entre enfermedad e insuficiencia en el modelo de Parsons es el resultado de una "imaginación psicológica" construida sobre un conjunto de supuestos "no discapacitados" que presumen la experiencia de la insuficiencia (Oliver, 1983). De aquí concluye que la comprensión de la insuficiencia está basada en la visión médica individualista de algún tipo de pérdida o tragedia personal (Oliver, 1986). Como consecuencia de estas apreciaciones pone el acento en la responsabilidad de la sociedad que por medio de sus instituciones limita la participación de las personas con discapacidad por considerarlas desajustadas a los parámetros normalizados que definen el constructo "normalidad". Y lo expresa de forma palmaria cuando afirma que:

"La teoría interaccionista ha explicado la discapacidad como desviación social, y sugiere que la relación entre discapacidad y desviación se puede entender con referencia a la ausencia de obligaciones y responsabilidades sociales que está explícita en el constructo del papel de enfermo y en la visión negativa de la insuficiencia que prevalece en las sociedades industriales y postindustriales. Dado que estas sociedades están cimentadas sobre los ideales liberales de la responsabilidad individual, la competición y el trabajo remunerado, se consideran desviados quienes aparecen como incapaces de cumplir esos ideales." (1998: 37).

Como Oliver sugiere son las sociedades neoliberales contemporáneas con su sistema de producción fordista y sus exigencias de rendimiento creciente e incesante las que delimitan los contornos de la desviación social para todo aquel que no se ajusta a sus preceptos. Es de esta forma como las personas con discapacidad quedan excluidas de la dinámica productiva normalizada y se les asigna un rol de dependencia que los encuadra dentro del marco asistencial. Como consecuencia unos adquieren legitimidad para hacer turismo en una especie de ejercicio homeostático que restituye de las alienantes constricciones de lo cotidiano mediante el disfrute temporal de lo

extraordinario (Jafari, 1988). Otros, sin embargo, en su condición de discapacitados encuentran todo tipo de dificultades de acceso a ese turismo como si no contaran con suficiente legitimación social para salir de su cotidianidad pudiendo llegar física y simbólicamente al disfrute de lo deseable inherente al turismo.

## 1.2 Una cuestión de método

Las ciencias sociales en general y la socio-etnología en particular, se ocupan de la descripción, el análisis y la interpretación de las prácticas, las dinámicas y los efectos que producen las relaciones entre los agentes y los fenómenos sociales como consecuencia de sus mutuas y múltiples interacciones.

Los objetos de las ciencias sociales son las acciones o el resultado de las acciones de sujetos que se guían por significados. En otras palabras, el investigador social interpreta un mundo cuya característica fundamental es que ya viene interpretado, y está siendo constantemente interpretado por los sujetos de la acción (Velasco y Díaz de Rada, 2006). El significado pues, constituye los rudimentos que componen y clasifican la realidad.

Para la captación y comprensión de dichos fundamentos el antropólogo se sirve de una metodología que es una estructura de procedimientos y reglas que el científico social usa para producir y organizar conocimiento acumulado (Pelto y Pelto, 1978). En este estudio etnológico he realizado trabajo de campo entendiéndolo como un proceso, como una cadena de acciones, conductas y acontecimientos. He considerado esta técnica indispensable porque como afirma Stocking el trabajo de campo es *“la experiencia constitutiva de la antropología, porque distingue a la disciplina, cualifica a sus investigadores y crea el cuerpo primario de sus datos empíricos”* (1993: 43).

Desde las primeras fases del análisis se manifestó la existencia de un discurso en el que se repetían constantemente en términos casi publicitarios el descubrimiento de un gran filón aparentemente inadvertido por la industria

turística. Este nuevo flujo potencial de clientes lo encarnaba el grupo social de las personas con discapacidad. Estando compuesto el sector turístico en todas sus expresiones por empresas capitalistas, y mostrándose éstas siempre tan ávidas de más y nuevos clientes que intensifiquen sus beneficios mercantiles me resultaba extraordinariamente paradójico que no se hubieran volcado de manera competitiva en su captación inmediata. Esta contradicción ha sido un guía en todo el proceso de estudio. Porque como señala Malinowski:

“Las ideas preconcebidas son perniciosas en cualquier tipo de trabajo científico, pero aventurar problemas preliminares es la principal cualidad de un científico, y esos problemas se revelan por primera vez al observador a partir de sus estudios teóricos” (Cit. en Hammersley y Atkinson, 2006: 41).

Con el apoyo de un bagaje teórico suficiente sobre el objeto de estudio proporcionado por la inmersión en la literatura científica especializada procedí a enfrentar el problema de investigación de manera que fuera susceptible de ser investigado por procedimientos científicos (Selltiz *et al.* 1976). Para elaborar el planteamiento del problema es necesario comenzar con una pregunta de investigación que apuntara al núcleo de la problemática del fenómeno a investigar, como la pieza clave que fundamentara la búsqueda. Una vez formulada la pregunta se requiere contestarla con una hipótesis contra la que buscaremos una respuesta sólida y coherente. A continuación, describiremos los objetivos que persigue la investigación y por último, la justificación de corte aplicado de este estudio.

### 1.2.1 La pregunta de investigación

Como no podría ser de otra manera en un trabajo que aspira a ser una tesis doctoral, la búsqueda de la pregunta de investigación ha estado dirigida por el interés científico de ahondar en el terreno de los sentidos ocultos e implícitos (Geertz, 2007), en el acontecer y en las ausencias del turismo de los discapacitados que como antropólogos nos incumbe desentrañar. Una pregunta comprometida que busque el núcleo del problema de la falta de desarrollo de

este tipo de turismo, que cuestione y suscite respuestas certeras sobre la conveniencia o no de una transmutación de los valores (Nietzsche, 1980b) subyacentes al fenómeno. Pregunta formulada de forma directa intentando así evitar las distorsiones (Christensen, 1980). En definitiva, una suerte de estrategia heurística que elabore hipótesis y proponga explicaciones afinadas al objeto de estudio.

Planteo la pregunta de investigación en los siguientes términos:

¿Por qué el sector turístico, que actúa según la lógica capitalista buscando siempre aumentar el número de clientes, y con ello el beneficio, no se interesa en captar como consumidores al grupo social de personas con discapacidad, aun cuando éste es presentado como un flujo potencial de clientes de cifras millonarias y en continuo crecimiento?

Como es bien conocido la naturaleza de toda empresa capitalista viene marcada por la constante intensificación de la producción de bienes y/o servicios, con el único fin de la permanente “maximización de beneficios” (Friedman, 1992; Stiglitz, 1994). Este objetivo inherente a la racionalidad capitalista es buscado por las compañías principalmente, a través de la incesante incorporación de todo tipo de nuevos consumidores que se agregan a los ya habituales, para lo que se muestran siempre activas y prestas. Si bien a partir de ahora quizás sea más preciso decir *casi* siempre. Pues se observa que en el caso de las mercantiles involucradas en el sector turístico se produce, mayoritariamente, la excepcionalidad a ese principio general. Captar como clientes al colectivo de personas con discapacidad, aun cuando suelen viajar acompañados no parece estar ni en sus más remotos cálculos ¿qué ocurre para que se produzca tal irregularidad?

La inexistencia de una respuesta de acuerdo a la lógica del sistema de valores capitalista (Dumont, 1999) que resultara convincente y que pudiera explicar este contrasentido despertó la curiosidad de este investigador por conocer el origen, la verdad y la justificación de esta realidad que se presentaba de manera anómala. Cuando una circunstancia tan paradójica se convierte en la

norma acuden a las mentes todo tipo de conjeturas, decididas a formular proposiciones que arrojen luz sobre el desconcierto de un panorama que se debate entre lo aparentemente inescrutable y lo moralmente inconfesable.

Una vez propuesta y enunciada la cuestión surge la inquietud por hallar una o varias respuestas que describan, interpreten o expongan los elementos que contribuyen a esclarecer el enigma que el interrogante encierra. Entonces emerge un cultivo dinámico de presunciones que pugnan por convertirse en hipótesis hasta que, finalmente, así lo hacen.

### 1.2.2 Las hipótesis

La elaboración de hipótesis contribuye a poner cierto orden y lógica que guíen las diferentes fases del proceso de investigación. Hemos hecho uso de ellas porque compartimos la afirmación de Kerlinger cuando apostilla que,

“Las hipótesis constituyen instrumentos muy poderosos para el avance del conocimiento, puesto que aunque sean formuladas por el hombre, pueden ser sometidas a prueba y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas sin que interfieran los valores y las creencias del individuo” (1979: 35).

En este trabajo han servido de guía dos hipótesis principales que se suceden y complementan, a saber:

- El sector turístico, como la creación más sofisticada del sistema capitalista (Nogués, 2012), considera al Turismo Accesible, en realidad, como una cuestión marginal de orden asistencial y, por lo tanto, de índole social y no económica. Existen elementos que interfieren en su desarrollo óptimo como segmento de negocio desde la óptica del capitalismo.
- Estereotipos asociados a los símbolos de la discapacidad, tales como: tragedia humana, fatalidad, anormalidad o fealdad provocan la aparición de un “prejuicio estético” que proyecta una imagen indeseable para los escenarios turísticos.



La primera hipótesis se sustenta en la lógica capitalista del turismo que se rige por la elaboración de una oferta y planificación turísticas de destinos, productos y servicios que provienen de los empresarios privados nacionales e internacionales que poseen el capital necesario y, que como es natural, busca maximizar el lucro (Acerenza, 1984) sin tener en cuenta las variables de población y naturaleza. La comercialización responde a técnicas habituales de marketing (Kotler, 2002) y sigue las reglas generales del mercado: propaganda, financiación, promociones, etc. Como señala Baretto,

“desde el punto de vista comercial, el turismo es un producto que se elabora con las materias primas de la naturaleza (recursos naturales) y de la cultura material o simbólica (recursos culturales) sumados a los equipamientos para prestar servicios de recreación, alimentación y hospedaje a los que se llega a través del transporte” (2007: 14).

Esa lógica capitalista a la que nos referimos convierte al turismo en una nueva expresión de neocolonialismo que maquilla la absorción, el control económico y político mediante técnicas sofisticadas de seducción que transmiten valores artificiales. Así lo expresa Strachan,

“Los comerciales de televisión y los anuncios impresos en revistas se han convertido en los medios más poderosos de reunir y envasar información sobre el Caribe. No solo prometen una liberación dionisiaca, sino que van más allá: ofrecen felicidad, juventud eterna, aventuras sexuales, sol perenne y mucha diversión” (2000: 1).

Los fundamentos estratégicos, financieros y axiológicos del capitalismo se combinan para configurar al turismo como un catalizador de la economía global. Economía complementaria al fenómeno de la globalización y su consecuencia, la “desterritorialización”, que supone la pérdida de la relación "natural" de la cultura de los territorios geográficos y sociales (Canclini, 1999), creando nuevos territorios artificiales de placer. Y así lo señalan César. y Arnaiz, cuando afirman que:

“En síntesis, el capitalismo se ha ido transformando y con él sus modelos. Unos tienden a desaparecer o atomizarse, como el de la gran industria, o a

desterritorializarse; otros, a ampliarse, como el sector terciario. Este último es hoy el motor del sistema capitalista global, encabezado por el sistema financiero mundial, al que le sigue en orden de importancia el turismo, que es algo más que el viaje: es una nueva forma de adecuarse a la sociedad de consumo” (2013: 80).

Un sistema económico mundializado que crea interdependencias y asimetrías, porque como nos recuerda Moreno,

“miles de millones de personas tampoco poseen capacidad, o esta es mínima, para participar en los mercados como consumidores, la Lógica del Mercado los borra del mapa sin matización alguna, es decir, los excluye no sólo económica sino también social, política y culturalmente.” (2004: 501).

La segunda hipótesis se apoya en el concepto de *habitus* entendido como un conjunto de esquemas generativos a partir de los cuales los sujetos perciben el mundo y actúan en él (Bourdieu, 1991). Dichos esquemas se encuentran estructurados socialmente y se forman a través del bagaje experiencial del individuo viviendo en sociedad. Es un mecanismo que contribuye a sintetizar e interiorizar las dinámicas de la estructura social. Para Bourdieu el *habitus* se define como:

“Un sistema de disposiciones durables y transferibles – estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes – que integran todas las experiencias pasadas y funciona en cada momento como matriz estructurante de las percepciones, las apreciaciones, y las acciones de los agentes cara a una coyuntura o acontecimiento y que él contribuye a producir” (2012: 178).

Los estereotipos son esas disposiciones durables del *habitus* que se fijan en la “socialización primaria” (Berger y Luckmann, 1986) y que se refuerzan con la acumulación de experiencias sirviendo de guía, en nuestro caso, a una percepción prefigurada de la discapacidad. Este proceso perceptivo estereotipado de los signos e imágenes que simbolizan el estigma (Goffman, 2012) de la discapacidad, cristaliza en forma de prejuicio. Prejuicio que actúa

como matriz evaluativa de la compatibilidad entre la estética apolínea propuesta por el turismo y aquella otra, socialmente, estigmatizada de la discapacidad.

La naturaleza performativa (Austín, 1981) del prejuicio, que no sólo describe un hecho sino que realiza la acción de prejuzgarlo, intensificada con el poder comunicativo de la imagen dan lugar a la formación de un vigoroso prejuicio de orden estético. Éste se erige en protector de lo atractivo, lo hermoso y deseable originando, visualmente, el rechazo de lo que se opone al canon preestablecido para el modelo dionisiaco del turismo.

Este prejuicio estético es producto de las realizaciones del *habitus* que origina los pensamientos, imágenes y prácticas que forman el conjunto sistémico de percepción. Divide el mundo en categorías que distinguen entre lo bello y lo feo, lo adecuado y lo inadecuado, lo que vale la pena y lo que no la vale, y evalúa según lo considerado bueno o malo, y de esta forma genera las elecciones de los agentes sociales. De esta forma el *habitus* se constituye en el principio no elegido de todas las elecciones.

Como afirma Bourdieu en *El sentido práctico* el *habitus* es:

“Historia incorporada, hecha naturaleza, y por ello olvidada en cuanto tal, el *habitus* es la presencia actuante de todo el pasado del que es el producto: de partida, es el que confiere a las prácticas su independencia relativa en relación a las determinaciones exteriores del presente inmediato.” (1991: 94).

Sobre estas dos hipótesis -en tanto que respuestas a la pregunta de investigación- se sustentan las indagaciones y las argumentaciones de este estudio, aportando así una nueva perspectiva que quiere contribuir a esclarecer la problemática que envuelve a la actividad turística de las personas con discapacidad.

Estas hipótesis principales están acompañadas de otras que podríamos considerar de carácter secundario que las matizan y amplían:

- Las personas con discapacidad, aunque se encuentren en entornos turísticos, no son percibidas por los demás como auténticos turistas sino como pacientes de algún tipo de tratamiento de rehabilitación y dependientes de la ayuda de sus acompañantes.
- La industria turística no está interesada en aumentar la cantidad de personas con discapacidad entre sus clientes porque tiene la creencia de que molestarían a sus clientes estándar habituales con la consiguiente reducción de reservas y de beneficios.
- El Turismo Accesible no se desarrollará de la forma óptima que vaticina su discurso oficial hasta que la imagen de la discapacidad no se someta a un proceso general de re-significación a nivel de toda la sociedad.
- La falta de programas de formación sobre Turismo Accesible en el currículo de los estudios de grado y postgrado de Turismo son el reflejo patente del verdadero interés por el desarrollo de esta tipología turística como modelo de negocio.

Todas estas hipótesis tienen un denominador común que apunta a un problema social con la discapacidad más que a un problema puramente económico. Sin embargo, lo social incide de manera determinante hasta afectar a los elementos que configuran la dimensión económica del fenómeno turístico que encarnan los discapacitados.

### 1.2.3 Los objetivos

Una vez elaborada la pregunta de investigación y formuladas las respuestas a la misma mediante las correspondientes hipótesis expuestas, pasamos a la determinación de los objetivos que nos eviten desviaciones en el proceso de investigación (Rojas, 1981). Los objetivos principales de este estudio son:

- Determinar si existen valores que actúen como barreras invisibles que discriminan a las personas con discapacidad impidiéndoles disfrutar de su derecho al ocio y al turismo.

- Precisar la importancia e intervención de esos prejuicios en el desarrollo actual del *Turismo Accesible*.
- Desvelar las formas en que el discurso y las prácticas que describen al *Turismo Accesible* se relacionan entre sí, y determinan el ritmo del proceso configurador del fenómeno.

A estos objetivos centrales hay que sumar otros que a nivel secundario marcan hitos e informan a los principales:

- Determinar cómo perciben los turistas estándar a las personas con discapacidad cuando comparten con ellas los productos y los servicios turísticos en un mismo entorno turístico.
- Indagar acerca de las razones que exponen los empresarios turísticos para mostrar tan escaso interés en captar a más clientes entre las personas con discapacidad.
- Analizar el origen y naturaleza de la percepción de la imagen de la discapacidad y su repercusión en el turismo.
- Explorar si la explotación de la actividad turística de las personas con discapacidad constituye un nicho o un nuevo segmento de consumidores según la proporcionalidad entre la oferta y la demanda.

Estos dos niveles de objetivos y su complementariedad remarcan los ámbitos donde residen los hitos que nutren y dan coherencia al contenido y la metodología usada en esta investigación.

#### 1.2.4 La justificación

De acuerdo con Miller (1977) podemos decir que existen ciertos criterios que justifican un trabajo de investigación. En cuanto a la conveniencia de este estudio, esto es, para qué sirve -de acuerdo con la definición actual de utilidad- podemos apuntar que pretende arrojar luz sobre las causas que lastran el deseable desarrollo en condiciones óptimas de la actividad turística de las personas con discapacidad. Su finalidad es la de ayudar a comprender los procesos sociales y culturales que se encuentran en la base del problema.

De este trabajo, se pueden beneficiar todos los *stakeholders* implicados en el mundo del turismo. Principalmente el colectivo de las personas con discapacidad, sus familias y los representantes del Tercer Sector de Acción Social ya que si se valoran adecuadamente las conclusiones de este estudio se podrán enfrentar los problemas de su inclusión social de forma más directa a través de un posicionamiento dialéctico-assertivo desde la ética social (Niebuhr, 1966). Con referencia a la industria turística los beneficios están en la comprensión de sus propios prejuicios viéndolos como una contradicción deseablemente superable que redundará positivamente en su cuenta de resultados y en su imagen empresarial. Para los poderes públicos tiene un valor intrínseco a su función social y política, ya que los avances en integración social y desarrollo económico siempre podrán ser presentados en su haber como gestores del interés general obteniendo réditos políticos renovados.

Desde el punto de vista teórico se introduce la formulación de la noción de “prejuicio estético” en el ámbito del turismo. Esta noción refiere a un valor que media en la producción de aquellas imágenes que representan la vida social y la categorizan con estereotipos de significado siempre excluyente. Consideramos el “prejuicio estético” un receptor de los rasgos peyorativos atribuidos históricamente a la discapacidad con la cualidad de reproducirlos en el presente. Un *habitus* que en tanto que estructura estructurada y, a la vez, estructurante (Bourdieu, 1991) informa y construye, sutilmente, una mirada excluyente que produce una imagen de la discapacidad desenfocada, estridente y sin armonía con el entorno turístico. Es un concepto que cuenta con una riqueza metafórica inherente que le permite traspasar la opacidad comunicativa de un discurso confinado política y moralmente. Describe un proceso por el que la mirada transmite mediante imágenes lo que las palabras no están autorizadas, socialmente, a verbalizar. El prejuicio estético es la forma con la que vamos a referirnos a esas razones que en un espacio turístico median en la producción de significados y en la existencia de verdaderas barreras invisibles que impiden que el Turismo Accesible fructifique, sirviendo de nudo gordiano al desarrollo de esta tesis.

Esta noción trae consigo el indicio seminal de una hipótesis más general sobre el papel mediador inconsciente y persuasivo de la imagen en la configuración de este y otros fenómenos sociales coadyuvando a la producción de relaciones discriminatorias como las de género, raciales, étnicas y migratorias. Como noción de trabajo creemos en su capacidad heurística para futuros trabajos de investigación relacionados con la discapacidad, el turismo, la alteridad, los estudios de género y los relativos a las migraciones entre otros temas relacionados con la psicología social y la socio-antropología.

### 1.2.5 Financiación y recursos materiales

Cuando comenzamos a diseñar el itinerario ideal del trabajo de campo no pude imaginar las contrariedades de todo tipo que iba a encontrar para poder llevar a cabo las diferentes incursiones previstas y cuanto, su propio suceder, iba a convertirse en información etnográfica de primera mano para comprender los procesos que íbamos a estudiar. Este es el motivo de un apartado de estas características en esta tesis. Adversidades de tipo financiero y de acceso a determinadas parcelas del campo que habíamos considerado, y aún consideramos, de gran importancia tanto para la obtención de datos como para su comprensión han estado presentes en este trabajo. No obstante, dichos problemas han sido sobrellevados con imaginación y el esfuerzo económico personal.

Con la finalidad de obtener recursos financieros y materiales para desarrollar de manera adecuada los objetivos de investigación en varias fases del trabajo de campo se propuso una reunión al más alto nivel en la sede central de la Fundación ONCE en Madrid con el Director de Accesibilidad Universal y la Directora del Área de Turismo de dicha Fundación. La propuesta había sido realizada por email al Director de Accesibilidad que además tiene vinculación directa con la ENAT de la que es vicepresidente. Después de pasado un tiempo en que pensamos que ya no obtendría respuesta, un día cualquiera, sorprendentemente, recibimos la contestación que se esperaba del Director de Accesibilidad disculpándose por el retraso y

mostrándose a favor del encuentro al que invitaba también a la responsable del departamento de turismo de la Fundación. Fue un momento feliz, pues encontrar apoyo de una organización de tal relieve bien merecía el esfuerzo de trasladarse de Elche a Madrid. Tras varias gestiones con la secretaria del Director intentando encontrar un hueco en su comprometida agenda por fin se fijó un día del mes de marzo de 2015 para la prometida reunión.

Era lunes y al no recibir ninguna contraorden el viernes anterior pensé que todo seguía el curso previsto. Al llegar a Madrid y a la sede de la Fundación me encontré con que ninguna de las dos personas con las que estaba citado habían acudido, el Director porque había caído enfermo repentinamente, y la responsable de turismo porque le había surgido una reunión muy importante de última hora. No obstante, me atendieron dos personas, dos mujeres, una técnico del departamento de cultura y ocio y una responsable del departamento comercial y de salud. He de decir que fueron muy amables y atentas, y se encargaron de tomar nota de mis peticiones para hacérselas llegar a sus superiores. Sin embargo, ya me anticiparon que en lo concerniente a financiación o cualquier tipo de apoyo económico no había posibilidades, pues a ellos también “les estaba afectando la crisis”.

Les expuse mi intención de realizar una estancia en el verano de 2015 en alguno de los hoteles *Confortel*, prioritariamente en el *Islantilla Confortel* ya que me había llegado la información de que era el buque insignia en accesibilidad de la cadena *Ilusión Hotels* perteneciente al grupo de empresas de la ONCE. A la proposición de algún tipo de apoyo económico para dicha estancia, una semana les planteé, aunque se tratara de alguna ligera reducción de la tarifa, la respuesta fue rápida y tajante. Me hablaron de una división interna de las diferentes secciones empresariales del  *Holding* y que no tenían nada que ver unas con otras, resultando independientes en su funcionamiento y gestión, por lo cual se escapaba de sus atribuciones y en definitiva no lo creían posible, pero, no obstante, lo elevarían a la dirección. Respecto a su intersección para que se me permitiera visitar las diferentes dependencias no públicas del hotel, así como acompañar a los trabajadores en el desempeño de



sus funciones para observar su interacción con los clientes con discapacidad, y la posibilidad de entrevistar al encargado de la dirección del establecimiento, se me desvió la atención, nuevamente, dada la independencia antes mencionada y que tendría que gestionarlo personalmente una vez en el hotel, pero que no creían que hubiera problema siempre y cuando sus tareas laborales lo permitieran.

Al final las evasivas se sucedieron hasta hacerme comprender, a pesar de mi insistencia, que no iba a obtener ningún resultado satisfactorio a mis propuestas de apoyo financiero, ni a posibilitar un acceso a las instalaciones y personal del hotel. En la despedida, acompañándome hasta el ascensor, la técnico en cultura y ocio me adelantó que, aunque los congresos de turismo accesible se habían venido celebrando cada tres años en esta ocasión se iba a celebrar a los dos y de forma conjunta con otro de tecnologías para la accesibilidad. Para ese evento me anunció que ahí sí que podrían eximirme del pago de la cuota de inscripción, que ella misma se encargaba de su preparación y eso me lo podía adelantar, si finalmente decidía asistir.

Asistí a dicho congreso que se celebró en septiembre de 2015, del día 23 a 25 porque consideré que era una magnífica oportunidad para conocer las últimas comunicaciones acordes con la actualidad del *Turismo Accesible*. No fue tan interesante como imaginé por las aportaciones de dichas comunicaciones, aunque sí a nivel de la red de relaciones que forjé en esos días. Curiosamente la cuota de inscripción al congreso, la cual se me había anunciado como exenta para mi caso, tampoco pudo ser al final y tuve que abonarla como cualquier otro asistente. La razón aducida fue que había que poner un precio a la asistencia al evento porque *“Lamentablemente, las cosas gratis son menos valoradas”*.

Por lo tanto, la viabilidad del proyecto de investigación quedó totalmente a mis expensas en lo referente a la cuestión financiera. Solamente fui beneficiario de una subvención, de cantidad indeterminada, que reducía a 200 € la tarifa final a pagar en el caso del viaje a Benidorm del programa de vacaciones y termalismo de COCEMFE al que asistí en el mes de noviembre

de 2015, y que financia parcialmente el IMSERSO. Todos los participantes en ese viaje, fueran personas con discapacidad o acompañantes tuvimos que pagar 200 € después del beneficio de la subvención institucional. He de agradecer en este apartado la generosidad de la familia de José Manuel, el chico al que asistí durante la estancia, por el pago de mi contribución al viaje en consideración por la compañía y asistencia a su hijo.

Por lo demás debo aludir a mi solicitud de apoyo a las representantes de la Fundación ONCE que me atendieron en mi desplazamiento a Madrid sobre la facilitación de recursos materiales de tipo documental especializado en ocio y turismo accesible. Solicité lo que pudieran tener relacionado con el tema en los archivos y/o biblioteca de la Fundación, y especialmente sugerí su colaboración para poder acceder a determinada bibliografía, que en aquel momento me pareció interesante, de la *Cátedra de Ocio y Discapacidad* de la Universidad de Deusto patrocinada por la Fundación.

Respecto a la petición relacionada con sus propios archivos y/o biblioteca la respuesta fue una escueta invitación a que visitara sus sitios web puesto que todo lo que había estaría publicado en internet. Sin embargo, en lo relacionado con la *Cátedra de Ocio y Discapacidad* hubo algo más de suerte y se me indicó que podía ponerme en contacto con una profesora, de la que se me facilitó su dirección de correo electrónico y número de teléfono para que directamente le escribiera o llamara en nombre del Director de Accesibilidad. Así lo hice y, en efecto, fui atendido con amabilidad, rapidez y eficacia por la citada representante docente de la Cátedra, la cual me hizo llegar ciertas publicaciones a las que de otra forma no hubiera podido acceder por no encontrarse disponibles al público general. También me ofreció la posibilidad de visitar las instalaciones universitarias en Bilbao donde, si le avisaba con tiempo suficiente, me podría atender personalmente y mostrar con más detenimiento las materias sobre las que estaban trabajando por si me interesaban para mi trabajo.

Al final por cuestiones de sincronización de agendas no fue posible ese encuentro, ya que se previó para el verano y entre que es época de exámenes,

de lectura de trabajos fin de máster y período vacacional hubo que dejarlo para una ocasión posterior aún sin determinar.

### 1.3 El contexto etnográfico

#### 1.3.1 Los problemas de acceso al campo

Este estudio fue concebido desde la perspectiva de la socio-antropología, y por consiguiente la herramienta metodológica por antonomasia de esta disciplina, la etnografía, había de estar presente de manera privilegiada. Y esto porque la etnografía busca reflejar detalladamente las circunstancias que hacen inteligible otro modo de relacionarse. Trata de incorporar la mayor cantidad posible de elementos de esa forma de relación que resulten significativos para hacer inteligible las anomalías que observa el investigador (Velasco y Díaz de Rada, 2006).

Se presentaba un escenario totalmente nuevo para mí que, sin embargo, me proporcionaba una cuota de “extrañamiento” siempre muy conveniente en el trabajo etnográfico. En la labor de planificación de las diferentes fases exploratorias en el campo me guié más que por un diseño al uso por “*la lógica - las lógicas – de la investigación*” (González, en Aguirre 1995: 50). De esta forma pensé que resultaba conveniente a la investigación conocer las prácticas que se desarrollan en el servicio de apoyo a Personas con Movilidad Reducida (PMR) de un aeropuerto con gran afluencia de turistas como es el de *El Altet* (Elche-Alicante). Allí podría seguir la operativa diaria de los empleados por los diferentes puntos aeroportuarios y observar las relaciones que se producen entre empleados y visitantes. Podría entrevistar tanto a unos como a otros y conocer en el caso de los turistas su opinión sobre los aspectos relacionados con la accesibilidad y la valoración de su experiencia turística general en las vacaciones recién terminadas.

En primer lugar, un día del mes de marzo de 2015 fui a la terminal del aeropuerto. Una vez allí me dirigí al mostrador del servicio PMR donde pregunté por el encargado y me remitieron a las oficinas que se encontraban en

el interior del edificio restringido al público. Me acerqué a la mesa de información donde me pusieron al habla por teléfono con el responsable del servicio al que le expliqué el motivo de mi visita, me preguntó si podía esperar quince minutos, pues tenía pensado bajar y entonces me atendería. Le dije que sí, que le esperaba. Al cabo de un tiempo bajó y le pude explicar en qué consistía mi solicitud. Llevaba conmigo la acreditación de mi matrícula en el programa de doctorado de la Universidad donde se detallaba que estaba realizando un trabajo de investigación sobre el Turismo Accesible. Aquello sirvió para que estuviera hablando conmigo durante casi una hora explicándome muchos detalles del funcionamiento del servicio. Una entrevista improvisada en toda regla que a la postre fue la única información que pude obtener por parte de algún representante de aquel servicio. Además, me encontraba con el jefe de operaciones lo que significaba que conocía el servicio en su integridad, incluso las cifras de las asistencias de los momentos de más visitas que me avanzó en aquel primer encuentro.

Se quedó con la acreditación de la matrícula para hacerla llegar a la Dirección de *Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea* (AENA) que, a fin de cuentas, era quien tenía que autorizar la solicitud de mi estancia como investigador en las instalaciones del aeropuerto. El servicio PMR lo presta la empresa concesionaria EFS de la que Jesús<sup>1</sup>, la persona que me atendió, es el responsable.

Después de un par de meses de seguimiento de la esperada respuesta a mi solicitud, en una de mis múltiples llamadas a la representante de AENA, se me contestó con un escueto “no es posible”. No obstante, y supongo que para paliar en alguna medida el impacto de tan demorada y rotunda negativa me ofreció su disposición a facilitarme cualquier otro tipo de datos que me pudieran interesar. En vista de la imposibilidad de poder realizar lo que hubiera

---

<sup>1</sup> Todos los nombres de los informantes usados en esta etnografía han sido inventados para preservar el anonimato de los mismos, salvo aquellos casos puntuales en que explícitamente se reconozcan como auténticos.

sido una excepcional experiencia de campo decidí ver la parte positiva del ofrecimiento sobre otro tipo de datos.

Entonces elaboré un sucinto cuestionario sobre algunos aspectos relacionados con variables como la edad, sexo, países de procedencia, así como formación específica requerida para la contratación del personal del servicio, etc. Aquella predisposición a colaborar se tornó esquiva hasta que un día tras casi dos meses de insistir me llegó un correo con dos archivos adjuntos de información general que cualquiera puede conseguir en la web pública de AENA, y por lo tanto sin ningún dato relevante de los solicitados.

Este fue un intento de contacto que resultó poco fructífero y que me situó ante la realidad de tener que aceptar la negativa de acceso al campo viendo así truncados mis planes más optimistas. Sin embargo, parece que no soy el único ni seré el último investigador que tenga que lidiar con estos problemas de acceso. Así lo expresaba con claridad Barbera-Stein,

“Las negociaciones para conseguir el acceso pueden constituirse como una situación en la que están involucrados puntos de vista múltiples sobre lo que es profano y está abierto a la investigación y lo que es sagrado o tabú y está cerrado a la investigación a menos que se asuma una posición apropiada de respeto o distancia prudente” (Barbera-Stein, 1979: 15).

No obstante, y de forma similar a la experiencia investigadora de Liebow (1967) reafirmo la importancia del “padrinazgo informal” que en mi caso supuso Jesús Pérez, que me permitió entrar en contacto con AENA y me facilitó el acceso a la información que he vertido anteriormente sobre datos cuantitativos de gran interés, que son producto de un desarrollo imprevisto de la investigación y derivados de acontecimientos casuales.

En el caso del aeropuerto de Tenerife se invirtieron los términos y los datos que he presentado me fueron facilitados, muy rápida y amablemente, por el responsable de AENA ya que el representante de la empresa concesionaria

encargada del servicio PMR me dijo en dos ocasiones que él no podía proporcionarme ese tipo de información.

En otro orden de cosas, pero continuando con la planificación del trabajo de campo, hacia el mes de abril de 2015 conocí a través de internet la celebración en San Lorenzo de El Escorial del “III Campo de Trabajo” *Acercamiento a la Discapacidad: ocio y deporte adaptado*. Este evento lo organizaba la *Federación Madrileña de Deporte de Parálisis Cerebral* (FMDPC) bajo el auspicio de la Dirección General de Juventud y Deportes de la Comunidad de Madrid.

En la información disponible en la web de la FMDPC se indicaba que dicho “Campo de Trabajo” consistía en una estancia de diez días de convivencia y deporte entre dos grupos de diez personas cada uno, compuestos por integrantes con y sin discapacidad en un albergue de El Escorial. La finalidad principal era la de continuar la experiencia tenida ya durante los dos años anteriores dando de nuevo la oportunidad de compartir tiempo y espacio a personas discapacitadas y no discapacitadas en un ámbito de estrecha relación, con el deporte como elemento mediador.

Me puse al habla con la FMDPC y les expliqué a grandes rasgos el trabajo de investigación que estaba realizando y que habiendo tenido constancia de la celebración del “III Campo de Trabajo” me había parecido una extraordinaria oportunidad para conocer de cerca cómo eran las prácticas y las interacciones de los dos grupos en un ambiente de ocio y esparcimiento. Mi iniciativa le pareció muy positiva a mi interlocutora, añadiendo que cuanto más se investigue sobre este asunto mejor será para la integración de las personas con discapacidad en la sociedad. No obstante, me comentó que como esta actividad dependía, en realidad, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid tenían que ser ellos los que autorizaran una intervención externa de este tipo. Se mostró muy colaboradora ofreciéndose para hacer llegar a la persona indicada en la Consejería mi propuesta. Le manifesté mi agradecimiento y conforme a su sugerencia quedé a la espera de sus noticias.

Como habían pasado más de quince días y se demoraba su puesta en contacto decidí ser yo quién lo reiniciara. Llamé por teléfono y tras expresarme sus disculpas por el retraso, dado que había estado “muy liada”, me facilitó la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de tres personas con diferentes rangos y ocupaciones en la Dirección General de la Consejería a quienes me tenía que dirigir para solicitar mi participación en las jornadas de convivencia.

Reiterándole mi agradecimiento por su mediación me puse de inmediato manos a la obra porque sabía que lidiar con organismos oficiales no era precisamente una actividad ágil debido a la burocratización que caracteriza a esas entidades. De las tres personas a las que me podía dirigir me puse en contacto, en primer lugar, con la que desde la Federación Madrileña me habían identificado como la coordinadora. Cuando hablé con ella ya sabía de mí y mi propuesta, a lo que me pidió que elevara una carta formal de la Universidad a la atención del Sr. Director General, enfatizando que ese era el procedimiento a seguir. Así lo hice y con premura. Una vez tuve conocimiento por el acuse de recibo de la recepción de mi carta en la Dirección General intenté de nuevo ponerme al habla con la coordinadora, lo cual ya nunca más fue posible, o estaba reunida, o fuera pero nunca realizó la llamada que al parecer me iba a hacer para explicarme cómo iban las gestiones.

Mi interés se mantenía vivo por conseguir participar en el “Campo de Trabajo”, y llevado por el mismo logré ponerme al habla telefónicamente con la jefa de sección de Juventud y Deportes que me confirmó que había llegado mi carta, pero que ellos sólo iban a autorizar lo que les llegara informado positivamente desde la FMDPC. Para ello me aconsejó que me pusiera en contacto con el presidente de la misma y me facilitó su móvil personal, lo cual me pareció un gesto muy directo digno de agradecer. Justo al terminar de hablar con la jefa de sección y habiéndole agradecido su valiosa colaboración me dispuse a contactar con Álvaro, el presidente. Atendió mi llamada muy amablemente e interesado por mi trabajo de investigación reconociéndose como un lector ocasional de literatura antropológica clásica. Me preguntó si mi

intención era la de ir sólo como observador o también quería participar en las actividades programadas, a lo que le contesté que como mejor le pareciera a la organización, que no quería interferir y si necesitaban ayuda para reforzar algún aspecto o actividad concreta que podían contar conmigo. Le pareció muy bien, según me dijo, y me dijo que contara con ello que él se pondría en contacto ese mismo día con la coordinadora y la jefa de sección de la Dirección General para arreglar los detalles de mi participación. Por indicación del presidente a partir de ese momento yo debía seguir en contacto con la técnico coordinadora de la FMDPC que sería la persona que me iría informando de los pasos a seguir hasta que llegara el día del encuentro en El Escorial fijado para el día 21 de julio. Aunque yo debería incorporarme un día antes con el grupo de monitores y coordinadores técnicos para ir preparando todo para la llegada de los participantes al día siguiente.

Después del fracaso en la tentativa de acceder al aeropuerto esta noticia positiva era un gran logro, y he de reconocer que me alegró el día. Hasta que faltando una semana para el comienzo recibo una llamada de mi interlocutora en la FMDPC anunciándome que había habido cambios de última hora y que lamentablemente me tenía que informar que se había rechazado mi participación por falta de espacio en el albergue y, además, porque la Dirección General había considerado inadecuada mi presencia en dicho evento.

Aunque no podía dar crédito a lo que estaba oyendo era real, *in extremis* se me estaba cerrando de nuevo el acceso a un campo que pensé me podía haber aportado conocimiento directo sobre las relaciones producidas por la convivencia de personas con y sin discapacidad sin vínculos familiares ni de amistad entre ellos.

No conforme con aquel súbito cambio de opinión sobre mi participación, dado que parecía ser algo que contaba con la aquiescencia del presidente de la FMDPC decidí llamarle personalmente esperando encontrar apoyo en él en base a nuestra cordial y fluida conversación anterior. Así lo hice, y cuando me identifiqué y ví que le cambió el tono me temí los peores presagios. Al preguntarle si tenía conocimiento sobre el rechazo de última hora



a mi participación me dijo que sí, y que la decisión había sido tomada a nivel técnico en una reunión preparatoria previa de los equipos de coordinación. Por cuestiones técnicas consistentes en que, según sus palabras, *“Tienes que comprender que los grupos humanos cuando se saben observados se coartan y cambian sus conductas, así que se ha decidido que todo sea como estaba programado y no haya nadie ajeno a los participantes y al equipo técnico”*.

Intenté explicarle que había formas de involucrarse que hicieran posible una relación tan normalizada como la de los técnicos, pero fue evidente que era algo decidido internamente y que no iba a haber ninguna rectificación. Intenté llamar a la jefa de sección para corroborar la información, porque todo parecía bastante extraño, y ya no fue posible. Sin embargo, a los pocos días recibí en mi domicilio una carta de la Dirección General de Juventud y Deportes de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Comunidad de Madrid, firmada por el Sr. Director General. En la misma se argüía como motivo para rechazar mi propuesta que *“consultado a su equipo técnico (de la FMDPC) se considera que no es procedente ninguna interferencia externa en el desarrollo del mismo”*. A esto añade la carta *“La máxima preocupación de esta Dirección General es el bienestar y seguridad de los jóvenes voluntarios que participan en nuestras actividades, es por ello que sentimos no poder aceptar su solicitud”*.

Y de esta manera concluía aquel segundo intento frustrado de acceso al campo de investigación que posiblemente hubiera nutrido de observaciones significativas este trabajo enriqueciendo el conocimiento de las relaciones que se producen en relación con el mundo de la vida de las personas con discapacidad. Haber encontrado estas “razones técnicas” para evitar la observación directa de esas interacciones desde el interés científico de las ciencias sociales suscita la inferencia de un posicionamiento connivente entre los propios representantes del Tercer Sector y la Administración Pública. Asimismo, se trasluce la prelación que ocupa en sus agendas el conocimiento profundo de los mecanismos que determinan la realidad social de la discapacidad.

### 1.3.2 Un relato multisituado.

Pero no todo ha sido negativo, de lo contrario esta investigación no habría sido posible. No obstante, y antes de pasar a detallar las incursiones prácticas en el campo que han permitido en gran medida dar soporte empírico a esta investigación quisiera dejar constancia del valor que las ausencias y las omisiones han aportado a la generación de conocimiento en este trabajo, pues como señala Heidegger (2005: 112) *“lo que vale de un pensamiento [...] no es lo que se dice, sino lo que se deja no dicho”*. O como también nos sugiere al respecto Eco (1968: 433) *“En un sistema estructurado, cada elemento vale cuanto no es el otro o los otros que, al evocarlos, los excluye”*.

Hecha esta pertinente puntualización pasaré a mencionar las fases del trabajo de campo que tracé en mi hoja de ruta y que, en efecto, pude llevar a cabo. Sin duda es este lugar el apropiado para anotar la constancia de que el trabajo de campo desarrollado en esta investigación sigue las características de lo que George Marcus (1995) llamó etnografía multisituada. Porque como señala *“lo global es una dimensión emergente de argumentos acerca de las conexiones existentes en diferentes lugares”* (1995: 99). Estoy de acuerdo con él cuando sugiere que la necesidad de un método que explore analíticamente los procesos transnacionales, los grupos de gente en acción y las ideas que se extienden sobre múltiples localizaciones, como es el caso aplicable al *Turismo Accesible* pueden resolverse a través de un trabajo etnográfico multisituado.

La etnografía que presento en este espacio socio-antropológico no es un calco radical de los aspectos metodológicos a los que se refiere Marcus al presentar la etnografía multilocal pues, no está elaborada en países distintos con entramados culturales bien diferenciados que susciten inequívocamente el interés por la comparación. Sin embargo, como él enfatiza cualquier etnografía que se realiza dentro del “sistema mundo” es de alguna manera una etnografía del propio sistema. Asimismo, Marcus (1995) indica que el sistema global del capitalismo ha traído consigo una transformación en la dinámica de la etnografía, que ha pasado de ser exhaustiva a convertirse en extensiva ya que trata de comprender un mismo fenómeno, un mismo contexto, un mismo objeto

de estudio en diferentes localizaciones. Por lo tanto, como en el caso del Turismo y la Discapacidad, como fenómenos globales, la pretensión es observar las conexiones y relaciones de factores culturales en movimiento sin una ubicación determinada ni concreta. De ahí que la elección de los lugares donde he realizado observación participante haya estado aconsejada por la infalible presencia de personas de diferentes procedencias geográficas, sociales y culturales que iban a encarnar al Turismo Accesible en sus múltiples perspectivas, y en ubicaciones caracterizadas por el denominador común del turismo.

En primer lugar, el trabajo de voluntariado que desempeñé en la playa de Levante de Santa Pola durante el verano de 2015. En el desarrollo de dicha actividad simultaneada con el papel de observador participante me vi en la necesidad de ejercitar múltiples papeles que como ya percibiera Griaule se asemeja a un juego de “máscaras” a través de las cuales el etnógrafo se ve abocado a,

“Volverse un afable camarada de la persona estudiada, un amigo distante, un extranjero circunspecto, un padre compasivo, un patrón interesado, un comerciante que paga por revelaciones, un oyente un tanto distraído ante las puertas abiertas del más peligroso de los misterios, un amigo exigente que muestra un vivo interés por las más insípidas historias familiares, así el etnógrafo hace pasar por su cara una preciosa colección de máscaras como no tiene ningún museo” (Griaule, cit. por Clifford, 1983: 139).

Y en efecto, esto resultaba así porque de la misma manera tenía que pasar de ser un trabajador cuidadoso y responsable con las personas y el material, a ser un compañero de trabajo solícito y cómplice de algunas confesiones, como pasaba súbitamente a acompañar a un discapacitado a bañar y según su edad, sexo, formación, tipo de discapacidad desempeñaba un papel u otro, o a acompañar y escuchar alguna de las historias, opiniones o reivindicaciones de sus familiares. Desde luego una situación muy similar a la descrita por Griaule.

Resultó preciso en muchas ocasiones desplegar ciertas dosis de empatía que recrearan un ambiente de relaciones igualitarias donde pudiera fluir la información que necesitaba aprehender de sus experiencias como turistas que hacían uso de un punto accesible, pero que además se alojaban, comían en restaurantes y paseaban por el entorno urbano de un destino turístico como Santa Pola, generando interacción y creando relaciones con los locales y con otros turistas con o sin discapacidad en su condición de visitantes discapacitados, mayormente físicos y psíquicos.

Se trataba de aprovechar aquella oportunidad de acompañarlos en las sillas anfibas al mar donde podía conversar tranquilamente con ellos/as sobre la actual y otras experiencias turísticas anteriores en otros lugares, para así intentar ponerme en su lugar, intentar ver desde su perspectiva, adoptar su visión del mundo desde sus ojos, pero como “nativo marginal” en palabras de Freilich (1970). O como en el mismo sentido señala Geertz (2005) ejercitar la ironía de probar a ser otro sólo para describirlo.

En segundo lugar, está el episodio vivido en Benidorm durante el viaje que tuve oportunidad de realizar como acompañante y asistente de José Manuel dentro del programa de vacaciones y termalismo de COCEMFE, allá por el mes de noviembre de 2015. Constituíamos un grupo de 40 personas entre las personas con discapacidad y sus acompañantes.

José Manuel es un chico de 32 años, natural de Santa Pola que a los 19 años le sobrevino la enfermedad conocida como esclerosis múltiple que en su caso es, además, progresiva. Esto quiere decir que va perdiendo paulatinamente capacidad para realizar las tareas habituales de la vida diaria. Desde luego va en silla de ruedas pero, también, necesita ineludiblemente apoyo para vestirse, afeitarse, asearse, comer e incluso para darse la vuelta en la cama para cambiar de postura por la noche mientras duerme. Especialmente relevante resulta su incontinencia de esfínteres con lo que hay que cambiarle un pañal tres veces al día, esto supone para él y para un cuidador o asistente espontáneo, casual e inexperto como yo un momento muy delicado de falta de intimidad y privacidad. Todas estas circunstancias entrañan una inmersión de lleno en el

mundo de la discapacidad que denota la necesidad de un alto índice de empatía con la persona discapacitada para sobrellevar esta situación desbordante de la manera adecuada que aconseja una relación igualitaria deseable.

Es un proceso al que llegué con una zambullida profunda de la que, honestamente, cuesta salir con el torrente de aire suficiente para afrontar con entereza y animosidad tanta adversidad. Se hace necesaria una socialización secundaria o resocialización (Berger & Luckmann, 1986: 164 ss.) que, al mismo tiempo, ha de ser vertiginosa y debe presentar la particularidad de un aprendizaje social con una finalidad clara de instrumentalización para un objetivo externo. Pero la crudeza de la situación vital de un ser humano con el que convives las 24 horas del día compartiendo todo tipo de situaciones personales adversas hace muy difícil mantenerse ajeno a la internalización de la profusa dependencia que acompaña su existencia. Uno se ve obligado a dismantelar los prejuicios que acuden rápidamente invadiendo el ánimo reflexivo. Es preciso neutralizar el etnocentrismo y superar el choque que aparece desde el principio a través de las visiones, apreciaciones, sentimientos, percepciones y costumbres alojadas en el “*habitus*” (Bourdieu, 2002) y que juegan, pero con la seriedad que juega un niño (Nietzsche, 1981), a interponerse ante el conocimiento y la comprensión de la realidad que está delante de los ojos.

Pero es así como el relativismo metodológico de la antropología por medio de la etnografía halla su contrapunto y su estímulo en la búsqueda de la objetividad convirtiéndola en intersubjetividad. Porque el relativismo contribuye a la formación de nuevos significados que trascienden los propios valores del investigador, tal y como lo expresó Levy-Strauss: “*el antropólogo hace algo más que acallar sus sentimientos, elabora nuevas categorías mentales, contribuye a introducir nociones de espacio y tiempo, de oposición y contradicción, tan extrañas al pensamiento tradicional*” (Levy-Strauss, 1994: 327).

El baño de realidad en que me sumergió esta experiencia situándome muy de cerca en el punto de vista del “nativo” me permitió el acceso al

entramado de significación de la discapacidad en un entorno turístico. La estrecha convivencia con José Manuel durante diez días representó un ejercicio de intersubjetividad que desde un marco antropológico intentó una aproximación a la objetividad. Sin embargo, esa tentativa siempre adolece de cierta ambigüedad, y como señala Geertz estamos ante un error ya que, “*el etnógrafo no percibe, ni [...] puede percibir lo que su informante percibe. Lo que percibe, con alguna incertidumbre, es que percibe ‘con’ – o ‘por medio de’, o ‘a través de’ él*” (1983: 58).

En esta fase del trabajo de campo también pude conocer otras posiciones de la discapacidad, aunque menos extremas, entre el resto de integrantes del grupo y en el mismo entorno turístico. Las prácticas que pude observar me hicieron comprender por qué este tipo de consumidores se ha considerado “multiclientes” (Marcos y Velasco, 2003). Esto es debido a la necesidad de ir acompañados y atendidos en muchos momentos de su estancia para que puedan tener acceso a los productos y servicios turísticos.

En tercer lugar, me referiré a mi breve, pero fructífera expedición como turista, observador y entrevistador en el sur de Tenerife, más concretamente en Arona una localidad que es el segundo lugar en el mundo en recepción de personas con discapacidad. Más en concreto aún en la zona conocida como *Los Cristianos* que es donde mayormente se concentran dichos visitantes, y es donde se encuentra el hotel en que me alojé durante mi estancia.

Este establecimiento se llama *Spa and Sport Mar y Sol* y es el único en toda Europa de sus características considerado, certificado oficialmente e incluso galardonado a nivel local, regional y nacional por ser totalmente accesible a cualquier persona. Todas y cada una de sus habitaciones e instalaciones comunes son accesibles. Lógicamente un ejemplo de esta entidad tenía que ser visitado y conocido en la mayor extensión y profundidad posible por un investigador que pretende arrojar luz sobre las circunstancias que rodean al turismo de las personas con discapacidad.

En un proceso similar al sugerido en su “teoría básica o enraizada” por Glaser y Strauss (1967) realicé durante mi estancia, y también posteriormente, un camino de ida y vuelta entre la observación, la entrevista y la reflexión evaluando continuamente con qué intención teórica producía los datos, por qué medios los registraba y desde qué supuestos establecía relaciones entre ellos. Porque en realidad el itinerario está trufado de datos que al examinarlos alumbran las categorías teóricas, y en el que dichas categorías van a su vez generando la necesidad de obtener nuevos datos y van de esta forma siendo reformuladas para adecuarse a las nuevas observaciones.

Los datos me llevaron a conocer un sitio aparentemente paradigmático cuyo modelo estaba refrendado por certificaciones oficiales, múltiples opiniones positivas vertidas en el portal de viajes y recomendaciones *Tripadvisor*, y premiado por organismos públicos. Sin embargo, el rechazo a seguir dicho ejemplo que mostraban las opiniones veladas de otros hoteleros a albergar un número importante de este tipo de clientes en sus establecimientos, y la confirmación de tal circunstancia por parte de representantes de administraciones públicas locales y autonómicas que así lo corroboraban, me aconsejaron revisar las categorías tenidas en cuenta. De la reflexión de los nuevos datos surgió la introducción de otras categorías, como la del “prejuicio estético” que buscaba explicar por qué un sitio considerado por una parte, modélico en turismo accesible era considerado por otra, un gueto, un hospital o una clínica, pero en ningún caso un prototipo de establecimiento turístico.

La percepción del mito euhemerístico (Stocking, 1993) evocado por la idea de “tierra prometida” que representa un escenario turístico como el de *Los Cristianos* donde las imágenes frecuentes de personas con discapacidad por sus calles, restaurantes, playas, etc., hacen pensar en la posibilidad de una sociedad inclusiva, se ve distorsionada por la constatación de múltiples voluntades que siguen, cuando menos, indiferentes a la integración como verdaderos turistas de las personas con discapacidad. Esto ocurre cuando unas veces, se censura abiertamente un modelo de negocio como el hotel *Mar y Sol* por considerarlo un lugar de segregación, y otras cuando públicamente se reconoce como una

iniciativa respetable a tener en cuenta, y subrepticamente se actúa de manera inversa.

Las contradicciones y apatía generalizada entre hoteleros, los testimonios reivindicativos sobre los recursos del servicio ofrecido por parte de los monitores del punto accesible de la playa de *Las Vistas*, los datos facilitados por AENA sobre la afluencia de personas con discapacidad a la zona, comparativamente muy minoritaria en un periodo anual, y las escasas propuestas políticas para la próxima legislatura del ayuntamiento de Arona dibujan el patrón sobre la situación presente, aunque menos apreciable a simple vista, del Turismo Accesible en esta demarcación.

Toda esa información la combiné con las propias observaciones en mi hotel de alojamiento, así como durante la visita a otros hoteles de la zona circundante. También el examen discreto de los observables empíricos que ofrecían el punto accesible, la estación de autobuses, las paradas de taxis, así como la contemplación durante horas desde mi asiento en un banco del paseo marítimo frente a una galería con una nutrida variedad de restaurantes, heladerías y cafeterías me sirvieron para triangular la información validando desde un ejercicio de perspectivismo etnográfico qué acciones e interpretaciones constituyen pautas. Así lo indican muy gráficamente Goetz y LeCompte cuando afirman que::

“Al igual que un topógrafo localiza los puntos de un mapa realizando triangulaciones con las diversas miras de sus instrumentos, el etnógrafo determina la exactitud de sus conclusiones efectuando triangulaciones con varias fuentes de datos” (1988: 36).

Una pauta destacada es la vivencia del territorio turístico por parte de las personas con discapacidad como consecuencia de un destino turístico que tiene conciencia de sí, cuidando la accesibilidad de sus entornos lúdicos y urbanísticos presentándolos como una suerte de invitación a su disfrute. Invitación que es bien recibida, aceptada y practicada de manera notable e independientemente de si el discapacitado va acompañado o no, y del confort y



seguridad que le proporcione la accesibilidad de su hotel. Que el destino sea accesible en su conjunto permite que el territorio turístico se convierta en escenario turístico (Nogués, 2015) para las personas con discapacidad.

En último lugar me referiré a la experiencia que supuso la asistencia al *V Congreso de Turismo para Todos* celebrado en Madrid entre los días 23 y 25 de septiembre de 2015. Durante este evento tuve la oportunidad de conocer personalmente a algunos expertos y representantes de instituciones tanto públicas como del Tercer Sector de Acción Social, así como a profesionales e internautas relacionados con el turismo de las personas con discapacidad. De entre todos ellos pude recabar información a través de entrevistas y conversaciones informales convirtiéndose algunos en informantes muy cualificados debido a su dilatada experiencia profesional en el ámbito del turismo accesible.

El congreso se celebró en la sede del *Centro Deportivo y Cultural* de la ONCE en el *Paseo de La Habana* cuyas instalaciones se encuentran adaptadas para las personas con discapacidad. Las diferentes comunicaciones se podían seguir mediante lectura subtitulada en español e inglés y con la participación de intérpretes de lenguaje de signos.

Este evento fue, metodológicamente hablando, una rica fuente de obtención de datos por varios conductos. Por una parte, por la posibilidad de concentrar en un mismo espacio y tiempo a expertos, emprendedores y personas interesadas desde muy diferentes puntos de vista en la materia. Esto abrió la oportunidad de incrementar mi propia red de contactos involucrados en el tema objeto de mi estudio. Por otra, la ocasión de entrevistar o conversar con personas de las que obtuve una información muy valiosa y que me proporcionaron, además, nuevos contactos que en algún caso enriqueció otras perspectivas que hasta aquel momento no había apreciado, como por ejemplo el punto de vista de dos arquitectos, uno usuario de silla de ruedas y otro sin discapacidad. Y por último, resultó muy ilustrativa la observación directa de comportamientos y relaciones muy compartimentadas entre miembros de los sectores público y asociativo de un lado, y del sector privado por otro.

En definitiva, el congreso fue un evento que me propuse entender como si de un relato se tratara. Por lo tanto, puse el foco en tratar de captar y desentrañar los discursos que constituyen ese relato intentado comprender el contexto en que se origina, esto es, quién lo produce, para quién y por qué, de tal forma que pude prever los sesgos que como fuente de información presentaba para incorporarlos al análisis global de la investigación.

## 1.4 Técnicas de obtención de datos

### 1.4.1 La documentación bibliográfica

De la literatura científica sobre la que he investigado y estudiado en relación con el turismo accesible se deduce que es un asunto tratado sin la suficiente exhaustividad y profundidad desde la socio-antropología. Existe una serie compuesta por cinco volúmenes elaborados por la *Organización Mundial del Turismo* (OMT) conjuntamente con la Fundación ONCE y la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) entre los años 2014 y 2015. El primer volumen, “Turismo Accesible – Definición y contexto”; el segundo, “Cadena de accesibilidad y recomendaciones”; el tercero, “Principales áreas de intervención”; el cuarto, “Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo”; y el quinto, “Buenas prácticas de turismo accesible”. A esta serie hay que añadir un último texto denominado “Alianzas público-privadas y buenas prácticas” (OMT, 2014) también elaborado por la OMT, pero en esta ocasión con la Fundación ACS. Previamente en los años 2011 y 2012 se publicaron dos textos editados el primero, por los profesores Dimitrios Buhalis y Simon Darcy y el segundo, por Dimitrios Buhalis, Simon Darcy e Ivor Ambrose, ambos son compilaciones de artículos de investigación en lengua inglesa sobre diferentes aspectos relacionados con el turismo accesible. Todos sus capítulos se refieren a las concepciones y prácticas sobre turismo accesible en la órbita de países desarrollados, visto desde una perspectiva eminentemente económica y de organización y estrategia empresarial. Están considerados como los textos básicos sobre la materia.

Asimismo, encontré una cantidad, relativamente numerosa, de artículos publicados sobre todo en revistas relacionadas con el turismo y la dirección de empresas turísticas. En ellas se trata el tema desde una óptica enunciativa de los déficits existentes en accesibilidad física y formación para concluir normalmente con propuestas de mejora en uno u otro sentido sin entrar en una crítica profunda de los motivos que los originan. Aunque también hay algún exponente en el ámbito de las revistas de Derecho que revisan la legislación relativa a nivel autonómico y nacional en España. Toda la literatura que acabo de mencionar aborda la cuestión desde un prisma fragmentado entre lo programático, lo asistencial y lo económico.

Estudios sobre la cuestión realizados explícitamente desde una perspectiva sociológica, psicosocial y/o antropológica en profundidad están casi ausentes del repertorio de investigaciones realizadas hasta la fecha, con la salvedad del llevado a cabo por los profesores Pheroza Daruwalla y Simon Darcy en 2005. Este trabajo versa sobre la actitud hacia la discapacidad tanto a nivel personal como social y que puede extrapolarse a los entornos turísticos a través de las actitudes manifestadas por los directores del sector de la hospitalidad (Alexander, 1994). Como nos indican los dos profesores australianos citados la gente verbaliza públicamente actitudes favorables hacia la discapacidad, pero esconden sentimientos no verbalizados más profundos que frecuentemente son de rechazo. De aquí se desprende con claridad que hay dos maneras de interpretar la discapacidad una pública, moral y políticamente correcta que aparenta aceptación y voluntad integradora y otra interna, no verbalizable por motivos de “deseabilidad social” (Plotnik y González, 2012) e inclinada a la indiferencia que se traduce en una versión del rechazo frontal. O más recientemente el artículo de Bisjak *et al.* (2011) en el que destacan la importancia de la educación en el cambio de actitud sobre la discapacidad y los efectos positivos que puede aportar sobre el turismo de este colectivo. Asimismo, subrayan la falta de programas especializados en discapacidad en los currículos de turismo, y en conclusiones animan a los directores del sector de la hospitalidad a considerar la implementación de enseñanzas y procedimientos de prueba para los diferentes segmentos de la industria

turística. La constatación que aporta este estudio de la falta de programas de estudio sobre la discapacidad en los entornos afines al ocio y el turismo demuestra con claridad la verdadera relevancia del grupo social de los discapacitados para la Industria, y explica su interés por acomodar sus instalaciones para incorporarlos a su cartera de clientes.

A esta labor documental sumé un extenso recorrido por obras relevantes de la sociología, la historia, la filosofía, la psicología y la antropología que me aproximaron al conocimiento de la discapacidad como fenómeno universal, y producto histórico y social, permitiéndome obtener los fundamentos teóricos en que he basado la búsqueda de respuestas a muchas preguntas que están en los cimientos de esta investigación.

#### 1.4.2 Las entrevistas

Otra fuente de obtención de datos con un valor inestimable para esta investigación es la entrevista. He realizado 34 entrevistas abiertas y en profundidad de estilo clásico (McCracken, 1988) en persona, a consultores de empresas del sector turístico, concejales de ayuntamiento de diferentes departamentos como los de Turismo, Bienestar Social o Asuntos Sociales de las localidades de Elche, Gijón, Santa Pola y Arona. A empresarios y trabajadores por cuenta ajena tanto de atención directa al cliente como directores del subsector de la hospitalidad y la restauración. A conductores de taxi de los denominados *eurotaxi*, o vehículos adaptados para el transporte de personas con silla de ruedas. A emprendedores que han puesto en marcha aplicaciones móviles para la consulta sobre la accesibilidad de destinos y establecimientos para personas con diferentes tipos de discapacidad. A representantes de asociaciones de personas con discapacidad física (COCEMFE) y sensorial (ONCE), o algún trabajador de asociación local de discapacitados sensoriales como la *Asociación de Personas Sordas de Elche y Bajo Vinalopó* (APESOELX). A trabajadores o monitores de los *puntos accesibles* de las playas de: *Levante* en Santa Pola (Alicante); de *Poniente* en Gijón (Asturias) y de *Las Vistas* en Los Cristianos (Arona, Tenerife). Al

encargado del servicio PMR del aeropuerto de *El Altet* (Elche-Alicante) y a la encargada de la oficina de información del servicio PMR del aeropuerto Reina Sofía del sur de Tenerife. A dos monitores de apoyo en los viajes de los programas de vacaciones y termalismo del IMSERSO. A un periodista *freelance* especializado en turismo accesible, a un responsable de marketing de una institución autonómica y a tres agentes de viajes ambos, también, especializados en el ámbito del turismo accesible. Y, por supuesto, a personas con discapacidad física o sensorial con distintos niveles de experiencia en el ámbito del turismo.

A esta forma tradicional de realizar entrevistas en antropología y sociología he sumado otra versión de las mismas a través de las posibilidades que hoy ofrecen las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Por este cauce he entrevistado a personas que se encontraban a más de 10.000 kilómetros de distancia de España. Como es el caso del responsable de la agencia de viajes *Ecuador for All* en la ciudad de Quito por medio de *Skype*. También, a través de esta modalidad de vídeo-conferencia he podido entrevistar a dos atletas paralímpicos uno jugador de baloncesto en silla de ruedas y otro jugador de fútbol sala para ciegos en Barcelona y Córdoba respectivamente. Realicé una entrevista por teléfono desde Estocolmo (Suecia) en inglés con el responsable del área de accesibilidad de una importante cadena hotelera, paradigmática en este terreno.

Con la finalidad de ampliar el grupo de informantes y contrastar opiniones cualificadas desde distintos puntos de vista relacionados con el Turismo Accesible me registré como miembro asociado de la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT). Por medio del directorio de la red al que pude acceder una vez formalicé mi inscripción tuve acceso a los datos referentes a la actividad que desempeñaba cada socio, al teléfono y la dirección de correo electrónico. Elaboré un listado de aquellas personas que me parecieron más interesantes de contactar por su desempeño profesional, cargo y años de experiencia en el sector (Mishler, 1986) del Turismo Accesible.

Me dirigí por correo electrónico, en mi condición de socio de la ENAT a otros 50 socios de la red solicitándoles su colaboración a mi investigación sobre el Turismo Accesible. Entre las personas a las que escribí se encontraban: profesores universitarios, investigadores miembros de equipos de investigación de universidades españolas, agentes de viajes, miembros de organizaciones del Tercer Sector de Acción Social (ONGs, Asociaciones, Fundaciones, etc.), economistas, especialistas en marketing, psicólogos, trabajadores sociales, periodistas, representantes de instituciones públicas de administraciones autonómicas, arquitectos, consultores empresariales, un responsable de hotel gestionado por una Fundación de discapacitados, e incluso la Directora del *Programa de Turismo para las áreas Ética y Social de la Organización Mundial de Turismo* (OMT), y hasta el mismo Director General de la ENAT.

Como era de esperar de las 50 personas a las que escribí hubo quien contestó rápidamente mostrándose dispuesto/a a colaborar e incluso felicitándome por la iniciativa de mi estudio y lamentándose de que no hubiera más investigaciones como la presente en este campo. De entre los que contestaron afirmativamente no todos llevaron a término su buena disposición inicial. Algunos ni contestaron, otros se disculparon por varios motivos como estar muy ocupados con el trabajo, la familia o no encontrarse en la actualidad vinculados con el tema. También hubo quien se amparó en su cargo oficial de alguna institución para no posicionarse, ni pronunciarse al respecto, a pesar de garantizarle desde mi más firme compromiso deontológico el total anonimato. No obstante, y como no podía ser de otra manera, respeté su argumentación y decisión.

De todas formas, he de manifestar mi satisfacción por la respuesta colaborativa que obtuve de los socios de la ENAT ya que, de los 50 correos enviados, 35 contestaron al cuestionario, lo que supone un índice próximo al 75% de participación efectiva. Si se tiene en cuenta que todas eran personas con las que el único contacto hasta aquel momento fue el citado primer correo electrónico, creo que es motivo de satisfacción. El cuestionario que preparé a

tal efecto realizaba preguntas sobre algunos aspectos concretos relacionados con la visión económica actual del Turismo Accesible, si lo consideran un nicho o un segmento de negocio, si creen que es la mina de diamantes aún no descubierta que anuncian los expertos, cuáles creen que son las perspectivas de futuro de esta modalidad de turismo, qué importancia le dan a la actitud social sobre la discapacidad de cara a su desarrollo, etc. Todas las preguntas terminaban con un intencionado ¿por qué piensa eso? Con la voluntad de extraer una opinión motivada, ya fuera a nivel personal y/o profesional, del entrevistado/a.

En el correo que les envié les hacía hincapié en que se tomaran el tiempo que estimaran necesario para contestar a las preguntas. Teniendo en cuenta que medió el verano, el promedio temporal para contestar fue de dos meses, aproximadamente, Hubo quien contestó a la semana, o incluso antes, y a quien tuve que recordárselo con posteriores correos hasta llegar a transcurrir en algún caso hasta cuatro meses.

Pero esta relativa demora no resultó perjudicial ya que lo importante era obtener sus opiniones y que las expresaran desde una posición relajada que se asemejara a una conversación informal entre dos personas a las que les une el interés común por un tema. De esta forma intenté trasladarle un talante amistoso que creara una atmósfera donde pudieran manifestar realmente lo que pensaban sobre el asunto sin sentirse presionado por la presencia física de un interlocutor (Jones, 1985). Al mismo tiempo les invitaba a que se sintieran libres en sus respuestas y que en la medida de lo posible no se dejaran seducir por la atracción fatal que ejerce lo políticamente correcto, en un intento de estimular su visión crítica. He de decir que en bastantes casos, sorprendentemente, se consiguió dada la extensión, el detalle y la franqueza de las contestaciones con que un número significativo de personas (+ - 50%) respondió al cuestionario.

Ante el buen resultado que estaba obteniendo con este tipo de entrevistas semi-estructuradas (Burgess, 1982) me animé y envié el mismo correo solicitando su colaboración a otras personas que tienen un papel muy

relevante en el contexto del turismo accesible. Personas de las que tenía conocimiento sobre su implicación y conexión con el tema por otros cauces y de las que esperé su autorización para enviarle el cuestionario y poder conocer su opinión que de otra forma, por la distancia geográfica, no hubiera sido posible.

Hablo de la opinión de auténticas autoridades en la materia con un reconocido prestigio y con cuyo testimonio quería contar en esta investigación. Me refiero a profesores universitarios como Dimitrios Buhalis o Elena Michopoulou, o al Director de Accesibilidad de la Fundación ONCE, por citar a los que aceptaron mi invitación. Entre los que no, están los presidentes de PREDIF o CERMI que si bien se mostraron dispuestos al principio terminaron, después de varios meses de espera, por ignorar el cuestionario o delegar en otras personas que obedientes respondieron al mismo con una brevedad y falta de criterio muy evidente. Después de examinar más de 50 respuestas al mismo cuestionario, uno acaba detectando la sutileza y los matices de ciertos contenidos, así como reconociendo el nivel de conocimiento sobre lo que se le pregunta a quien contesta.

Por todo lo antedicho, y a pesar de sus claroscuros, desde este apartado lanzo una invitación a otros investigadores para que utilicen esta técnica de obtención de datos que puede contribuir a aumentar la información que los problemas de distancia o de sincronización de agendas entre interlocutores pueden causar. El correo electrónico ofrece la posibilidad de realizar entrevistas, ciertamente, atípicas (Seidman, 1991) pero al igual que ocurría hace tiempo con las relaciones epistolares pueden suponer una forma alternativa aceptable de recabar información cualificada para las investigaciones que usen este medio.

#### 1.4.3 La observación participante

Haber llevado a cabo esta técnica de obtención de datos, netamente antropológica, me ha proporcionado la oportunidad de generar intersubjetividad con las personas que ponen en práctica las actividades propias del



Turismo Accesible, y con aquellas otras que emiten los mensajes de sus discursos. Una técnica cuya propiedad consiste en distanciarse del riesgo que supone el sesgo etnocentrista, ya que como afirman Velasco y Diaz de Rada:

“Precisamente la observación participante se entiende como forma condensada, capaz de conseguir la objetividad por medio de una observación próxima y sensible, y de captar a la vez los significados que dan los sujetos de estudio a su comportamiento” (2006: 34).

Por medio de este método he podido captar un volumen de datos de gran relevancia cualitativa ya que la observación es un proceso que se constituye, en gran medida, a través de la visión. Por lo tanto, y como ya he expresado, la imagen de la discapacidad en los entornos turísticos, y su carga simbólica se erigen en objetos centrales de observación y análisis en este estudio. Su contemplación ha supuesto una aportación muy significativa a la reflexión, a la encarnación del objeto de estudio, a la captación de datos multirreferenciales, a facilitar la triangulación de los observables empíricos de distinta procedencia y ha contribuido a desarrollar la intertextualidad de los discursos. Porque la observación participante se ajusta de plano al punto de vista epistemológico que representa la descripción densa (Geertz, 2007) donde no existe aspecto cultural alguno, por nimia que resulte su apariencia, que se pueda contemplar de forma aislada, cuando se aborda dicha cultura de manera significativa.

No obstante, la observación participante genera el discurso propio del investigador a través de las descripciones de la realidad de la que es testigo. Su intención es fusionar con una actitud holística las diferentes unidades de análisis para ensamblar el todo orgánico que componen sus instituciones interdependientes, como un “hecho social total” (Mauss, 1979).

Con la firme determinación de articular los elementos dispersos que rodean al fenómeno del Turismo Accesible me propuse observarlos de cerca y captarlos desde dentro de una manera sensible. Para ello me enrolé en la sección de voluntariado de la concejalía de Bienestar Social del ayuntamiento

de Santa Pola con el propósito de conocer el funcionamiento del punto accesible de una playa, registrar las prácticas diversas que allí se producen, aprehender las actitudes y el tipo de relaciones que se dan entre los agentes que interaccionan en el mismo. Todo ello participando de forma simultánea en las tareas de apoyo al baño de las personas con discapacidad que se reúnen en el punto accesible ubicado, concretamente, en la playa de Levante de esa localidad.

Estuve realizando esa misión durante el período estival del año 2015 entre los meses de junio y septiembre. Pude comprobar que la afluencia real de personas con discapacidad era muy inferior a la de personas mayores de 65 años sin discapacidad aparente o manifiesta. La distribución porcentual entre los dos grupos de visitantes del punto accesible fue, durante el período indicado, de 30% para personas con discapacidad, y de 70% para personas mayores de 65 años. Una de mis funciones principales era la de acompañamiento al baño en la zona acotada para las personas con discapacidad. Esto me concedió la oportunidad de entablar conversaciones que en algunos casos se sucedían a través de los días dando lugar a la construcción de una suerte de microhistorias de vida, ya que ciertas personas pasaban gran parte del verano, en ocasiones un mes o más, en la localidad y por lo tanto visitaban a diario el punto accesible. También me permitió convivir con los monitores para ver desde dentro, aunque en un espacio abierto (Brandt, 1980) su comportamiento y actitud hacia las personas con discapacidad, así como conocer su opinión personal sobre los detalles de la marcha operativa del punto accesible.

Pude presenciar las 3 visitas realizadas por la titular y responsable política de la concejalía de Bienestar Social al punto accesible. En la primera de las visitas se mostró distante, apenas saludó al grupo de monitores y tomó asiento con un señor que le acompañaba a cierta distancia de donde nos encontrábamos. Después de unos quince minutos observando las incidencias, se levantó y aproximó hacia donde se encontraba uno de los instructores varones que se había despojado, por el calor, de la camiseta que le distinguía

como uno de los monitores. Fue reprendido por ello y tras hacerle saber que debía mantenerla colocada todo el tiempo se retiró sin decir adiós. En la segunda y tercera visita se mostró algo más cordial y se sentó en la zona reservada para los monitores preguntando por determinados aspectos organizativos, horarios, turnos, etcétera, y por el buen funcionamiento de los recursos materiales como la grúa o las sillas anfibias. Me llamó la atención que no preguntara nada sobre la percepción del grado de satisfacción de los visitantes a dicho punto accesible.

Otra oportunidad para recabar datos desde la observación participante fue la que me brindó el viaje a Benidorm durante 10 días, en el mes de noviembre de 2015, como asistente personal de una persona con discapacidad severa, José Manuel, que sufre desde los 19 años esclerosis múltiple progresiva. Esto supuso una inmersión súbita y desconcertante en el mundo de la discapacidad que sirvió para experimentar de cerca el mundo de contrastes al que se expone el turista con discapacidad. Se observa una traslación en el orden de prioridades, que es impuesta por los requerimientos que exige la atención a la discapacidad y que desplaza hasta un nivel secundario y subordinado todo lo concerniente a la esfera de los deseos que envuelve a la órbita del turismo.

El proceso es descarnado y te sumerge en una realidad nueva y contundente que requiere de un grado de socialización secundaria (Berger y Luckmann, 1986) extraordinariamente rápida y sin fisuras. Demanda un nivel de involucramiento tan alto, desde una perspectiva tan inusual, en un terreno tan desconocido que suscita tentativas de abandono por la crudeza de una situación que, en absoluto, provoca la ficción de un mundo de deseos imaginados asociada al turismo. En realidad, la situación te captura y te enfrenta al dilema del compromiso humanitario conducido por sentimientos de solidaridad y moralidad (Nietzsche, 1980c). Sin embargo, esta vivencia me aportó mayor sensibilidad y agudeza a la hora de analizar la percepción que la Industria turística tiene de las personas con discapacidad como potenciales clientes.

Estas circunstancias que rodean al etnógrafo que se ve enfrascado en una investigación con este tipo de unidad de análisis produjeron en mí, durante el período de observación, los efectos del desasosiego. De esta forma fui objeto de la contrariedad que supone la intensa participación en un ámbito que no es el propio, al que uno se ve arrojado y del que tiene que salir en un breve plazo de tiempo.

No obstante, los datos se sucedían en un caudal de información repleto de matices que acaparaban toda mi atención y curiosidad investigadora. Desde la dimensión dual que comporta la visión como etnógrafo, por una parte, y la asunción del papel de asistente personal por otra, me mantuve, no sin esfuerzo, en una actitud de extrañamiento que me fue permitiendo la formación del sentido de la diferencia entre los dos mundos que se mostraban ante mí: el del turismo y el de la discapacidad.

Después del torrente de sensaciones, experiencias y aprendizaje controlado, que me reportó la observación participante en este viaje, fue necesario atravesar un proceso de desenganche (Snow, 1980) ya que la etapa de resocialización vivida tenía que ser reversible, pues había sido instrumentalizada solamente para producir conocimiento.

Aunque con José Manuel estuve las 24 horas de cada uno de los 10 días que duró el viaje, ambos compartíamos momentos con el grupo de 40 personas que realizamos aquel viaje organizado. Fuimos a varias excursiones a diferentes localidades próximas a Benidorm, asistimos a un espectáculo nocturno en una sala de fiestas, *Benidorm Palace*, visitamos la fábrica de chocolates *Valor* en Villajoyosa, etc. Además, compartíamos mesa a la hora del almuerzo o la cena, unas veces con unos y en ocasiones con otros, esto me amplió mucho las diferentes visiones que tenían del turismo de las personas con discapacidad, y conocí el relato de una serie de experiencias turísticas de las que me hicieron partícipe durante esos momentos compartidos.

Hubo dos situaciones más en las que pude practicar la observación participante, con diferente grado de convivencia e implicación con respecto al

caso anterior, y por lo tanto con la obtención de otro tipo de datos, que en ocasiones me aportaron información nueva, y en otros casos confirmaban o ponían en cuestión los que ya tenía registrados. Esas oportunidades las experimenté una, en el hotel *Mar y Sol* en Los Cristianos, Arona (Tenerife) y otra, en el *V Congreso de Turismo para Todos* en Madrid. La primera experiencia, en el hotel, me dio la oportunidad de observar viviendo de cerca el transcurrir de las jornadas vacacionales de personas con discapacidad en un entorno pensado, diseñado y practicado, especial, aunque no exclusivamente, para ellos.

En segundo lugar, la celebración del congreso supuso un observatorio privilegiado de los comportamientos de los asistentes, la mayoría de ellos con cierto grado de representatividad de los diferentes subsectores que componen el heterogéneo entramado del Turismo Accesible, que para esta convención su comité organizador optó por denominar *Turismo para Todos*. También me ofreció la oportunidad de conocer a muchas personas implicadas de una u otra manera con el fenómeno y, normalmente, en conversaciones informales captar sus opiniones sobre la marcha actual y las expectativas futuras de esta modalidad de turismo.

Se mostraron ante mí aspectos relevantes que me proporcionaron nuevos enfoques, y en otras ocasiones complementaron conjeturas elaboradas previamente. La asistencia *in situ* al congreso me mostró la etérea presencia de un significativo consenso en contra de toda nota crítica entre los ponentes, organizadores, representantes de asociaciones y fundaciones, académicos, políticos, etc., que tomaron la palabra desde la tribuna de oradores. Los mensajes emitidos estaban cuidadosamente envueltos en un lenguaje políticamente correcto propagando, únicamente, postulados programáticos de futuro al que, al parecer, inevitable e idealmente está abocado el fenómeno del Turismo Accesible. Todo ello bajo una atmósfera de cierta autocomplacencia sin que apareciera ni el más ligero rastro de desaprobación ni censura de la situación actual, me resultó un observable empírico de primera magnitud. Porque esa realidad acrítica oficial producía un fuerte contraste con las

opiniones procedentes de otros grupos de asistentes, que expresaban en conversaciones informales en los pasillos con motivo de algún receso, su disconformidad con las pusilánimes dinámicas en curso. Algunos destacaban, sin ambages, la actitud de indiferencia o rechazo encubierto de gran parte del sector turístico a facilitar un incremento notable de la presencia de personas con discapacidad en los entornos relacionados con el turismo. Estas manifestaciones hacían aún más sonoras a los oídos de este observador la omisión de toda crítica por parte de los promotores, patrocinadores, organizadores, ponentes (seleccionados por el comité técnico-científico propuesto por la organización), representantes políticos y del Tercer Sector de Acción Social invitados a los diferentes paneles y mesas redondas.

En efecto, el contraste al que he aludido entre las críticas concluyentes vertidas por los corredores en el ámbito de lo privado y la posición pública y oficial con su discurso políticamente correcto de tono indulgente, evidencian un supuesto dialéctico representado por el *continuum* presencia/ausencia, donde esta última se muestra como la antítesis de la primera. Porque las ausencias en el lenguaje oral de un discurso resultan ser muy significantes (Pujol, 2006), ya que como dice Davis: *“las palabras son hermosas, fascinantes e importantes, pero las hemos sobrestimado en exceso, ya que no representan la totalidad, ni siquiera la mitad del mensaje”*. (1982: 21).

Por último, haré referencia a la observación participante llevada a cabo en la red, que me ha supuesto el dilema de dónde incluir esta mención. Finalmente he optado por insertarlo en este espacio periférico que apenas separa el dedicado a la observación participante del apartado denominado “antropología en la red” al que da inmediatamente paso. En realidad, forma parte de los dos ya que supone una modalidad novedosa de observación participante y ésta se realiza íntegramente en la red a través de blogs, chats, foros, etc.

Comencé esta fase asistiendo como mero observador durante un tiempo suficiente para conocer el funcionamiento de esta realidad, posibilitadora de nuevos medios de interacción y de nuevas relaciones, construida por el taxón

reciente al que podríamos llamar “*homo technologicus*” (Cuevas, 2007). Estos entornos virtuales constituyen un nuevo “lugar” sin espacios físicos definidos, sin tiempo biológico, sin visualización objetiva, un escenario donde es posible hacer antropología, porque sigue existiendo el Otro, el ciber-Otro (Calvo y Barbolla, 2006) pudiendo, por lo tanto, practicar una especie de ciber-mirada.

A través de esta actividad también he podido examinar el mismo objeto, el hombre y sus hechos, en un escenario creado por él mismo y al que cada vez dedica más tiempo de su vida cotidiana, lo que permite al antropólogo asistir *in situ* a ese mundo relacional.

Y así ocurrió a continuación tras solicitar ser admitido, registrarme y darme a conocer como investigador interesado en conocer opiniones sobre la oferta de viajes accesibles, el grado de accesibilidad en los destinos que visitan, las actitudes que encuentran en el personal de los hoteles, etc. Pude participar en blogs como *Silleros viajeros*, o en grupos privados, o comunidades virtuales como: *Unidos por un Turismo Accesible*, o *Viajeros capacitados*.

No obstante, he de reconocer que en algunos casos las comunidades se muestran suspicaces a intromisiones de este tipo y niegan la admisión al grupo. Aunque esto me sucedió en algunas ocasiones a fuer de ser honesto, metodológicamente, reconociendo los motivos de mi presencia. Pero en otras no hubo objeción y pude estar presente, al menos, observando lo que allí se comentaba, sus intereses y sus preocupaciones.

#### 1.4.4 Antropología en la red

Es pertinente la dedicación separada de un apartado a una técnica de obtención de datos que ha resultado crucial para esta investigación y que es hija de este tiempo cibernético en el que vivimos. Me estoy refiriendo a internet como fuente inagotable de información. Internet se ha convertido en lo que McLuhan (1969) llamó “la aldea global” ya que ha derivado en un proceso ascendente de interconexiones de enorme complejidad que une a sociedades, culturas, instituciones e individuos a escala mundial. Aunque también hay

quien piensa que los cambios en las comunicaciones se deben a una doble perspectiva de orden “glocal” (X. García, 2000) global y local a la vez, de la mano de las nuevas tecnologías que redescubren y revalorizan los contenidos. Las potencialidades de internet son tan amplias que unen a millones de personas en todo el mundo a través de miles de redes, representando una nueva dimensión donde el tiempo y el espacio casi no tienen sentido.

Siguiendo los estudios de Dragnic (1992) internet como fuente de información reúne una serie de características que se pueden clasificar por el origen de la noticia ya provengan de fuentes vivas o documentales. O por su representatividad dependiendo de su relación con el tema y que deriven de canales oficiales o privados. Y en función de su periodicidad que puede ser fija si emiten informaciones relevantes de manera permanente, o bien ocasional porque sólo difunden noticias con motivo de alguna circunstancia particular.

En íntima conexión con el tema de la accesibilidad, parte significativa de este estudio, está el fenómeno cibernético de la red de redes ya que actúa como eliminador de barreras tanto a nivel de las prácticas turísticas como en la crucial función mediadora que añade a la investigación. Así lo indica Díaz de Rada cuando afirma que:

“Con la difusión del uso de Internet hemos de reconocer también que las representaciones de los sujetos y de sus prácticas ordinarias desbordan hoy en día cualquier enclave ingenuamente situado en el “allí” del campo. Hoy más que nunca la etnografía representa a personas enormemente reflexivas en sus propias artes de representar y representarse, tanto en sus escenarios de acción concreta como en sus imágenes mediadas computacionalmente” (2010: 2).

En este estudio he podido hacer uso de todas esas manifestaciones teniendo la oportunidad de entrevistar a una persona en Quito a través de *Skype* ofreciéndome noticias de su experiencia comercial como fuente viva y actualizada de la situación del turismo accesible en esa parte del mundo. También el correo electrónico como otra modalidad de comunicación facilitada por internet me ha proporcionado la posibilidad de entrevistar vía cuestionario



con preguntas y respuestas que iban y venían, una y otra vez, por la red en un ejercicio virtual de conversación. En este sentido Díaz de Rada citando a Don Ihde y a Bourdieu matiza lo siguiente:

“Y la ‘Realidad virtual’ se revela a su vez como un oxímoron, en la afortunada expresión de Don Ihde. En este contexto, ‘virtual’ se entiende mejor como un nuevo nombre para designar a una vieja esfera de problemas: la constituida por las relaciones entre lo posible y lo realizable, entre el deseo y la tecnología” (Ihde y Bourdieu, cit. en Díaz de Rada 2010: 6).

Una expresión de realidad virtual con la enorme ventaja de poder obtener así información directa de personas a las que no hubiera podido acceder por cuestiones obvias de tiempo, espacio y dinero. He conseguido testimonios de expertos que se hallaban en Reino Unido o Australia, Nueva Zelanda, Holanda, Grecia etc., y de los que había leído sus investigaciones o artículos sobre turismo accesible y que sin embargo, merced a las posibilidades de internet los he tenido al alcance de la mano y he podido conocer su opiniones sobre cuestiones concretas de especial interés para mi estudio, a pesar de la distancia y, desde luego, gracias a su amable disposición a colaborar en la investigación.

La otra variante de fuente informativa que ofrece internet es la documental, y creo no desvelar ningún misterio insondable si afirmo la desbordante oportunidad que brinda la red para acceder a todo tipo de bibliografía, artículos de revistas especializadas y vídeos por medio de ciberotecas, bases de datos y bibliotecas en línea, buscadores temáticos, etc. Y todo ello la mayoría de las ocasiones desde el cómodo asiento de la silla del propio despacho con el inestimable ahorro de tiempo y la posibilidad de manejar sincrónicamente múltiples textos escritos y/o audiovisuales.

En lo referente a la representatividad, de acuerdo con Dragnic, las noticias o informaciones que han nutrido este estudio proceden, a veces, directamente de fuentes públicas o gubernamentales a través de los dominios .gov, y la mayoría de las ocasiones de los círculos comerciales y sus dominios

.com, o de las instituciones del Tercer Sector de Acción Social y organizaciones sin ánimo de lucro por medio del dominio .org. La procedencia de un testimonio o documento es de esta forma verificable tanto si es de un sitio oficial de algún gobierno local, autonómico o nacional como si proviene de la página de un usuario *amateur*.

Con relación a la periodicidad de la información destaco las dos versiones, la fija y la ocasional, ya que ambas me han sido de gran utilidad al proporcionarme noticias puntuales sobre prácticas relacionadas con los múltiples aspectos del turismo accesible acontecidas en cualquier parte del mundo. O anunciando la celebración de eventos como congresos sobre turismo accesible en Latinoamérica, concretamente en mayo de 2015 en República Dominicana y en noviembre del mismo año en México. He de destacar la familiaridad adquirida con una página de grupo en *Facebook* denominada por su administradora, Silvia, *Turismo Accesible en España* a la que posteriormente añadió “*y parte del extranjero*”, dada la creciente cantidad de noticias provenientes del ámbito internacional sobre esta modalidad de turismo y que cuenta con más de dos mil cien miembros. Es una página que desde el inicio dejó bien claro que sólo admitiría noticias relacionadas directamente con el turismo accesible y cuando alguien publica algo que no es escrupulosamente relacionado con la materia, la administradora, muy respetuosamente avisa en un mensaje público a su autor de la supresión inmediata. Silvia es una persona con discapacidad, usuaria de silla de ruedas amante de los viajes y del turismo que dedica mucho tiempo y energía a mantener abierta esta ventana a los interesados en viajar para que tengan medios de conocer *a priori* las circunstancias de sus futuros viajes. En esta página se publican noticias de todo tipo relacionadas con el turismo accesible. Desde promoción y divulgación de destinos, hoteles, restaurantes, actividades adaptadas como montar en globo, esquiar o submarinismo a noticias sobre reivindicaciones o quejas de turistas con discapacidad que han encontrado dificultades en sus viajes en cualquiera de los eslabones de la cadena de viaje y accesibilidad. Dar a conocer, a través de enlaces con blogueros relevantes en el sector, las experiencias personales que estos detallan en sus propios blogs. La publicación de entrevistas,

encuestas, congresos, artículos de revistas, comunicaciones del tercer sector, anuncios de viajes organizados para grupos, eventos, vídeos y opiniones sobre la situación del turismo accesible en cualquier parte del planeta, aunque mayormente en España. Yo la he estado visitando desde hace dos años, y todavía la visito a diario en diferentes momentos del día pues el caudal de información es abundante, constante y, generalmente, relevante.

También soy asiduo visitante de varios blogs que mantienen una periodicidad desigual según los casos aunque, normalmente, suelen publicar una entrada cada semana o quizás cada quincena, dependiendo de su actividad viajera. Por citar algunos de los más relevantes y visitados en este tiempo de investigación mencionaré a Kity y su *Silleros Viajeros*, o a Miguel y su *A salto de mata*, ambos con sus páginas web *equalitas vitae* y *viajeros sin límite* respectivamente, exhibidoras y comercializadoras de sus experiencias. En ellas se proporciona servicio de consultoría a agencias de viajes, o directamente a viajeros con silla de ruedas y sus familias, con un expositor experiencias turísticas y de lugares accesibles verificados por ellos mismos en su condición de usuarios de silla de ruedas. He de decir que el afán comercializador en algunas ocasiones les ha llevado a dar por accesibles algunos lugares, habitaciones de hotel o baños de las mismas que a simple vista se podía comprobar que se ajustaban con dificultad a los parámetros necesarios de accesibilidad. Pero lo significativo es el escaparate que estas opciones aportan al potencial turista con discapacidad para que pueda conocer en imágenes y de antemano lo que puede encontrar en destino, especialmente importante dado el hueco de información fidedigna al respecto, denunciado desde todas las instancias, tanto públicas como privadas y, desde luego, por los propios afectados.

Concretamente en el caso de *A salto de mata* y *Viajeros sin límite*, con doscientas mil visitas cada mes a cada soporte, Miguel ha optado por fomentar el vídeo con canales en *YouTube* y *Vimeo*, y con ello potenciar la visualidad y el valor informativo de la imagen dinámica que, en este contexto, tiene la capacidad de ofrecer aproximación al objeto de deseo turístico. Este es otro de

los atributos consustanciales a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información a los que se refieren Ardevol y Gómez cuando afirman que:

“Lo visual como objeto y método en la antropología nos devuelve o nos gira hacia una reflexión sobre los aspectos sensibles de la cultura, el cuerpo, las emociones, los sentidos... las prácticas de Internet, lo virtual, paradójicamente, nos sugiere una ‘vuelta’ a la materialidad, una atención a las propiedades materiales de la imagen, a las prácticas materiales, a la infraestructura y mediación tecnológica. El objeto visual debe entenderse entonces no solo como representación, sino como un entramado de tecnologías y prácticas (materiales y discursivas) que “median” en la interacción y contribuyendo a generar o incluso siendo parte en la formación de subjetividades, sociabilidades e identidades (personales y colectivas)” (2009: 8).

En el caso de *equalitas vitae* ha puesto en marcha incluso una aplicación informática denominada *App Turismo accesible by equalitas vitae* en la que como un geoportal se suministra información sobre la accesibilidad de los establecimientos turísticos del lugar en que se encuentra la persona que la consulta. Estos lugares han sido evaluados por Kity que da fe de su accesibilidad. Kity me concedió una entrevista vía correo electrónico donde me puso de manifiesto su parecer al respecto de la situación detectada por él sobre el turismo accesible en la actualidad en España. Igualmente, al caso de Miguel se advierte que las perspectivas de comercialización debilitan, en cierto modo y en algunas ocasiones, el rigor evaluativo necesario.

En lo que a blogs se refiere quiero hacer mención también al seguimiento del *Disability Horizons* de Martyn and Srin, sus co-editores, ambos usuarios de silla de ruedas, el primero economista y experto en marketing y el último abogado en ejercicio, los dos residentes en Londres. Este es uno de los blogs de mayor y más rápido crecimiento relativo al mundo de la discapacidad con especial énfasis en el ámbito del turismo accesible. Cuenta con una lista de servicios llamada *Accomable* donde semanalmente se incorporan una selección de lugares accesibles para alquilar en vacaciones

debidamente testados para un uso confortable por parte de personas con discapacidad a través de todo el mundo.

A la destacada contribución a este estudio tributada por internet y las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) hay que sumar las entrevistas en profundidad offline realizadas a distintos representantes de los múltiples ramos económicos, sociales, políticos, asociativos y académicos relacionados con el turismo y la discapacidad.

### 1.5 Aspectos éticos de la investigación

Quiero señalar para finalizar este apartado dedicado a la metodología que en todo momento he procedido de acuerdo a las recomendaciones de la *Federación de Asociaciones de Antropología del Estado Español (FAAEE)*, según el documento de orientaciones deontológicas para la práctica de la antropología profesional propuesto para su debate y aprobación en el XIII Congreso Nacional de Antropología que se celebró del 2 al 5 de septiembre de 2014 en Tarragona, y al que asistí especialmente interesados en las comunicaciones, las mesas redondas y los debates correspondientes al simposio dedicado a la antropologización del turismo y la turistificación de la antropología.

Específicamente, y desde el plano ético, he de señalar que antes de realizar las entrevistas en profundidad, a veces, abiertas y otras, semi-estructuradas he informado a los participantes sobre los objetivos de la investigación, y que formarían parte de una tesis doctoral sobre el turismo accesible dentro del programa de doctorado en Antropología Aplicada de la Universitas Miguel Hernández de Elche (UMH).

Antes del comienzo de cada entrevista se obtuvo el consentimiento informado verbal de cada informante de haber quedado debidamente informado/a sobre los objetivos, y sobre mi compromiso deontológico de guardar la debida confidencialidad sobre sus datos de carácter personal y sobre cualquier otro que ellos expresaran de forma específica. Les garanticé su

anonimato y les ofrecí la posibilidad de obtener una copia del trabajo si así lo solicitaban.

Igualmente me he comprometido a observar la máxima honestidad en el procesamiento y difusión del presente trabajo procurando no desvirtuar de manera consciente la información obtenida. Asimismo, y por mor de la citada honestidad he solicitado autorización para la grabación de las entrevistas mantenidas en persona con los informantes en persona, habiendo recibido su aprobación en todos los casos propuestos.

Resulta digna de ser subrayada la relación igualitaria y participativa que se ha logrado con los informantes, de tal manera que se han mostrado abiertos a futuras participaciones, bien personales o tratando de facilitar los conductos que pudieran ser necesarios para ampliar la información necesaria de la investigación.

Con la ayuda de todo este entramado metodológico he desarrollado la inmersión en el fenómeno denominado 'Turismo Accesible' buscando descubrir y describir sus particularidades a través de las prácticas de los agentes involucrados, las relaciones entre éstos, así como la interacción de los elementos discursivos y factuales, sus carencias, sus expectativas, sus potencialidades, etc. y todo ello a través del enfoque teleidoscópico de la socio-antropología.

## 2 ESTADO DE LA CUESTIÓN

Para emprender el examen de la situación en la que se encuentra el fenómeno socio-económico denominado *Turismo Accesible*, objeto de este estudio, he considerado primordial abordar la cuestión desde varias perspectivas. Son múltiples las variables que informan, influyen, caracterizan y definen a este entramado de discursos, prácticas y relaciones que al combinarse suscitan la emergencia de realidades nuevas y diversas en los entornos turísticos.

Es mi intención acometer en este capítulo una aproximación científicamente comprometida con dar a conocer de manera integral y transversal los elementos y los procesos que han traído a la actualidad el estado en que se encuentran las cosas. Para ello y en primer lugar, procederé a exponer los diferentes modelos existentes para la comprensión de la discapacidad como uno de los dos pilares fundamentales que unido al turismo dan soporte a este reciente fenómeno aún en proceso de constitución.

En segundo lugar, considero clarificador dedicar un espacio a exponer algunas cuestiones clasificatorias como las representadas por ciertos aspectos lingüísticos y conceptuales referidos a la terminología y las definiciones usadas en el contexto del *Turismo Accesible*. A través del lenguaje se ha ido conformando un discurso cada vez más aceptado y al que, sin embargo, frecuentemente contradicen las “anomalías” (Popper, 2008 [1962]) que

muestran las prácticas reales y habituales en los “territorios y escenarios turísticos” (Nogués, 2015).

En tercer lugar, y por las fuertes implicaciones con la dimensión de los derechos al ocio y el turismo de las personas con discapacidad realizaré un recorrido por el desarrollo histórico que ha experimentado la proclamación y los mecanismos jurídicos de protección de las citadas prerrogativas.

En cuarto lugar, me referiré al papel que está desempeñando el surgimiento y la intervención de internet y las nuevas TIC en la posición y el curso actual del turismo accesible, así como una breve referencia a las expectativas creadas con el avance de la robótica.

Por último y en quinto lugar, revisaré a través de las publicaciones más relevantes de los últimos quince años el parecer de los expertos sobre el presente y futuro de esta modalidad de turismo. Para concluir este punto final y así el apartado también mencionaré algunos factores económicos y políticos involucrados en el estado vigente de esta actividad turística singular.

## 2.1 Los modelos teóricos de la discapacidad

A disciplinas académicas con objetivos de investigación diferentes como son la Historia, la Medicina, la Sociología y el Derecho se une en la actualidad la Antropología en el interés por conocer y comprender con mayor profundidad el fenómeno universal de la discapacidad. Para describir lo que se ha dicho sobre ella y sus concomitantes procesos de encarnación a través de la historia haré una exposición de los diferentes enfoques y conceptualizaciones de la misma.

Siguiendo a Velarde (2012) me hago eco de su afirmación al considerar que la experiencia vital humana es, en realidad, una concatenación de sucesos en el tiempo, que unidos entre sí conforman un *continuum* que es como un todo inseparable donde se integran tanto los aspectos limitantes de tipo morfológico y arquitectónico, como los psicológicos y sociales sin olvidar los de índole jurídica.



No obstante, por coherencia expositiva, procederé a la presentación de los acontecimientos, dividiendo en etapas históricas el decurso de los mismos, en un intento de hacerlos más comprensibles, sin olvidar sus concepciones y prácticas correlacionadas.

### 2.1.1 El modelo de la prescindencia

La discapacidad ha existido, probablemente, desde la aurora de los tiempos. Pero, desde la Antigüedad y hasta llegar a la Edad Media se consideró a las personas con discapacidad como el reflejo del olvido, cuando no del castigo, divino. El obscurantismo propio de la época sumía a la sociedad, de aquel entonces, en una profunda ignorancia que colmaba su existencia de temores.

Una idea de persona lastrada por el yugo del pecado, unida a la imagen de un Dios defraudado y enfadado con la humanidad por su pertinaz apego a la iniquidad, facilitó que se instalará en el imaginario colectivo la creencia de que el padecimiento de cualquier deformidad, ya fuera congénita o proveniente de las secuelas de un accidente o enfermedad, se considerarán el correspondiente peaje divino. Asimismo, y al hilo de lo expuesto por Palacios (2008), el concepto de utilidad de la persona para la comunidad, hizo una gran mella en estos individuos, que por sus condiciones resultaban improductivos y se convertían en una carga tanto para sus padres como para el conjunto de la sociedad.

Ante tal infortunio, la sociedad necesitaba adoptar algún tipo de posicionamiento. Y en efecto, osciló entre dos alternativas que dieron lugar a, lo que autores como Toboso y Arnau (2008) han llamado, sub-modelos de la prescindencia. Uno más remoto en el tiempo y más radical, denominado *eugenésico*, y que consistía en la desaparición física del afectado, ya que se le despojaba de su condición de persona, asemejándolo a una monstruosidad de la que se aconsejaba deshacerse.

En este sentido resulta muy esclarecedora la visión de algunos de los más representativos filósofos clásicos de la antigua Grecia cuando se refieren a los discapacitados como sigue:

“Digo, pues, que ya ha sido sentado el principio de que los mejores de cada sexo deben unirse con los mejores con tanta frecuencia, y los inferiores con los inferiores tan rara vez, como sea posible; y que es preciso criar a los vástagos del primer tipo de unión, pero no del segundo, si la estirpe se ha de mantener en condiciones óptimas. Los funcionarios pertinentes llevarán los hijos de los padres selectos al redil o guardería, y allí los depositarán en manos de ciertas nodrizas que habitarán un cuarto separado; pero los vástagos de los inferiores, o de los superiores cuando hayan nacido deformes, serán rechazados” (Platón, cit. en Velarde, 2012:118).

La misma autora y en el mismo lugar, para mayor abundancia sobre esta concepción griega de lo que no tenía valor para la *polis* cita la siguiente sentencia: “*en cuanto a la exposición o crianza de los hijos, debe ordenarse que no se críe a ni uno defectuoso*” (Aristóteles, cit. en Velarde, 2012: 118).

De nuevo Velarde refiriéndose a otro momento rotundo en el que se muestra la habitual práctica del infanticidio en aquellos casos de niños discapacitados, nos recuerda que, “*Bien conocido en este sentido es el caso de Esparta, donde los recién nacidos eran examinados por la Gerusía, el consejo de ancianos, quienes, si encontraban en él algún defecto, lo despeñaban desde el monte Taigeto.*” (2012: 119)

Como apunta Palacios (2008), la altísima valoración que Grecia daba a la estética se manifiesta con claridad en la épica homérica. En ella los héroes encuentran su mayor aspiración en asemejarse a los dioses a través de un extraordinario culto corporal como eje principal de su existencia.

Parece razonable pensar que toda esta mentalidad clásica, al igual que otras “supervivencias culturales” (Boas, 2010 [1896]), no se disolvió de forma completa, y ciertas reminiscencias de aquel sustrato ideológico permanecieron mimetizados en los intersticios socio-culturales de las civilizaciones posteriores

transformándose y dando lugar a otras versiones menos radicales pero igualmente excluyentes.

Así va quedando atrás la época caracterizada por las soluciones eugenésicas y, con la llegada del Medievo, van disminuyendo medidas tan rudas y violentas en pos de una segunda era del modelo prescindente. Esta es conocida con el nombre de *marginación* en la que las prácticas tomaron la forma del abandono de niños proliferando los asilos, reformatorios y manicomios. En estos establecimientos se solía esconder y recluir a las expresiones de lo ‘antinatural’, lo ‘malo’, lo ‘feo’ que se enfrentaba como una vergüenza inasumible comenzando por los mismos padres, para continuar con el resto de la sociedad.

Como culminación de esta fase, y ya transcurrida la Edad Media, se sigue consolidando la tímida institucionalización iniciada con anterioridad, para desembocar en prácticas de reclusión que intentarían domesticar terapéuticamente a la persona con discapacidad convirtiéndola en “animal doméstico” (Martínez, 2005). Ya hacia finales del siglo XVIII, y debido al auge experimentado por la medicina, especialmente por la psiquiatría, la persona con discapacidad recupera el estatus de humanidad que le había sido sustraído, si bien a partir de ahora le acompañará fielmente la condición de enfermo. Pero, aquí justamente estaríamos cambiando de modelo, pasando al que más trascendencia ha tenido, y tiene en la actualidad, por su implantación debido al enorme poder con que cuenta la medicina en nuestra sociedad, “*estableciendo así la hegemonía de un grupo social fundamental sobre una serie de grupos subordinados*” (Gramsci, cit. en Mouffe 1991: 188).

### 2.1.2 El modelo médico-rehabilitador

Existe consenso por parte de los autores en cuanto a la propuesta de fijar a comienzos del siglo XX el cambio sustancial de paradigma respecto a la discapacidad, pasando, por fin, del modelo de prescindencia al que se ha dado en llamar médico-rehabilitador. si bien en algunos lugares podemos encontrar la denominación de “fisiológico” (Ferreira, 2008) para referirse a él.

Resulta relevante observar cómo, al igual que en otros aspectos de la sociedad humana, ésta ha avanzado respecto a la discapacidad en un siglo, y si se quiere en las últimas 3 décadas, mucho más que en los dos milenios precedentes. Esto, sin embargo, en mi opinión, no debería confundirnos pensando que el conflicto que la sociedad tiene con la discapacidad está resuelto. Desde todos los vértices desde donde se contempla el fenómeno, se coincide tanto en que se ha avanzado bastante, como en que la tarea restante es enorme.

La miríada de mutilados que produjo la Primera Gran Guerra en Europa, unido al incipiente surgimiento de legislaciones laborales y de seguridad social fueron las circunstancias que provocaron la aparición de una nueva denominación que respondía, a la vez, a una nueva visión. Nos referimos a la denominación de *personas con diversidad funcional* que se correspondía con la posibilidad de aplicarle un tratamiento adecuado a la mutilación llevando consigo una terapia rehabilitadora. Era un claro intento de volver a la *normalidad* (Canguilhem, 1970; Foucault, 2001; Courtine, 2006) a aquellas personas que habían sufrido una alteración de su estado funcional habitual y al que la medicina asumió el reto de recuperar para la sociedad.

Se aprecia una cierta correlación secuencial entre el modelo de prescindencia y el médico en cuanto a la participación compartida de dos premisas importantes. Por un lado la causa de la discapacidad y por otro el rol de dichas personas en la sociedad. En cuanto a la causa se produce una traslación del ámbito religioso al científico, y en lo referente al rol social se abandona la intransigente y marginadora consideración de inutilidad para encajar en una posición algo más abierta, sin por ello deshacerse del corsé clasificatorio de su identidad que representa el diagnóstico experto de la autoridad médica.

La fuerza puede ser física o mental, y esa fuerza es ejercida, siempre, por una minoría poderosa que es así capaz de imponer su idea del derecho y de la verdad a la mayoría. La medicina como dominio experto se arroga el poder

de determinar con sus dictámenes cual es la identidad del individuo al clasificarlo como rehabilitado o no, como válido o no.

Llegado este momento quiero subrayar la precisión hecha por Palacios cuando afirma que:

“Se critica al modelo médico ser el portavoz de una ideología basada en la desaparición de la diferencia, según la cual el acto de identidad se completaría con la identificación total, es decir, el ser idéntico a otro. Lo anterior derivaría en la ocultación de la diversidad funcional en pos de la integración social” (2008: 99).

Todo esto intenta situar a la diversidad funcional en un plano distinto para ubicar a la discapacidad en una dimensión conceptual renovada que se distancie del modelo prescindente anterior. De todas formas estas nuevas dinámicas en el trato del problema, no impiden entrever una clara transferencia de la caridad postulada por la religión al paternalismo institucionalizado del Estado. No obstante, como señalan varios autores (Palacios, 2008; Immig, 2010; Velarde, 2012), esto conlleva la generación de una especie de subestimación que desemboca en una marginación que se ha podido observar durante el transcurso de todo el siglo pasado.

Desde esta perspectiva, y siguiendo a Pérez Bueno (2010), la discapacidad es considerada un problema de orden individual y que se manifiesta como consecuencia de una enfermedad o accidente, siempre como expresión de una desgracia personal. En este sentido y con la lente puesta en la singularidad, Rodríguez y Ferreira (2010) nos señalan que, la misma, de alguna forma tilda negativamente esta señal de diferenciación. Por lo tanto, y como indican estos autores muy agudamente, es en esa marca negativa donde se traduce la concepción de estas personas como defectuosas. Esta cita, nos ilustra al respecto:

“Utilizando una analogía propia de la sociología industrial, son las piezas de ‘rechazo’ que generaría la cadena de montaje taylorista que es la reproducción biológica de la especie humana (dado que la especie se reproduce en masa, a gran escala, y mediante

procedimientos altamente estandarizados, la analogía no es tan descabellada)” (Rodríguez y Ferreira, 2010: 154).

Como nos muestra la *Clasificación Internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías* (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 1980, esta institución ordena el problema en tres niveles. Distingue entre *deficiencia (impairment)* como toda pérdida o anormalidad, permanente o transitoria de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica; *discapacidad (disability)* como toda limitación o carencia, provocada por una deficiencia, que impide desarrollar las actividades consideradas normales para un ser humano; *minusvalía (handicap)* como la situación de desventaja que sufre un individuo, por razones de deficiencia o discapacidad, que impide o restringe el desempeño de un rol normal, en función de su edad, sexo o aspectos sociales y culturales.

Por consiguiente, con esta declaración elaborada por la más alta institución mundial en asuntos de salud (OMS), se produce una distinción tridimensional del problema, uno a nivel personal, otro a nivel orgánico y por último, otro a nivel social. La incorporación de esta dimensión social viene a culminar, como corolario de un largo período de reivindicaciones, en el nacimiento del siguiente modelo.

### 2.1.3 El modelo social

Como acabo de apuntar el denominado modelo social de la discapacidad aparece en escena como efecto de un vigoroso recorrido de luchas por parte de los incipientes movimientos sociales en EE.UU. a finales de los años 60' del siglo XX. No obstante, emerge como tal modelo teórico en el Reino Unido hacia la década de los 80' del pasado siglo, siendo uno de sus precursores el sociólogo Mike Oliver.

La Universidad de Leeds lleva a cabo desde hace ya más de dos décadas investigaciones dentro de un marco interdisciplinar especializado y pionero en el estudio de la discapacidad, a través del *Centre for Disability*

*Studies* (CDS), que es un centro interdisciplinario de educación e investigación sobre la discapacidad en la Universidad de Leeds, Reino Unido donde se congregan psiquiatras, historiadores, biólogos y sociólogos, entre otros especialistas. En España existe el *Instituto para la Integración en la Comunidad* (INICO) de la Universidad de Salamanca, a cuyo frente se encuentra el profesor Miguel Ángel Verdugo. Sin embargo, aquí nos encontramos ante un centro de investigación que pone énfasis en los aspectos psicológicos de la discapacidad en contraste con la línea seguida por el CDS cuyo marco es fundamentalmente sociológico.

En este punto del análisis de la situación cabe subrayar que existe una distancia formidable entre el interés prestado en nuestro país al estudio de este modelo social de la discapacidad y el dispensado a dicho enfoque en los del área anglosajona. Esta circunstancia, probablemente, está contribuyendo a mantener una serie de atavismos que encorsetan a sectores de nuestra sociedad dentro de oscuras visiones de otrora, o quizás, dicho con más precisión, interiorizando sus posiciones derivadas actuales.

Como nos sugiere Oliver (1996) el modelo social persigue, desde sus comienzos, introducir posiciones correctoras de las ausencias y parcialidades propias del modelo médico.

Principalmente, lo que ocurre con este modelo social es que la nueva comprensión que presenta sobre la discapacidad promueve un desplazamiento conceptual que transfiere una sustancia radicada en lo estrictamente personal a una nueva dimensión donde es factible y prioritario concebir el fenómeno desde la naturaleza indisociable e interactiva que existe entre individuo y entorno. En este nuevo planteamiento surge una relación donde el entorno determina las condiciones de vida del individuo en términos y contexto de marginación, exclusión y opresión (Oliver, 1990).

De acuerdo con la noción de ‘capital social’ de Bourdieu (1998, 2000b), la identidad individual, en nuestra cultura, se constituye en un contexto colectivo, que lleva aparejada la participación en la convivencia grupal y que

está compuesta de los factores que el entorno social proporciona. Continuando con esta premisa básica Abberley (1998) deduce que el modelo social de la discapacidad lo que viene a mostrar es la evidencia del fracaso de la sociedad para adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad.

Lo que no resulta difícil de sostener es que hemos construido una sociedad en la que las personas con discapacidad se encuentran en desventaja, son marginadas y, a veces, podemos asistir a manifestaciones de auténtico desprecio. Con estas observaciones lo que pretende el modelo social es traslucir la caracterización negativa que socialmente tiene la discapacidad, y el reconocimiento de la existencia de un soporte estructural de la misma.

Como nos apunta Oliver (1990), y dentro de la visión emprendida por la escuela anglosajona del modelo, existe un vértice desde donde se proyecta una interpretación materialista basada en la condición oprimida y de exclusión de las personas con discapacidad. Por lo tanto, esto sitúa el problema en la órbita de una concepción marxiana que lo define como el fruto de los requerimientos de la producción en un sistema capitalista. Esta situación aboca al colectivo a una estratificación social provocada por un hecho ideológico que se traduce en la definición de su identidad y, que le posiciona en las capas más desfavorecidas.

Pero, regresando al debate que provoca un ejercicio comparativo de la contrastación planteada entre los dos modelos, que se han sucedido en el plano histórico y, a tenor de la propuesta de Pérez Bueno,

“Las ‘soluciones’ no deben tener cariz individual respecto de cada persona concreta ‘afectada’, sino que más bien deben dirigirse a la sociedad. De ahí que, a diferencia del modelo médico que se asienta sobre la rehabilitación de las personas con discapacidad, el modelo social ponga el énfasis en la rehabilitación de una sociedad, que ha de ser concebida y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas, gestionando las diferencias e integrando la diversidad” (2010: 83-84)



No obstante, y como sugiere Palacios (2008), no podemos olvidar que las personas, todas, somos interdependientes, y que por lo tanto sólo nos encontraríamos ante una cuestión de grado en cuanto a la dependencia que presentan aquellas con discapacidad. A pesar de esto último, los conceptos de dependencia que manejan los profesionales y los propios afectados distan bastante entre sí.

A partir del año 2000 surgieron algunas críticas a este modelo social por olvidar las causas médicas y orgánicas de la discapacidad dando lugar a un reduccionismo que empobrece y desvirtúa la realidad. La politización del modelo que, en ocasiones, adoptó signos de radicalización restó fuelle a su impulso inaugural. Esto no ayudó a la comprensión del problema de fondo y dificultó la práctica de medidas compactadas como nos indican algunos estudiosos de la materia (Thomas, 2004; Shakespeare, 2006; Vehmas & Mäkelä, 2009)

Otros desacuerdos vinieron de parte del excesivo protagonismo otorgado a la sociedad como causante de la discapacidad y sus efectos discriminatorios. Asimismo la falta de ajuste, por parte del modelo en los enfoques y tratamientos de ciertas expresiones de discapacidad, como las deficiencias cognitivas severas, y una visión comprimida y escasa del papel de la justicia han sido algunos argumentos esgrimidos en oposición al modelo social (Shakespeare 2006; Stein, 2007; Cox-White & Boxall, 2009; Terzi, 2009)

Para varios autores como Guzmán, Toboso y Romañach (2010), la *Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD) (ONU, 2006) que ha supuesto un hito en la nueva concepción dada a la discapacidad, bebe de los fundamentos del modelo social, aunque hunde sus principios éticos, estrechamente, en una versión evolucionada del mismo y que se ha venido en llamar modelo de la diversidad y que pasaremos a comentar más adelante.

#### 2.1.4 El modelo biopsicosocial

Las discrepancias con el enfoque y los tratamientos auspiciados por el modelo médico dieron lugar a que la Organización Mundial de la Salud (OMS) produjera un documento que clasificaba y definía la discapacidad desde una perspectiva ecléctica que aproximara los modelos médico y social. Nos referimos a la *Clasificación Internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud*, (CIF 2001).

Este prisma nos coloca ante otra modalidad de percepción del fenómeno de la discapacidad. Se pasa de la enfermedad y sus consecuencias a considerar los componentes de la salud, girando de manera axial desde un plano negativo y admonitorio, a otro positivo y sugerente válido universalmente y no sólo para personas con discapacidad, en el que, además, confluyen factores biomédicos y sociales.

De esta forma, se contemplan y valoran las capacidades específicas de cada individuo, independientemente de cualquier tipo de condicionamiento, ya sea físico, social o cultural. Se propugna la intervención de sistemas de apoyo que potencien las posibilidades existentes y favorezcan la aparición de otras.

Se considera que cada persona tiene sus propias destrezas y también sus limitaciones, sus incapacidades, realizando una categorización global de la discapacidad que conduce a una comprensión de la misma en términos de sus variaciones, sus grados y su heterogeneidad.

#### 2.1.5 El modelo de la diversidad

Este modelo es aún más reciente e incorpora propuestas del modelo social, manifestaciones provenientes del movimiento de vida independiente como la defensa de la libertad y una idea de independencia que conecta con la práctica del control de la propia vida, haciendo hincapié en el valor de la discapacidad como expresión de la diversidad y de su potencial enriquecedor para la sociedad en su conjunto.

Para Silvers (2009) una postura integradora con las personas con discapacidad se conquista mediante la afirmación de la diferencia, en lugar de intentar asimilar y homogeneizar. De aquí se deduce que tampoco es aconsejable su integración a través de acciones de compensación que minimicen su existencia sino una plena aceptación sin reservas.

Este modelo ha contribuido a la visibilización de la discapacidad insistiendo en su naturaleza configuradora de la identidad personal, dándole un sentido de pertenencia que le permite la participación social ayudando a disfrutar de una vida plena y satisfactoria. El desarrollo de estos postulados necesita de la participación decidida del colectivo transmitiendo sus opiniones y conocimientos, así como comunicando las posibles soluciones a problemáticas en las que son verdaderos expertos.

Entender la discapacidad como un hecho genérico es entenderla como diversidad funcional y por lo tanto convertirla en un fenómeno universalizable donde todos somos realmente diversos, con nuestras especificidades, incluyendo a cada persona con discapacidad, con sus particularidades diferenciadoras, como a una más.

Pero, como afirma De Asís (2006) aceptar la discapacidad no significa que haya que promoverla. El reconocimiento no implica la elevación al absoluto de un rasgo de la identidad. En esta misma dirección Gutmann (2008), invita a reflexionar sobre el hecho de que enfatizar de manera desproporcionada la diversidad funcional como signo identitario puede resultar contraproducente de cara a un idóneo desarrollo del atributo que supone el derecho decisorio personal y pudiera despertar viejos fantasmas de actitudes protectoras.

#### 2.1.6 El modelo de los derechos

Este modelo nace como elemento teórico y normativo, con una clara vocación legitimadora de los postulados dispersos en los diferentes modelos expuestos, y en cuyo ejemplo más reciente y representativo se constituye la

Convención de 2006, ratificada por España en 2008 y por la Comisión Europea en 2010.

En su artículo 1, párrafo segundo, reza así:

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales, o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Este modelo pretende convertir los derechos humanos en un idioma universalmente compartido. Por lo tanto, se observa un punto de vista doble, desde el plano subjetivo, nos muestra un denominador común constituido por la persona, de una parte y, de otra, la eficacia *erga omnes* o ante todos; individuos, grupos y poderes públicos.

Los derechos humanos con su triple dimensión: moral, jurídica y política componen el basamento sobre el que se apoya el modelo de los derechos que busca así formalmente normativizar un proceso de humanización tributario de la discapacidad. Para ello se parte de un principio categórico aplicable a toda persona sea o no portadora de alguna discapacidad, esto es, la dignidad.

La radicalidad teórica y reguladora de la distinción jurídica como persona igual al resto que propone el modelo de los derechos lo convierte en una alternativa novedosa y atractiva para la consideración de la discapacidad, como nos sugiere (Seoane, 2004).

Como consecuencia de la consagración de la igualdad como sustrato básico donde se apoya el modelo, éste se encamina a dar un paso sustancialmente cualificado que es el de avanzar en la autonomía personal que deje atrás la idea de dependencia que difícilmente casa con la de dignidad. De ahí se infiere el esfuerzo que se está emprendiendo desde la aparición de diferentes cuerpos legales.

Ante la necesidad de articular el modelo, la primera cuestión implica abandonar la idea de que las personas con discapacidad son objeto de políticas asistenciales para pasar a la consideración de sujetos plenos titulares de derechos. Por lo tanto, para su ejercicio deberán contar con la observación de los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades, con especial atención a las situaciones donde se evidencien las problemáticas de género por la concurrencia de hombre y mujer.

De todo lo anterior se deduce que la finalidad última y más preciada del modelo de los derechos es aquella formada por la expansión de la autonomía personal, como ya he dejado reflejado. Para que esto sea posible es necesario que se despliegue en tres niveles diferentes y complementarios. En primer lugar, la autonomía volitiva y de decisión que se plasma en sentido tradicional en la capacidad de elegir entre diferentes opciones dadas. A continuación, la autonomía respecto a la información expresada en la capacidad de gestionar y controlar sus datos personales, íntimos, privados y públicos. Y por último, la autonomía funcional que se compone de la capacidad de ejecución de las propias decisiones en relación a las propias capacidades y las condiciones sociales y políticas.

No obstante, desde mi punto de vista el modelo de los derechos presenta un problema de orden práctico, Porque la puesta en juego de todas estos postulados, declaraciones y normas, cuentan con la fuerza que supone la legitimidad de los organismos e instituciones que la producen. Pero como podemos comprobar en tantas otras dimensiones de la vida social, la enorme potencia de lo jurídico no es *per se* una garantía indefectible del cumplimiento total de sus mandatos. La simbiosis entre la actitud de una sociedad solidaria y responsable, apoyada con la firme delineación de márgenes no traspasables, donde desarrollar la dignidad y la autonomía parecen surgir como un combinado predicable para la implantación de una sociedad más inclusiva.

## 2.2 El estado de las definiciones

Después de recorrer el camino seguido por el devenir de las diferentes concepciones de la discapacidad a través de la historia es posible entender con mayor facilidad la posición que, previsiblemente, ocupa en el tablero multiforme del turismo un grupo social que está intentando disfrutar de su derecho al ocio. El avance experimentado durante las últimas cuatro décadas en su consideración social es notable, y esto está permitiendo una rudimentaria incorporación a ciertas estructuras socio-económicas como la educación, el trabajo y, entre otras ahora también, el turismo.

Por lo tanto, se hace conveniente conocer la conexión que existe entre las prácticas reales y las definiciones que operan discursivamente en el mundo de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad. Sobre todo es necesario fijar de inicio qué se entiende por *Turismo Accesible* así como conocer la existencia y el manejo de otras calificaciones que pugnan por arrebatarse valor representacional, aunque para ello deben emitir mensajes claros y concisos de forma tangible (Kapner, 1997).

La *Organización Mundial del Turismo* (OMT) es un organismo internacional vinculado formalmente a Naciones Unidas como agencia ejecutiva del *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* (PNUD) cuya finalidad es promover el turismo. Según se recoge en el manual publicado por este organismo sobre recomendaciones para el turismo accesible con el apoyo de la Fundación ONCE y la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) en el apartado de definiciones se dice que:

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

Esta definición ha sido adoptada por la OMT directa y literalmente de la que propusieron Darcy & Dickson (2009: 34). Por lo tanto, el discurso parece inerte y estático al no incorporar, a pesar de ser un fenómeno candente y en constitución, ni avance ni matiz alguno, y esto aunque hayan transcurrido cinco años repletos de prácticas, carencias, expectativas y experiencias en el mundo turístico de sus destinatarios.

La definición reconoce que es una forma de turismo dependiente de la voluntad colaboradora de otros terceros para que sus verdaderos destinatarios puedan tan sólo acceder a lo que el turismo ofrece. Se dice que esos usuarios tienen necesidades especiales y se propone una solución universal, esto supone discursivamente una contradicción que se traduce en que las prácticas no encajan con los postulados. Además, se añade “*para funcionar independientemente*” cuando, al mismo tiempo, una de las principales realidades que suele esgrimirse como atractivo de esta versión del turismo es que el turista discapacitado es finalmente un “multicliente” porque casi siempre va acompañado. Así Buhalis *et al.* (2005) propone considerar el *Turismo Accesible* extensible a los afectados, directa o indirectamente, por algún familiar en estas condiciones cuando deciden viajar con ellos. Realmente lo que este apartado de la definición trasluce es la constatación de una notable carencia de autonomía por parte del actor para desempeñar su papel como turista por sí mismo. Los acompañantes lo son, principalmente, por razón de necesidad y de asistencia a las múltiples adversidades que encuentran los protagonistas de esta forma de turismo. De aquí se deduce que esta circunstancia no ve alterada en absoluto su preeminencia por la obviedad de que la compañía es inherente al acto del acompañamiento, y que aquella es una de las principales características de la gran mayoría de las experiencias turísticas.

Para Francisco Menor (2006), como presidente de la Fundación ACS en aquel entonces, el turismo accesible es “*aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por todas las personas con independencia de sus condiciones*

*físicas, sociales o culturales*”. Desde mi perspectiva, en esta definición se observa, nuevamente, un afán incluyente desbordante que produce un efecto diluyente del objetivo real, que es hacer posible el acceso a quien no lo tiene. Cuando se postula “*que puedan ser disfrutadas por todas las personas*” se está refiriendo en realidad a la inclusión de un grupo heterogéneo, pero concreto, de los que hoy no pueden disfrutarlas por sus necesidades de acceso física, sensorial, psíquica o cognitiva. Porque ¿cómo se explica que vaya dirigido a todos si los demás, la mayoría, no tienen esas dificultades y ya disfrutan sin problema de dichas actividades de ocio? Por lo tanto, la utilización del concepto de *Turismo Accesible* para abarcar a “todas las personas” resulta inapropiado ya que los verdaderos afectados componen un grupo, aunque diverso, muy preciso. Sus particularidades requieren de un tratamiento dispar al resto, y esto hace que tal asimilación represente un intento de inclusión erróneo por medio de un eufemismo que se desvanece en la inmensidad inconmensurable del concepto de “totalidad” (Hegel, 1980).

Por otra parte, y en referencia a lo expresado al respecto por el *English Tourism Council* (ETC) “*el turismo accesible se refiere a un conjunto de servicios e infraestructuras capaces de garantizar a las personas con necesidades especiales disfrutar sus vacaciones y tiempos de placer sin barreras ni problemas específicos*” (ETC, 2000). Aquí, y siguiendo a Kastenkolz (2009) se trata de ofrecer servicios o, quizás más exactamente, oportunidades que permitan disfrutar experiencias turísticas, pero siempre desde la perspectiva de atender prioritariamente a las necesidades específicas que presentan determinadas personas.

La Comisión Europea también ha hecho suya la definición de *Turismo Accesible* adoptada por la OMT con la única salvedad de la adición final “*esta definición es inclusiva de todas las personas, incluyendo a aquellos que viajan con cochecitos de niños, personas con discapacidad y mayores*”. (European Commission, 2015: 9). De aquí se puede concluir que la citada definición acaba convirtiéndose en una gran miscelánea en la que parece tener cabida cualquier expresión que se aproxime, siquiera someramente, a las dificultades de acceso



dables en los entornos turísticos. Para colmar de ambigüedad el intento definatorio al que vengo haciendo alusión, citaré la mención que hace Devile para incluir “*hasta las personas con equipaje pesado*” (Devile, citado en Kastenholz, 2009: 186).

Como indico al inicio de este espacio dedicado a las definiciones y cuestiones terminológicas y conceptuales, existen otras expresiones que conviven con la de *Turismo Accesible*, que buscan ser ellas las que definan y conceptualicen el fenómeno objeto de este estudio.

Así lo manifiestan Molina y Cánoves cuando indican que el *Turismo para Todos* engloba al turismo accesible y al turismo social. Y añaden que,

“La definición de turismo social, tiene como principal objetivo facilitar el acceso al turismo a colectivos desfavorecidos por razones fundamentalmente, económicas y sociales. En definitiva, la conjunción del turismo accesible y el turismo social deriva a lo que se denomina un turismo inclusivo y de hecho el denominado Turismo para Todos”. (2010: 26-27).

De aquí se puede deducir con claridad, una vez más, la intención de subsumir conceptualmente al grupo de personas con discapacidad en el gran conjunto de todos los turistas. No obstante, esta iniciativa voluntariosa produce una inclusión meramente formal ya que en la práctica sus efectos tienden más hacia la dilución que hacia la integración perseguida.

Dominguez, *et al.*, proponen la siguiente definición de *Turismo para Todos*:

“El conjunto de actividades orientadas al turismo y ocio que se realizan en el tiempo libre del individuo, al que pueden acceder todas las personas al margen del diferente grado de capacidad/discapacidad, consiguiendo una integración total y por lo tanto una realización individual y social a causa de la interacción del usuario con el entorno.” (2011: 27).

Esta tentativa de definición introduce connotaciones desiderativas que identifican el significado con lo que los autores entienden que debería ser el turismo. No describe ninguna realidad, sino por oposición, por lo que habrá que considerarla más una pretensión de futuro que una explicación del presente. En ese sentido se pronuncia Fernández-Villarán cuando afirma que tiene por objetivo “*el conseguir la normalización del turismo y el ocio para todas las personas y contribuir a su incorporación como usuarios de las infraestructuras y servicios turísticos.*” (2007: 49).

Realizo esta incursión en el plano terminológico que circunda al turismo accesible para introducir una nota crítica acerca del sentido (Geertz, 2005) que transmiten las definiciones en su pretensión de describir en tono dinamizador y englobante al fenómeno. De esta forma intento parar mientes sobre la problemática conveniencia de seguir utilizando una metonimia que expresa el todo por la parte a través de un ejercicio de trasnominación que corre el riesgo de perder vigor en su significación, y ello por mor de un confuso cambio semántico entre la idea de totalidad impresa en el término “Todos” y la connotación de marginalidad que acompaña al concepto de discapacidad.

Como he mostrado más arriba con las diferentes fórmulas que se propagan desde los dominios oficiales y expertos en sus discursos, a esto no es ajeno el ámbito del turismo accesible ya que los denodados intentos por decirnos lo que en verdad es, muestran más que eso, lo que desde la perspectiva de la ética social debería ser (Tillich, 1974).

### 2.2.1 Aclaración de los conceptos y términos usados

Creo conveniente realizar una aclaración en lo referente a los términos que he decidido utilizar en este texto para una mejor comprensión de los mismos y sus contextos a medida que van apareciendo en él. Pondré especial énfasis en aclarar el uso de algunos de ellos como: *personas con discapacidad*, *discapacitados*, *Turismo Accesible*, *Turismo para Todos* y *turistas con discapacidad*.

La mayoría del tiempo he utilizado *personas con discapacidad* en un intento por constatar la enorme fuerza de atracción de la ortodoxia haciéndome eco de la expresión actualmente propuesta y usada desde los organismos internacionales ONU, OMS, OMT, Comisión Europea, ENAT, etc.; las legislaciones vigentes encabezadas por la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD); la mayor parte de los artículos y estudios académicos; y el lenguaje de las asociaciones del Tercer Sector de Acción Social como ONCE, CERMI, PREDIF o COCEMFE a nivel nacional. Todos ellos parecen haber alcanzado un consenso parsimonioso y sin fisuras al respecto, y su uso prevalente quiere ser testigo de esta circunstancia.

No obstante, existen algunas voces críticas con esta denominación como la de Moscoso, que considera que al anteponer “persona con” a discapacidad, se está sugiriendo que persona y discapacidad no son la misma cosa, y añade que:

“El hecho de expresar la discapacidad como ‘mero atributo’, contingente, que le hubiera podido pasar a cualquiera, impide, que, a diferencia del género o la etnia, la discapacidad pueda articularse en forma de movilización o reivindicación” (2010:274).

En este mismo sentido se pronuncia Oliver (1990, 1996) principal artífice y pionero del modelo social de la discapacidad cuando argumenta que es la sociedad con la interposición de todo tipo de barreras la que discapacita a la persona. Como consecuencia utiliza intencionadamente el término “discapacitado/a” para referirse a los perjudicados/as por una sociedad que los minusvalora y discrimina. Hago, también, uso de este término en repetidas ocasiones para dar representatividad a esta otra visión de la discapacidad como elemento integrante y fundamental del Turismo Accesible, que se ve en flagrante desventaja con respecto al turista estándar desde que concibe la idea de hacer turismo hasta que finaliza la experiencia.

La denominación principal y más usada para nombrar al fenómeno objeto de este estudio es *Turismo Accesible*. Aunque, curiosamente, es la única modalidad de turismo que con su epíteto expresa de lo que carece, lo que es

una pretensión más que una realidad, sin embargo, hace alusión directa a la accesibilidad que es el condicionante que preside la actividad turística del grupo social que la echa en falta.

Otras expresiones como *Turismo para Todos* o *Turismo Inclusivo* las menciono, exclusivamente, cuando me transformo en portavoz de quienes sí que prefieren su uso, o las traigo a colación sólo para formular alguna crítica sobre las que estimo connotaciones negativas para el reclamo empresarial. Desde mi punto de vista los atributos “para Todos” e “Inclusivo” denotan aspectos relacionados con la justicia social que resultan desincentivadores para la Industria turística como sector económico, apelando a sentimientos humanitaristas y de solidaridad que no están en el decálogo de la lógica capitalista.

En último lugar me referiré al uso de la expresión “turista con discapacidad” o “turista discapacitado”. Con ellas quiero significar la aspiración de este grupo social a encarnar su rol de turista dotando de contenido al sustantivo, que les permita disfrutar de sus experiencias con sus propias singularidades, esculpiendo paisajes de integración satisfaciendo, al mismo tiempo, los deseos que constituyen sus sueños (Nogués, 2012).

Utilizo la expresión para dejar constancia de su existencia en el panorama turístico, para visibilizar su posición de desventaja con relación al resto de turistas y para reivindicar un derecho reconocido en el discurso y suspendido en la práctica, como afirman sus titulares con sus testimonios.

### 2.3 El derecho al Turismo de las personas con discapacidad

Con la finalización de la segunda Guerra Mundial y la posterior aprobación y proclamación, el 10 de diciembre de 1948, de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* por la Asamblea General de Naciones Unidas surge un nuevo escenario que irá abriendo, paulatinamente, nuevas expectativas en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Sin embargo, fue necesaria la intensa labor reivindicativa realizada por los movimientos sociales, como el de los *derechos civiles y de los consumidores*, de finales de los años 60' y principios de los 70' en EE.UU. Éstos sirvieron de plataforma para impulsar las demandas de un colectivo que se encontraba desahuciado de la sociedad. Ed Roberts, ciudadano americano con discapacidad severa a causa de la polio logró, no obstante graduarse en Ciencias Políticas por la Universidad de California (Berkeley). Es considerado el padre de los movimientos sociales por la discapacidad ya que con su ejemplo personal fue uno de sus impulsores centrales.

Con la creación en 1962 del *Movimiento de Derechos de Portadores de Deficiencias* en Estados Unidos y, posteriormente, en 1978 en Brasil, así como su continuación con la del *Movimiento por la Vida Independiente* que comenzó su andadura en los mismos países citados en los años 1972 y 1988, respectivamente, se pretendió desde sus inicios dignificar a este grupo dándole visibilidad y recuperándolo de la exclusión social.

El ímpetu y la constancia de estos movimientos en la crítica a la pésima calidad de servicios de atención al público, que las instituciones especializadas ofrecían a este grupo social, sirvieron para dar un giro en la propia percepción de sus miembros e introducir modificaciones significativas en las políticas sociales y en la legislación de apoyo a sus necesidades y aspiraciones.

En una segunda fase, más próxima a nuestros días, y como efecto del devenir de los acontecimientos y circunstancias indicados, me dispongo a señalar los hitos programáticos y legislativos que han contribuido a situar al colectivo de personas con discapacidad en un plano de mayor visibilidad. A través de estas referencias normativas se crea, al menos, la condición de posibilidad para aspirar a la conquista de la eliminación de barreras que les permita disfrutar en condiciones de igualdad al resto de sus congéneres de cualquier actividad, incluyendo las turísticas

A partir de la década de los años 80' del pasado siglo, y como consecuencia del apogeo del Estado del Bienestar en Europa occidental

liderada por los países escandinavos, la discapacidad emerge, aunque muy tímidamente, a la superficie del “territorio turístico” (Nogués, 2015) impulsada por las Declaraciones de Naciones Unidas,. Sobre todo como consecuencia de la *Declaración de Manila* del mismo año 1980, a cargo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), donde por primera vez se relaciona, turismo y discapacidad, , como nos señala Rubio Gil (2000).

Todos los autores consultados coinciden en afirmar que fue el 27 de septiembre de 1980 cuando se relaciona por primera vez los términos turismo y accesibilidad mediante la *Declaración de Manila* de 1980, llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT). Con esta declaración se proclama la facultad de todas las personas a disfrutar del ocio y el descanso sin que sean discriminadas por ninguna razón, entre ellas la discapacidad. Y como añade Rubio Gil (2000) el turismo deja de considerarse como un simple asunto económico y comienza a tenerse en cuenta como un derecho fundamental.

Son múltiples los beneficios que aporta el turismo al individuo como han reconocido desde la Medicina hasta la Sociología pasando por la Antropología y la Psicología, por citar sólo algunas de las disciplinas que han estudiado la cuestión. La relevancia de la inclusión del turismo dentro de la gama de derechos fundamentales de todo ser humano supone, por lo tanto, un gran avance civilizatorio como queda reflejado de manera palmaria cuando Millán Escriche afirma que:

“El ocio es un derecho humano básico, como la educación, el trabajo y la salud, y nadie debe ser privado del mismo por razones de género, orientación sexual, edad, raza, religión, creencia, nivel de salud, discapacidad o condición económica” (2010:102).

Por consiguiente, la inserción de medidas de accesibilidad en el sector turístico es una cuestión primordial, no ya desde la óptica de la rentabilidad económica, sino desde la de los derechos humanos y del disfrute autónomo y pleno de los mismos. Aunque las personas con discapacidad tienen derecho a la dignidad y a la igualdad de trato, así como a una vida independiente y a su participación en la sociedad de una forma completa (Vivas, 2012), son

necesarias normas que protejan esos derechos básicos y garanticen su tutela efectiva por parte de los poderes públicos.

Es en 1990, durante la Asamblea General de la OMT celebrada en Buenos Aires, cuando se redacta y aprueba el documento titulado: “*Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90*”, donde se vierten las especificaciones necesarias a tener en cuenta para la accesibilidad turística. Pero, como se observa a través de la terminología usada, aún quedaba mucho por avanzar, ya que expresiones como ‘minusválidos’ resultan peyorativas y claman ser sustituidas por otras donde se tengan presentes las nuevas concepciones. Nuevos términos más integradores como “personas con discapacidad” intentan aludir a la interacción de las condiciones personales con las barreras actitudinales y el entorno que impiden una participación plena en la sociedad. Este giro se produce con la llegada del nuevo milenio.

A escala europea se proclamó el año 2003 como *Año Europeo de las Personas con Discapacidad*, dando un impulso destacado a la nueva visión con que desde entonces se mira a la realidad de este grupo social. Desde los comienzos del siglo XXI, estamos asistiendo a la introducción de un gesto de “humanización” por parte del legislador, como ha señalado Vivas (2012), propiciado, en gran medida, por el conjunto de recomendaciones procedentes de organismos e instituciones internacionales, a cuya cabeza se encuentra la ONU,

Durante el período que supuso el *Año Europeo de las Personas con Discapacidad* vieron la luz diversas resoluciones entre las que cabe citar la establecida para la accesibilidad a las infraestructuras y actividades culturales así como la referida a la igualdad de oportunidades en educación y formación y, sobre la accesibilidad electrónica.

Continuaron apareciendo Reglamentos de la Comisión y el Parlamento Europeo a favor de diversas facetas relacionadas con la vida de las personas con discapacidad. Así en 2006 entró en vigor el que afectaba a los derechos de las personas con discapacidad en el transporte aéreo<sup>2</sup>, y en 2007 otro sobre derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril<sup>3</sup>. En 2010 y 2011 vieron la luz, respectivamente, dos nuevos reglamentos, uno sobre los derechos de los viajeros por mar<sup>4</sup>, y el otro sobre derechos de los viajeros en autobús y autocar<sup>5</sup>.

Pero, sin duda el mayor y más reciente hito normativo en relación al mundo de la discapacidad lo representa la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD) que fue aprobada el 13 de diciembre de 2006 en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Se trata del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y supone un cambio paradigmático de las actitudes y enfoque respecto de las personas con discapacidad.

La Convención fue concebida como un mecanismo a favor de los derechos humanos con una clara vocación de desarrollo social. En ella se acepta una extensa clasificación de las personas con discapacidad y se confirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben ser beneficiarias de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Se detalla con precisión cómo se han de aplicar todas las categorías de derechos y se señalan los campos en los que se necesita incorporar modificaciones para

---

<sup>2</sup> Reglamento (CE) N° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

<sup>3</sup> Reglamento (CE) N° 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

<sup>4</sup> Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables (aplicable a partir del 18 de diciembre de 2012).

<sup>5</sup> Reglamento (UE) 181/2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar por el que se modifica el Reglamento (CE) N° 2006/2004 (que entró en vigor a partir de 1 marzo de 2013).



que las personas con discapacidad puedan ejercer con efectividad sus derechos. Al mismo tiempo se indican las esferas en las que se han producido la vulneración de esos derechos, y en las que es necesario intensificar la tutela de los mismos.

El nuevo principio rector que preside la Convención conlleva la emergencia del derecho a la dignidad personal y a la autonomía individual, abandonando la anterior y perniciosa concepción de personas incapaces necesitadas de protección y asistencia, asimiladas a enfermos crónicos. Como consecuencia del proceso que culmina con la aprobación de este texto normativo, Vivas repasa sobre el logro histórico que el mismo representa al considerar que *“Las personas con discapacidad y sus familias son, por fin, tras tres décadas de intensos trabajos, ‘visibles’”* (Vivas, 2012: 121).

Concretamente en el artículo 30 de la Convención, dedicado a la *Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte*, y más exactamente en su punto 1, apartado c), se recoge la única alusión directa al derecho de las personas con discapacidad a disfrutar del turismo en los siguientes términos:

“1. Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: [...]

c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.” (ONU, 2006).

No cabe duda del avance que supone esta referencia expresa al derecho que asiste a las personas con discapacidad a tener acceso a los lugares donde se ofrezcan servicios turísticos. No obstante, creo que se pierde una magnífica oportunidad de ser aún más precisos, ya que con la adición del matiz *“en la*

*medida de lo posible*” se deja abierta una puerta a la ambigüedad que, presumiblemente, pueda redundar en perjuicio de la efectividad del derecho, máxime cuando se procede de una situación histórica plagada de olvido y discriminación hacia el colectivo de discapacitados.

A continuación, y para concluir este sub-apartado haré un recorrido por los hitos legislativos referentes a la discapacidad a nivel nacional en España. No obstante, conviene tener en cuenta que las competencias sobre la materia están atribuidas a las Comunidades Autónomas en cuanto a su desarrollo reglamentario.

La *Constitución Española* de 1978, en su artículo 49 consagra el derecho que tienen las personas con discapacidad a su integración en la sociedad, sin padecer discriminación por su condición:

“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”.

La Carta Magna española propugna desde su estrado declarativo y programático un anhelo firme de inclusión de este colectivo, aunque lo hace a través de la terminología de la época al denominar a las personas con discapacidad como “disminuidos”, y bajo el fuerte influjo del modelo médico-rehabilitador desde un prisma asistencial y paternalista. Ya en 1982 con la *Ley de Integración Social de los Minusválidos* (LISMI)<sup>6</sup>, aparece el primer referente normativo formal, con rango de ley, que se ocupa de acometer la tarea de reducir las barreras que impiden que las personas con discapacidad puedan acogerse al beneficio proclamado por la Ley de leyes, insertándolos en

---

<sup>6</sup> Ley 13/1982; de 1 de abril, de integración social de los minusválidos, en «BOE» núm. 103, de 30 de abril de 1982.

la sociedad en igualdad de condiciones. No obstante, se observa cómo el léxico utilizado sigue siendo una clara muestra de las contradicciones implícitas en los discursos oficiales de esos años y denotan lo arduo de la tarea a desplegar en este campo.

Tras la entrada en vigor de la LISMI y ante la necesidad de un nivel reglamentario que la desarrolle, se aprueban dos Reales Decretos dirigidos a regular la clasificación de los establecimientos hoteleros y la accesibilidad a los edificios en los años 1983<sup>7</sup> y 1989<sup>8</sup> respectivamente,

Fue algo más tarde, en el año 2003, con la promulgación en España de la *Ley de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad*<sup>9</sup>, coincidiendo con el *Año Europeo sobre la Discapacidad*, cuando la legislación española se adecua al sentir general de los países de su entorno que habían emprendido un proyecto de vanguardia en estas lides. Consecuencia inmediata del espíritu de esta norma es la aprobación del primer *Plan Nacional de Accesibilidad* para el período comprendido entre los años 2004 y 2012, y que significa el compromiso de un esfuerzo responsable de adecuación de la oferta turística a los requerimientos de la nueva legalidad. La iniciativa estratégica del Plan Nacional de Accesibilidad ha quedado en un vaporoso gesto de buena voluntad que necesita de impulsos renovados que se plasmen en acciones globales efectivas en los distintos destinos turísticos.

Asimismo, cabe destacar que la conocida como *Ley de Dependencia*<sup>10</sup> de 2006, trajo consigo una transformación muy relevante en cuanto a la

---

<sup>7</sup> El Real Decreto 1654/1983 de 15 de junio, que establece las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros.

<sup>8</sup> El Real Decreto 556/1989 de 29 de mayo, que arbitra las medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios.

<sup>9</sup> Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

<sup>10</sup> Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

representación simbólica que el uso del lenguaje transmite. Por lo tanto, denominaciones como “minusvalía” o “minusválidos” se destierran del vocabulario normativo para ser sustituidas por la de *personas con discapacidad* más ajustada al nuevo concepto internacional de accesibilidad universal surgido de un modelo social interactivo que rehúye de viejas ideas asociadas a la tragedia personal y la anormalidad.

En este prolífico escenario regulador surgen dos nuevas normas con rango de ley en 2007, una de ellas para dar impulso a la observación de los recientes mandatos y que constituye un régimen sancionador<sup>11</sup> para las infracciones que se cometan en torno a esta materia. La otra supone una nítida apuesta por fomentar las medidas que favorezcan la sociedad de la comunicación y convierte en obligación legal la facilitación del acceso a la información<sup>12</sup> que suministran los avances tecnológicos.

Como es bien sabido cualquier norma jurídica se promulga para observar su preceptivo cumplimiento. Este es el efecto imperativo lógico que emana del principio de seguridad jurídica que iguala a todos los ciudadanos en la salvaguarda de sus prerrogativas. Sin embargo, en el terreno de la regulación relativa a la discapacidad, y más concretamente en el sector turístico, se aprecia una significativa laxitud en sus funciones de supervisión por parte de los órganos encargados de la inspección y el control de las mismas. Este hecho relevante está contribuyendo a que el ritmo de adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos a las personas con discapacidad se ralentice con el consiguiente perjuicio para sus derechos y la paralela constatación de ineficacia del poder legislativo que transluce por omisión un acto de prodigalidad democrática.

---

<sup>11</sup> Ley 49/2007, de 26 de diciembre, establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

<sup>12</sup> Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

España ratifica en 2008 la Convención mediante el Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, sancionado por el Rey el 23 de noviembre de 2007, y entró en vigor de forma general y para toda España el 3 de mayo de 2008 lo que dio lugar a la promulgación de una Ley<sup>13</sup> en 2011, con el fin de acomodarse a los preceptos contenidos en dicha Convención. Dos años más tarde, el 4 de diciembre de 2013 entró en vigor un Real Decreto Legislativo<sup>14</sup> por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Esta ley refunde y armoniza las principales normas en la materia.

Como se puede ver en la página web<sup>15</sup> del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad:

“Los ámbitos en que se aplica esta Ley son los de telecomunicaciones y sociedad de la información, espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación, transportes, bienes y servicios a disposición del público y relaciones con las Administraciones públicas, administración de justicia, patrimonio cultural y empleo. Cada uno de estos ámbitos se trata en las normas de desarrollo de la Ley, en la que se señala la obligación de que todos los entornos, productos y servicios deben ser abiertos, accesibles y practicables para todas las personas gradual y progresivamente. Para ello determina unos plazos y calendarios en la realización de las adaptaciones necesarias.”

---

<sup>13</sup> Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

<sup>14</sup> Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

<sup>15</sup> Información obtenida de la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad Disponible en: <http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/leyGeneralDiscapacidad.htm> (Accedido: 1-2-2016).

Como se puede observar, sólo de manera tangencial existe la posibilidad de extender al sector turístico los mandatos de esta ley que tiene la importancia crucial de convertirse desde su entrada en vigor en la única de aplicación en materia de discapacidad. Los plazos y calendario límite para adaptar los entornos, servicios y productos a las normas de accesibilidad universal se fija para el caso de mayor prolongación en diciembre de 2017. Existe una gran expectación entre los sectores involucrados por ver cuál será la reacción a los previsibles incumplimientos por parte de los órganos de inspección, aunque suponen que la imposibilidad de ajuste a los plazos preceptivos traerá consigo moratorias en lugar de sanciones.

Como se puede comprobar en el panorama legislativo dibujado hay una presencia constante de las instituciones públicas tanto a nivel supranacional como nacional. Estos poderes son conscientes de su alto protagonismo en la participación activa hacia la conquista de la dignificación del grupo social compuesto por las personas con discapacidad. Su intervención ha logrado situar en escena a un grupo social hasta hace algo más de tres décadas prácticamente invisible.

Como consecuencia de ello las personas con discapacidad, una vez han emergido a la superficie social, están deseosas de ejercer su derecho fundamental al ocio y el descanso como se proclama desde los más altos Organismos Mundiales y así poder desempeñar su rol de turista en igualdad de condiciones. Sin embargo, desde todos los flancos se reconoce que, aun habiendo avanzado mucho en los últimos tiempos, quizás estemos apenas vislumbrando la punta del iceberg que representa una problemática social tan compleja como la que rodea al *Turismo Accesible*.

## 2.4 La accesibilidad y el diseño universal

Una aproximación rigurosa al estado de la cuestión del fenómeno socio-económico constituido por la actividad turística que desarrollan las personas con discapacidad no puede olvidar referirse a dos conceptos novedosos y omnipresentes en todos los discursos oficiales y expertos que hablan del tema.

Estos dos principios rectores sin los que no es posible comprender a la discapacidad y su mundo desde finales del siglo XX son la *Accesibilidad Universal* y el *Diseño Universal*.

Desde los diferentes intentos por definir lo que se debe entender por accesibilidad universal se indica que no ha sido posible alcanzar un pleno consenso al respecto. No obstante, haré una exposición de las proposiciones más recientes y usadas. Según la *Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad* (LIONDAU, 2003), por accesibilidad universal debe entenderse:

“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.” (Artículo 2. c).

Esta misma definición de accesibilidad universal es la adoptada por la Fundación ONCE y por la Fundación Arquitectura COAM, así como PREDIF, por citar solo algunas de las organizaciones más representativas involucradas en la difusión del concepto.

Siguiendo las indicaciones expresadas en el informe redactado por de Asís *et al.*, al amparo del convenio entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Secretaría de Estado de Asuntos Sociales, Familia y Discapacidad, y la Universidad Carlos III de Madrid, se nos afirma que:

“La accesibilidad universal se presenta como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos -en igualdad de oportunidades- por todos los individuos, y para, en último término, conseguir el logro de la igual dignidad humana, del libre desarrollo de la personalidad, de todas las personas. En ese sentido, no puede ser vista como una cuestión sujeta a la voluntad política, facultativa y graciable, o como una técnica para la rehabilitación de ciertas personas.” (2005: 57).

Dado que las sociedades hasta ahora se han diseñado para satisfacer solamente las necesidades de las personas consideradas estándar, y los problemas crecientes de desigualdad están aflorando la necesidad de una mayor sensibilidad con la cuestión de la dignificación de la diversidad humana, el principio de accesibilidad universal aparece como una condición de posibilidad para los colectivos más desfavorecidos.

Para Vivas Tesón (2012: 175) la accesibilidad universal en el ámbito turístico es una condición imprescindible para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, entendiéndose por tal la accesibilidad al medio físico, la cultura y el ocio y las nuevas tecnologías.

En el glosario sobre términos relacionados con el Turismo Accesible elaborado por la Comisión Europea (2015) se recoge la siguiente acepción de accesibilidad: *“la condición por la cual un producto, dispositivo, servicio o entorno está disponible a cuantas personas sea posible, incluyendo a personas con discapacidades. La accesibilidad puede ser vista como la ‘capacidad de acceder’ y sus beneficios”*.

Como he expresado, se asegura por parte de autores como de Asís *et al.*, que la definición de accesibilidad universal no goza de una aceptación unánime debido a la doble dimensión con que se suele enfocar. Por una parte, desde el plano objetivo se puede referir a un conjunto de objetos o bienes y por otra, desde una óptica subjetiva a un grupo de personas, sin que falten las proposiciones que combinan ambas perspectivas.

No obstante, desde mi punto de vista hay un claro denominador común en todas ellas. Este nexo viene dado por la consideración general de que la accesibilidad universal es una *condición* sin la cual todo se interrumpe o finaliza. Desde el disfrute material de los objetos o servicios y los beneficios que estos reportan, al ejercicio de los derechos civiles e individuales, a las oportunidades y su pugna en igualdad de condiciones. Por lo tanto, no es sólo un requisito de orden común sino que por su naturaleza constituyente se



convierte en un *prerrequisito* de la capacidad agente de la persona sin el cual ésta queda desconectada de la estructura social (Giddens, 1995).

En lo referente al concepto de *Diseño Universal*, estrechamente unido al de *Accesibilidad Universal*, mencionaré en primer lugar la definición aportada por Ekberg (2000) como parte de su contribución al proyecto INCLUDE del IMSERSO al comprender al *Diseño Universal* como aquella:

“estrategia que tiene como objetivo diseñar productos y servicios que puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas, considerando que existe una amplia variedad de habilidades humanas y no una habilidad media, sin necesidad de llevar a cabo una adaptación o diseño especializado, simplificando la vida de todas las personas, con independencia de su edad, talla o capacidad.”

Otra definición sobre lo que se ha de entender por “diseño para todos” en España es la ofrecida por la LIONDAU (2003) cuando se refiere al mismo como:

“la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.” (art. 2. d).

En esta definición se pone de manifiesto un enfoque básicamente material con una ligera alusión a los procesos como actividad que también debe tener en cuenta los principios de acceso, uso y participación. A mi manera de ver lo más destacable de esta tentativa es el énfasis puesto en que se debe acometer “*desde el origen*”, demostrando así el valor apriorístico que el acceso tiene en la vida de las personas en general, y en el de aquellas con especial necesidad de él más aún. Por lo tanto, en esta prevención se encuentra la verdadera diferencia. El ámbito del Turismo Accesible se va haciendo eco de estos principios y se propugnan las bondades de realizar las previsiones necesarias que hagan posible la utilización de las instalaciones por personas

con discapacidad, así se evitan reformas y ajustes posteriores que pueden conllevar un coste extra importante (Buhalis *et al.* 2005).

A continuación, y como consecuencia del creciente interés mostrado desde diferentes organizaciones europeas por la cuestión del diseño universal el *European Institute for Design & Disability*, (2004) declaró en la Convención de Estocolmo que:

“En Europa, la diversidad humana ha aumentado en cuanto a la edad, la cultura, y la capacidad. Actualmente superamos enfermedades y lesiones y por lo tanto convivimos con más discapacidades. A pesar de que el mundo de hoy es un lugar más complejo, lo hemos construido nosotros y por lo tanto, tenemos la posibilidad y la responsabilidad de basar nuestros diseños en los principios de inclusión.

El Diseño para Todos es el diseño que tiene en cuenta la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad. Este acercamiento integral e innovador constituye un reto creativo y ético para todos los responsables de la planificación, el diseño, la gestión y la administración, así como para los políticos. El Diseño para Todos tiene como objetivo principal hacer posible que todas las personas dispongan de igualdad de oportunidades.”

De esta declaración destaco el reconocimiento del aumento de la diversidad humana por razones como la edad o la capacidad. También es subrayable la llamada a la responsabilidad ya que la complejidad del mundo actual es obra nuestra y por lo tanto, susceptible de cambio controlado. Asimismo convoca a planificadores, diseñadores, gestores, administradores y políticos a aceptar el reto que plantean las nuevas circunstancias sociales.

Como se viene comprobando la vinculación de estos dos conceptos: Accesibilidad y Diseño es innegable, y así lo corrobora de Asís *et al.*, cuando afirma que “*el diseño para todos aspira a alcanzar la accesibilidad y la accesibilidad se basa en el diseño para todos*” (2005: 66). De aquí se deduce

que el diseño universal, o para todos, es un prerequisite de la accesibilidad universal. El objetivo del diseño para todos consiste en crear entornos que resulten cómodos, seguros y agradables para todo el mundo, incluidas las personas con discapacidad. Sus principios no contemplan la división de la población en dos grandes grupos que diferencien a personas sanas y personas con discapacidad. El diseño para todos prevé la adopción de ajustes razonables cuando estos sean necesarios en entornos ya construidos con anterioridad.

Como producto de las tentativas previas y consecuencia lógica de las investigaciones realizadas, los avances normativos y la necesidad de abordar desde el inicio con una conciencia inclusiva los proyectos y actividades relacionadas con el diseño, en el año 2009 el *Centro para el Diseño Universal* realiza su propia declaración para expresar lo que se debe entender por Diseño Universal al concebirlo como:

“El diseño de productos y entornos para ser usados por toda la gente hasta la máxima extensión posible, sin la necesidad de adaptación o diseño especializado...La intención del concepto de diseño universal es simplificar la vida de todos, haciendo productos, comunicaciones y entornos construidos más usable por más gente con poco o ningún costo extra. El diseño universal se dirige a todo el mundo, de cualquier edad, tamaño o habilidad.”

En este pronunciamiento se concitan los principios fundamentales que informan la concepción de diseño universal con una clara vocación de facilitar la vida del mayor número de personas siguiendo los criterios de usabilidad y economicidad. Dichos principios y criterios parecen, en principio, razonables. Sin embargo, es dable preguntarse ¿cómo se pueden llegar a cubrir las necesidades de acceso de la variopinta diversidad humana sin adaptar ni especializar el diseño a su inmensa heterogeneidad? Porque en un mundo cada vez más especializado con una clara tendencia a intensificar dicha especialización como elemento definidor de la calidad ¿no representa tal recomendación un contrasentido, una invitación a navegar contracorriente?

Y es en el ámbito del turismo donde la continua búsqueda de la calidad del servicio y el producto turístico se inclina hacia la cualificación de la experiencia del turista a través de la personalización --que la mercadotecnia gusta llamar *customización*-- de la misma. Es notoria la intención por parte de la Industria, y el deseo de parte del turista, de preservar en su memoria como algo único las vivencias de los momentos que el turismo le ofrece, Por lo tanto, las recomendaciones anti-especialización del diseño universal ¿no irán en contra de la aspiración de las personas con discapacidad, y del propio discurso integrador del turismo accesible para conseguir verse un día como verdaderos turistas que cumplen sus deseos?

Es bien conocida en antropología la ya clásica controversia a que conduce el término *universal* (Murdock, 1965; Goodenough, 1970) que lo ha rodeado de un áspero disenso en el seno de la disciplina. Esto es debido a sus connotaciones totalizantes, sus características naturalizadoras y sus consiguientes efectos esencialistas que le adjudican un derecho imaginario a explicar, desde el particularismo, una supuesta realidad humana aplicable a toda la humanidad. Porque ¿puede explicar un concepto de diseño universal la compleja necesidad de acceso implícita en la diversidad humana? Desde mi perspectiva cualquier intento de universalidad está abocado al fracaso.

## 2.5 Los factores económicos y estratégicos

El *Turismo Accesible* es un fenómeno con subrayables pretensiones socio-económicas auspiciadas principalmente desde el Tercer Sector de Acción Social, los organismos públicos y los propios consumidores objetivos de esta modalidad de hacer turismo. Entre sus promotores y defensores se observa una importantísima ausencia si no total, muy significativa que es la representada por la Industria turística.

Esta circunstancia se evidencia por ser una actividad que en su dimensión económica se caracteriza por estar siendo impulsada a través de la demanda con un notable déficit de la oferta a nivel estratégico, organizacional, relacional y cuantitativo. El estado actual de la oferta viene marcado por la

falta de sintonía y entendimiento entre los componentes de la cadena de suministro de instalaciones, productos y servicios turísticos.

Para ilustrar la afirmación anterior valga como ejemplo las múltiples maneras de interpretar los conceptos de accesibilidad y diseño universal entre los veintiocho países miembros de la Unión Europea. Esta disparidad se traduce en una flagrante falta de homogeneidad en los criterios definidores de las medidas de acceso y formación que representan el presupuesto elemental en la conformación de una oferta coherente y atractiva.

Aunque la realidad muestra que el interés por viajar de las personas con discapacidad está experimentando una dinámica creciente y que, como consecuencia, la demanda aumenta no parece suponer el revulsivo suficiente para centrar los esfuerzos en la configuración de una oferta que atraiga y satisfaga los deseos de quienes lo solicitan.

A la certidumbre de la demanda se suman los discursos (Soage, 2006) oficiales y expertos que se esmeran en difundir las presuntas bondades que reúnen como clientes este grupo social. Entre ellas es esgrimida su condición de “multicliente” (Marcos y Velasco, 2003) ya que van casi siempre acompañados de familiares y/o amigos, o por asistentes personales, lo que implica como mínimo duplicar la demanda. A ello se añade su fidelidad como clientes que repiten su visita en un altísimo porcentaje, sin determinar, allí donde han comprobado que existen condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades y que son tratados con la atención que merecen (Darcy, 2003). También se destaca la inestimable aportación a la superación del problema de la estacionalidad en el turismo al tratarse de un colectivo que dispone de más tiempo y mayor flexibilidad a la hora de planificar sus salidas turísticas (Michopoulou and Buhalis, 2011).

A pesar de los denodados intentos por mostrar a la Industria la oportunidad de negocio que están dejando escapar, resulta muy significativo que en lugar de aceptar positivamente los mensajes que los alientan a adoptar nuevas medidas y recoger más beneficios, se mantengan remisos al cambio y

apáticos ante su rentabilidad. El sector turístico parece haber quedado anclado en el dique del desinterés que configuran los tres tipos de barreras que encuentran con mayor frecuencia para transformar sus negocios en accesibles, que son: las barreras físicas y de infraestructuras, las barreras financieras reforzadas con la ausencia de un modelo sólido de negocio y las barreras de conocimiento e información. A todo esto, añado una más, la compuesta por la certidumbre de los costos transformativos y la incertidumbre de los beneficios resultantes. Esto se deduce de su incredulidad a obtener una respuesta afirmativa y suficientemente numerosa por parte de los clientes con discapacidad a sus reformas de accesibilidad. O como infiero de una actitud tan generalizada, pertinaz y evasiva, tal escepticismo representa un subterfugio, una encubierta y negativa disposición a incluir a las personas con discapacidad entre sus clientes. La explicación viene dada por la imagen disruptiva que transmiten los símbolos de la discapacidad en el “territorio turístico” al evocar de forma inconsciente la desdicha provocando el colapso del deseo como piedra angular de la experiencia turística.

Las macro-cifras que rodean al mundo del turismo accesible no terminan de convencer a la Industria para que aumenten significativamente, desde una perspectiva sistémica, sus ofertas a nivel cuantitativo ni cualitativo. Porque sí que se está produciendo un goteo en la oferta como resultado de iniciativas particulares. Sin embargo, éstas se caracterizan por ser dispersas y no seguir pautas que se ajusten a una planificación coordinada que les de coherencia y solidez.

Se afirma que en 2005 la demanda de accesibilidad en Europa era de 126 millones de personas lo que supone un 27% de la población europea (Buhalis *et al.* 2005). A nivel mundial en esa misma fecha se extiende la cantidad a 650 millones, y se estima que para finales de 2020 llegará a los 1.200 millones de personas (Darcy *et al.* 2008).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su *Informe mundial sobre la discapacidad, Resumen* (OMS, 2011) estima que en el momento de la redacción del informe hay más de mil millones de personas en el mundo

afectadas por algún tipo de discapacidad. Eso representa un 15% de la población mundial; “de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento” (Fundación ACS y OMT, 2014: 3).

A pesar de estas cifras que sugieren la evidencia de un mercado con un volumen sustancial se da la circunstancia de que un porcentaje muy pequeño de dicho mercado se dirige a satisfacer las necesidades del turismo accesible (Buhalis *et al.* 2005). Se ha estimado que más de un 25% de los ciudadanos europeos no viajan debido a su percepción de las barreras de acceso que encontrarán en sus viajes (European Commission, 1996).

Como consecuencia de la declaración contenida en el preámbulo de la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD, 2006) según el cual “*es importante integrar la condición de las personas con discapacidad en las estrategias pertinentes del desarrollo sostenible*”, la Asamblea General de la OMT ha indicado que

“el turismo responsable es parte necesaria de esas estrategias y que es conveniente realizar grandes esfuerzos para integrar en las prácticas y políticas turísticas a las personas con discapacidad, la mayoría de las cuales viven en países en desarrollo”. (OMT, 2009).

Todas estas declaraciones proceden de los más altos organismos internacionales con competencia sobre los derechos humanos, la salud y el turismo. De ellos surge una visión estratégica conjunta para incluir al *Turismo Accesible* en los planes de desarrollo sostenible. Desde mi punto de vista esto va a contribuir a difuminar aún más la imprescindible coordinación de las acciones pertinentes para desarrollar esta modalidad de turismo. De esta forma se corre el riesgo de incrementar la sectorialización de la oferta y con ella el aumento de los enfoques particularistas de los *stakeholders* que trae como consecuencia una mayor disgregación abocando a perpetuar el carácter minoritario de una oferta accesible de calidad. Las estrategias incluidas en los planes de desarrollo sólo han servido para prolongar *sine die* la condición de

“en desarrollo” de sus destinatarios (Dussel, 1996; Galeano, 2003; de Sousa, 2006).

## 2.6 La Tecnología como catalizador

Para entender la colosal aportación que están suponiendo las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al desarrollo del Turismo Accesible, quizás baste con imaginar por un momento el mundo actual sin la presencia e intervención de dichas tecnologías. La caótica ralentización e inoperancia de la mayoría de las actividades que componen nuestro quehacer diario sería el denominador común de un mundo que cuesta imaginar. Nos devolvería atrás en el tiempo hasta niveles muy básicos.

El impacto que ha supuesto para el Turismo Accesible es enorme. Si no existieran las redes sociales, los foros, los blogs, las webs especializadas, las ciberotecas, las bibliotecas electrónicas, las bases de datos, etc., el fenómeno no habría contado con las condiciones facilitadoras que le han permitido alcanzar la difusión y, por lo tanto, la visibilización con que hoy cuenta. Resulta consecuente apuntar la posibilidad de que ni siquiera existiría como el fenómeno que conocemos. Porque si una de las principales causas esgrimidas como limitación al desarrollo de esta modalidad de turismo es la falta de información abundante y de calidad, ¿cómo sería entonces la situación sin contar con el caudal informativo y las posibilidades de interacción que proporcionan las diferentes tecnologías? No parece difícil imaginar una situación rayana en el oscurantismo. Por lo tanto y a pesar de las denuncias actuales por las carencias que se observan en la accesibilidad de la información, se puede concluir que el Turismo Accesible se está beneficiando de los efectos catalizadores que representan los avances tecnológicos.

Internet como sistema global de interconexión de la información y las comunicaciones alberga las denominadas “redes sociales informáticas” que se caracterizan por hacer posible la instantaneidad de las interacciones entre los usuarios. En el ámbito del turismo esto conlleva que se puedan intercambiar y



dar a conocer las experiencias pasadas y en curso de multitud de turistas que de esta forma influyen en las decisiones de otros.

Entre las redes sociales más importantes con presencia de empresas e información sobre el sector turístico se encuentran *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *Tripadvisor*, *Flickr*, por citar sólo a las más destacadas. A través de ellas se pueden encontrar ofertas de alojamiento, vuelos, actividades, eventos gastronómicos, etc., y todo ello con la ventajosa información adicional de las opiniones de los usuarios que ya los han utilizado.

En una modalidad de turismo como el Turismo Accesible la intervención de estas redes sociales es especialmente necesaria ya que aportan una información previa sin la cual los riesgos de desajuste entre lo que el cliente espera encontrar y lo que en realidad encuentra se incrementan dada la constatación de la escasez de condiciones óptimas de accesibilidad en el sector turístico. Aunque las empresas aprovechan estos sitios virtuales para desplegar publicidad sobre sus instalaciones para captar la atención y las reservas de los potenciales clientes, la mejor recomendación es la que procede del que ya estuvo allí y puede comentar con el realismo necesario las verdaderas condiciones arquitectónicas de accesibilidad y de trato del personal. Esta posibilidad siempre ha existido, pero en cantidad muy reducida. Quizás se diera la circunstancia de conocer a alguien en el entorno próximo que se hubiera alojado en el mismo hotel, o viajado en la misma aerolínea, o asistido a aquel espectáculo. Lo que ha cambiado es que ahora se pueden tener múltiples opiniones en el mismo momento en que se ha de tomar la decisión y elegir con mayor conocimiento de causa. A nivel de Turismo Accesible esta ventaja para el consumidor de productos y servicios turísticos se encuentra aún en desarrollo, en primer lugar, porque las mismas plataformas se están incorporando lentamente a sus propias estipulaciones de accesibilidad, y en segundo lugar porque la oferta turística accesible es limitada en sí misma.

Sin embargo, en los últimos años se ha experimentado una profusión de la información que resulta prometedora de cara al futuro. Hasta ahora ha servido, mayormente, para dar a conocer el estado carencial en que se

encuentra el Turismo Accesible, aunque también para mostrar las características de los avances dispersos y puntuales que se están produciendo.

Respecto a los blogs estos se han convertido, en ocasiones, en verdaderos cuadernos de viajeros donde se narran las diferentes vicisitudes por las que atraviesan en sus viajes turísticos las personas con discapacidad. Los más abundantes son los blogs de usuarios de silla de ruedas y entre ellos destaca *Silleros Viajeros* y *Viajeros sin límite* o *A salto de mata*. Son cuadernos de experiencias turísticas donde se relatan las condiciones de accesibilidad encontradas en los diferentes destinos visitados por personas que viajan en silla de ruedas para que sirvan de guía a otras personas en las mismas o parecidas circunstancias.

En el caso de *Silleros Viajeros*, Kity, que así se hace llamar su administrador, hizo públicos los datos de seguimiento del blog indicando que cuenta con 31 colaboradores para el año 2016, con el relato de 140 viajes por todo el mundo, con 25 destinos nacionales en España y 22 internacionales entre Europa, América, África y Asia. El número de visitas mensuales a su blog supera las 320.000, y los accesos diarios llegan a 14.000, con más de 21.000 sesiones mensuales. De aquí se desprende que el interés por viajar es notable entre las personas usuarias de silla de ruedas. Es necesario comprobar en cuantos viajes reales se traduce ese interés por informarse sobre la accesibilidad de los diferentes destinos que se dan a conocer a través de estos medios.

El portal de internet conocido como *YouTube* cuenta con la posibilidad de alojar contenidos amateurs como vídeoblogs donde se puede visualizar las condiciones de accesibilidad de los diferentes establecimientos turísticos y que supone otra herramienta informativa reforzada por la gran potencia descriptiva de la imagen dinámica. No obstante, cuenta con el déficit de su accesibilidad para determinados tipos de discapacidades como la visual, de audición o cognitiva.

Otra aportación de información de gran valor por contar con más de 260 millones de seguidores es la facilitada por el portal de viajes *Tripadvisor*. Este se ha convertido desde su fundación en el año 2000 en un lugar de confianza para muchos turistas que necesitan saber con anterioridad qué opinión les merece a otros turistas los productos y servicios turísticos que están pensando contratar. Todos los distintos subsectores de la Industria cuidan no resultar criticados negativamente en los comentarios que los consumidores elevan a dicho portal por la repercusión de los mismos en las decisiones de potenciales clientes. Este servicio de información es de gran valor para el Turismo Accesible ya que cuenta con una reputación reconocida mundialmente por la abundancia de opiniones emitidas. Este caudal de información hace posible la contrastación a través de la diversidad de comentarios, ayudando así a conformar la decisión del que consulta conociendo *a priori* si el lugar o el servicio cumplen con los requisitos de accesibilidad que se ajustan a sus necesidades.

En definitiva, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son ya para el Turismo, como fenómeno socio-económico de primer nivel, un aliado fundamental para el turista y una herramienta comercial de primera magnitud para la Industria. Sin embargo, el Turismo Accesible tiene aún pendiente una mayor presencia de las ventajas que dichas herramientas tecnológicas son susceptibles de proporcionarle. Esta circunstancia adversa se suma al conjunto de deficiencias reconocidas y asumidas por los *stakeholders*, involucrados en el desenvolvimiento actual del Turismo Accesible.

## 2.7 Resumen del capítulo

En este capítulo he realizado un recorrido por los diferentes pilares fundamentales que sustentan al fenómeno del Turismo Accesible para lograr entender desde una perspectiva clara su configuración y dinámica actual.

Para ello he comenzado describiendo los modelos teóricos de la discapacidad con la intención de clarificar la significación de sus antecedentes

históricos y las repercusiones de dichas interpretaciones en el imaginario colectivo actual, que está determinando la situación de las personas con discapacidad en el ámbito del turismo.

A continuación, me he detenido en la cuestión de las definiciones que tanto la OMT como la ECT, la Comisión Europea y un grupo de autores han propuesto para dar a conocer lo que se debe entender por *Turismo Accesible*. En este apartado se hace alusión también a la utilización de un término alternativo que se ha dado en llamar *Turismo para Todos*. En la actualidad se usan indistintamente y se observa un ligero desplazamiento hacia este último en la actualidad.

Después me pareció indispensable la presentación del itinerario que ha seguido el curso normativo en referencia a la discapacidad y a su conexión con el turismo desde la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* tras la segunda Guerra Mundial hasta la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* de 2006 como hito inspirador de las regulaciones posteriores de todos los países que la han ratificado. También hago un repaso del *corpus* legal español desde la promulgación de la Constitución de 1978.

Seguidamente hago una descripción de los conceptos de *Accesibilidad Universal* y *Diseño Universal* a través de las definiciones que han ofrecido diferentes organismos y autores. Estos dos conceptos, estrechamente vinculados, son de capital importancia para comprender los discursos que hablan a nivel oficial y experto del Turismo Accesible, de sus carencias actuales y de sus expectativas futuras.

Tras la revisión de esos dos conceptos cruciales he considerado obligatoria una exploración de la situación del mercado en cuanto a los lugares que ocupan la oferta y la demanda de los productos, servicios y entornos turísticos. También se hace referencia al estado de la colaboración entre los agentes implicados y las estrategias planteadas.

Por último, y dada la relevancia que han adquirido desde comienzos del nuevo milenio las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

(TIC) he realizado un breve examen de la situación en que se encuentra la relación entre el Turismo Accesible y estas tecnologías. La democratización que ha alcanzado en la sociedad general las TIC está aún pendiente de desarrollo pleno en el ámbito del Turismo Accesible.





### 3 EL TRABAJO DE CAMPO

Debido a que en la actualidad hay cada vez más personas con discapacidad que sienten deseos de viajar, y lo hacen portando con ellas necesidades de accesibilidad distintas al resto de turistas, es por lo que podemos hablar hoy de este fenómeno que se ha dado en llamar *Turismo Accesible*. Esta realidad facilita la observación de las relaciones que se producen entre la creciente presencia de turistas con algún tipo de discapacidad en cualquier parte del planeta y las condiciones singulares en que se desarrollan sus experiencias turísticas. Desde primera hora fui consciente de la enorme dificultad que entrañaba abarcar el análisis de un espectro geográfico y social tan amplio. Porque como sostiene Ortega Valcarcel:

“El espacio como producto social es un objeto complejo y polifacético: es lo que materialmente la sociedad crea y recrea, con una entidad física definida; es una representación social y es un proyecto, en el que operan individuos, grupos sociales, instituciones, relaciones sociales, con sus propias representaciones y proyectos. El espacio se nos ofrece, además, a través de un discurso socialmente construido, que mediatiza al tiempo que vincula nuestra representación y nuestras prácticas sociales. Es un producto social porque sólo existe a través de la existencia y reproducción de la sociedad. Este espacio tiene una doble dimensión: es a la vez material y representación mental, objeto

físico y objeto mental. Es lo que se denomina espacio geográfico”  
(Ortega Valcarcel, cit. en Romero, J. 2004: 33-34).

Ahora bien, asuntos tan globales como el turismo y la discapacidad me aconsejaban no reducir el campo de estudio a un solo lugar. En un mundo sistémico como nos mostró el análisis de (Wallerstein, 2006) se pueden encontrar hoy elementos suficientes para acordar con Marcus que “*el trabajo de campo como se percibió y practicó tradicionalmente es ya en sí mismo potencialmente multisituado*”<sup>16</sup> (Marcus, 1995: 110). Asimismo, las posibilidades que hoy ofrecen las ya familiares, tecnologías de la información y la comunicación ayudan a aprehender realidades turísticas en entornos turísticos a los que muy difícilmente hubiera podido acceder sin su concurso.

He participado de forma personal y directa, como voluntario, en las tareas propias de apoyo al baño de las personas con discapacidad, en el punto accesible de la *playa de Levante* de Santa. Pola, municipio costero alicantino y turístico por antonomasia. Esta labor la desempeñé como miembro del servicio de voluntariado que el ayuntamiento, a través de su concejalía de Bienestar Social, pone a disposición de dichos usuarios, sus familiares y/o acompañantes, así como de las personas mayores de sesenta y cinco años durante el verano de 2015, desde el 13 de junio hasta el 20 de septiembre.

Este *punto accesible* es, junto con la franja de agua delimitada por boyas colocadas al efecto para el baño de los asistentes al mismo, el escenario donde se representa la casi totalidad del devenir, las prácticas y las relaciones expresadas durante la estancia playera diaria de los usuarios, así como la actividad laboral de los monitores encargados del servicio. Se encuentra situado en la parte posterior de la zona de playa, como antesala de una galería de locales que albergan, uno los servicios públicos, otro las duchas para las

---

<sup>16</sup> Todas las traducciones del inglés en este trabajo están realizadas por el autor, salvo indicación en contrario: “*fieldwork as traditionally perceived and practiced is already itself potentially multi-sited*”



personas con discapacidad, y alguno más que hace la función de almacén. En este último se alojan los materiales utilizados como apoyo al baño, y una cantidad de sillas y mesas de plástico, a veces escasa para acomodar a todos los visitantes. Entre el material disponible para facilitar el baño en el mar de las personas con movilidad reducida se cuenta con varios flotadores redondos clásicos, otra cantidad indeterminada de los modernos con forma de *churro*, y algunos más de los tradicionales manguitos. Hay cuatro sillas anfibia del modelo *Tiralo* (sic), ocho pares de muletas anfibia, una grúa de transferencia y dos sillas para la ducha, una de ellas con el asiento desmontable. La zona de descanso consiste en un área de unos cien metros cuadrados con suelo de tarima de madera, bajo un toldo de lona coloreada con bandas azules, y que proporciona una sombra muy necesaria y, también, deseada. En no pocas ocasiones, los monitores, tuvieron que requerir a ciertas personas para que abandonaran el punto accesible, ya que tiene un aforo limitado y es de uso exclusivo para personas con discapacidad o mayores.



Ilustración 1. Punto accesible playa de Levante. Fuente: Servicio de Voluntariado - Aytº de Santa Pola

Esta es una realidad que defienden tanto los cinco monitores que prestan el servicio directamente como Susana la coordinadora del personal y el funcionamiento del punto, e incluso la propia titular del departamento, la concejala de Bienestar Social recién llegada al cargo envuelta en la bandera del progreso social más radical del espectro político nacional actual. Durante una

breve visita al lugar se reafirmó en la convicción que tiene la lógica de la restricción de uso a los colectivos destinados. Dicha afirmación proveniente de la persona que toma las decisiones invita a pensar, y a cuestionarse si medidas como esta no serán, en el fondo, contraproducente en relación a la integración de las personas con discapacidad, y queriendo preservar un espacio para ellos, haciéndolo exclusivo, lo cierto es que se siguen marcando y reforzando las diferencias que se pretenden eliminar. Resulta evidente que, aun siendo la misma playa, la separación entre el grupo claramente mayoritario de los bañistas estándar y los usuarios del punto accesible, existe.

Todo el que tiene derecho a estar bajo la sombra del punto accesible y a usar el servicio y los materiales de apoyo al baño, ha de ser registrado por un monitor que anotará su nombre, sexo, edad, tipo de discapacidad, provincia o país de procedencia. Nuevamente se puede observar que a través de estas prácticas encaminadas a recoger datos estadísticos que, supuestamente, arrojarán luz sobre la bondad o necesidad del servicio en el futuro, lo que sutilmente se produce es una forma de legitimación de la desigualdad entre turistas por razón de la discapacidad, ya que sometidos a este tratamiento más que como a turistas libres, autónomos e independientes, como se propugna desde las tribunas autorizadas, se les marca dentro de un espacio que física y normativamente les separa del resto.

Muy relevante fue también la observación participante en el *Kurhotel Spa & Sport Mar y Sol*, establecimiento hotelero muy conocido e incluso galardonado en el ámbito del turismo accesible. Entre dichos reconocimientos puedo citar el *Telefónica Ability Award de Accesibilidad*<sup>17</sup> recibido por el fundador y propietario del hotel el señor Hans-Joachim Fischer el 12 de enero de 2015 de manos de Su Majestad la Reina Dña. Letizia. Las razones que motivaron su elección para realizar trabajo de campo - in situ – fueron las

---

<sup>17</sup> La noticia de la entrega de este Premio se recoge en la web del hotel Mar y Sol. Disponible en: [http://www.marysol.org/esp/new\\_01.php](http://www.marysol.org/esp/new_01.php) (Accedido: 19-12-2015)

críticas dispares que dicho hotel recibía. Las personas con discapacidad lo consideran, en general, un paraíso y las que no, incluidos algunos acompañantes de aquellas, suelen utilizar la palabra gueto para definirlo. Esta paradoja me resultó muy sugerente para decidir comprobar por mí mismo cuáles podían ser los fundamentos que explicaran dos visiones tan distintas de un mismo lugar.



Ilustración 2. Entrega del Telefónica *Ability Award* de Accesibilidad 2015. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

El citado hotel está enclavado en el sur de Tenerife, concretamente en las proximidades de la *playa de Los Cristianos*, perteneciente al consistorio de Arona, que está considerado el segundo destino mundial receptor de turistas con discapacidad, solamente superado por *Florida* en los Estados Unidos de América<sup>18</sup>. La estancia en dicha zona fue de veinte días, entre la última semana de septiembre y la primera quincena de octubre de 2015.

El hotel en lo que se refiere al concepto de accesibilidad universal bien podría considerarse paradigmático, ya que como certifica la *Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (SINPROMI)*, después de realizar una evaluación de sus instalaciones se puede catalogar como plenamente accesible.

---

<sup>18</sup> *DiariodeAvisos.com* (9 de noviembre de 2015). Disponible en: <http://www.diariodeavisos.com/2015/11/tenerife-destino-puntero-en-turismo-accesible/> (Accedido:10-11-15)



Ilustración 3. Entrega del Premio Arquitectura Accesible *Sinpromi* 2015. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

Así se puede comprobar en la página web<sup>19</sup> de dicha entidad. Asimismo cuenta con la certificación de la norma UNE 170001 expedida por la *Agencia Estatal de Normalización y Certificación* (AENOR), que si bien es de aplicación voluntaria confiere un valor añadido a aquellas organizaciones que desarrollan sus proyectos de accesibilidad con arreglo a los criterios DALCO, esto es, una serie de requisitos técnicos para facilitar que las actividades de **Deambulación**, **Aprehensión**, **Localización** y **Comunicación** puedan ser realizadas por todas las personas en cualquier entorno y situación, en condiciones similares y con la mayor autonomía posible.



Ilustración 4. Entrega de la Acreditación de la Norma 170001 de AENOR. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

---

<sup>19</sup> URL de *Sinpromi*: [www.tenerife-accesible.org](http://www.tenerife-accesible.org) (Accedido: 21-12-15)

Este hotel cuenta con dotaciones y servicios basados en el concepto de accesibilidad universal, que preside todo lo que tiene que ver con el difuso concepto de *Turismo Accesible*. Reúne todas las facilidades y amenidades previstas para un establecimiento de sus características. Sin embargo, como consecuencia del proceso de percepción espacial se produce una traslación de imágenes del orden visual al cognitivo (Pylyshyn, 2002) que termina catalogando a dicho espacio como un gueto (Hockney, 1994; Muntañola, 2008) para personas con discapacidad severa, generalmente física y/o psíquica. Y esto ocurre porque ni la sensibilidad ni la espacialidad pueden ser pensadas sin el cuerpo, como nos indica San Martín (2015)

En privado Ana, representante del Tercer Sector sin ninguna discapacidad aparente, me ha llegado a reconocer que: “*yo jamás elegiría ese lugar para pasar mis vacaciones*”. La presumible concienciación y sensibilización de la que debieran hacer gala aquellos que están en contacto directo y diario con el intrincado mundo de las personas con discapacidad, parece diluirse ante categóricas afirmaciones como ésta. Por lo tanto, se muestra la inexorable prevalencia de los estereotipos asociados al estigma (Goffman, 2012 [1970]) que todavía hoy, representan a la discapacidad en la sociedad, y en el “espacio turístico” como ese mediador significativo que es.

Seguramente se puede mejorar lo concerniente al diseño, colorido y estilo de los elementos decorativos y de accesibilidad. Eso contribuiría a que la dimensión estética aportara una brisa renovadora que le distanciara del modelo médico hegemónico. De este modelo provienen comentarios como; “*es que aquello parece un hospital*”, que sirven de base para gran parte de las negativas y limitadoras actitudes, políticas y resultados (Ells, 2001; Vash, 2001) Valoraciones como ésta resultan recurrentes para definir a un hotel que, pasadas las evaluaciones pertinentes, obtiene mejores calificaciones en accesibilidad, a notable distancia de los que le siguen. Pero si así fuera y se emprendieran acciones transformadoras de la imagen mediante el remozado ornamental de componentes estáticos en el ámbito privado de las habitaciones, cabe preguntarse, ¿esto subsanaría el prejuicio que emerge de la visión de una

afluencia relativamente numerosa de personas en sillas de ruedas deambulando por las instalaciones, o coincidentes en un espacio determinado del complejo a la hora de participar de un evento concreto, por ejemplo tan habitual como la hora de la comida? Cuando otro de los comentarios más frecuentes es que “*hay demasiadas sillas de ruedas, y no sabes por qué, pero te molesta a la vista*”, surge una llamada a parar mientes en ello, y a hiperactivar la reflexividad etnográfica sobre las razones profundas que orientan la intersubjetividad de los actores en el cronotopo turístico (Nogués, 2012).

Persiguiendo la comprobación de la hipótesis elegí realizar observación participante en uno de los viajes organizados por el IMSERSO a través de sus programas de vacaciones y termalismo para personas con discapacidad. El motivo que me llevó a tomar esta decisión fue conocer de cerca el funcionamiento de este tipo de viajes para grupos con el denominador común de la discapacidad. Conocer en primera línea las motivaciones, las prácticas, las sensaciones y las relaciones que tienen lugar entre los participantes de estos viajes. Comprobar si la mentalidad, anhelos y las actividades turísticas de estas personas con discapacidad se ajustaban a las características descritas en los modelos de turista conocidos hasta hoy (Cohen, 1972, 1979; Smith, 1977a; Plog, 1972; Graburn, 1977; Jafari, 1988; Elands & Lengkeek, 2000).

No sin vicisitudes, que explicaré en el apartado dedicado al territorio turístico accesible, participé en un viaje programado para noviembre de 2015 a Benidorm donde también pude realizar observaciones de campo. Este destino turístico de sol y playa es mundialmente conocido por su clima benigno durante la mayor parte del año, y que ha devenido emblemático por su receptividad del turismo de la tercera edad y accesible principalmente en otoño e invierno. Durante una estancia de diez días dentro de uno de los turnos del programa de vacaciones y termalismo de la *Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica* (COCEMFE) pude desarrollar una intensa participación de convivencia con un grupo de cuarenta personas, entre personas con diferentes grados de discapacidad y sus acompañantes. Yo viajé con dicho grupo en calidad de asistente personal de José Manuel, un

chico de 32 años con discapacidad severa, lo que me ofreció la inestimable oportunidad de adentrarme en los entresijos de los requerimientos cotidianos que una persona con esclerosis múltiple progresiva presenta en una experiencia turística como la vivida. Pude conocer cuáles eran diariamente sus prioridades, sus anhelos, sus frustraciones, sus expectativas, su nivel de satisfacción, en resumen y como sugiere Dilthey (1986) procuré tomar al hombre en su totalidad, en la diversidad de sus fuerzas, como ser que quiere, siente y representa. Todo ello con la finalidad de conocer, a través de un profundo ejercicio de empatía, cuál sería el recuerdo que le quedaría de aquella experiencia turística. Pues como afirma el filósofo alemán:

“La vivencia es un modo de estar la realidad ahí, un modo de existir lo real para un cierto sujeto que coincide con el ‘yo propio’. La vivencia no es por tanto algo dado; somos nosotros quienes penetramos en el interior de ella, quienes la poseemos de modo tan inmediato, que hasta podemos decir que ella y nosotros somos la misma cosa” (Dilthey, cit. en Ferrater, 1949: 9).

Después de compartir con él, estrechamente, las 24 horas del día he conocido su sentir, su pensar y su actuar de primera mano, de una forma tan desbordante que te inunda el espíritu hasta hacerla coincidir con el “yo propio” del que habla Dilthey. Por lo tanto, estoy en posición de afirmar que dicha experiencia dista mucho de ser la de un turista estándar.

Por último, una descripción y valoración, a través de los informantes, de lo más destacable de la celebración del *V Congreso Internacional de Turismo para Todos* que tuvo lugar a finales de septiembre de 2015 en Madrid y que estuvo organizado por la Fundación ONCE y a cuyo patrocinio contribuyó la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT).

### 3.1 Pensando en viajar: la magia preliminar

Cuando se prepara un viaje de vacaciones para visitar una ciudad que no conocemos, o pasar unos días o semanas en un destino de sol y playa disfrutando de un clima benigno, degustando la gastronomía autóctona del

lugar, visitando alguna atracción o monumento histórico, la sensación que nos inunda el ánimo es la ilusión y la impaciencia porque llegue el ansiado día de la partida. Sí, también tenemos que hacer la maleta, y tener cuidado con no perder los billetes, y llegar a tiempo a la estación o el aeropuerto. Después de tener en cuenta y preparar estos básicos detalles de intendencia, cargados de valor simbólico, se abre ante nosotros una miríada de oportunidades para disfrutar una experiencia turística inolvidable, donde todo parece estar hecho para nuestro deleite.

Hoy en día, debido a las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación podemos organizar un viaje, unas vacaciones, sin movernos de casa, sin tener que trasladarnos físicamente a la agencia de viajes convencional. Los foros de viajes que podemos encontrar en internet nos asesoran al instante sobre el estado de las instalaciones, la calidad del servicio, la confortabilidad de la habitación y en definitiva, nos permiten conocer la relación calidad-precio del hotel antes de elegirlo. La misma información podemos obtener sobre las compañías aéreas o cualquier otro medio de transporte que necesitemos utilizar para alcanzar nuestro destino, o para trasladarnos y conocer sus áreas de interés una vez en él.

En realidad, aun cuando todo esto está a nuestra disposición, salvo lo esencial que es la elección del transporte (presumiblemente el vuelo más barato, una tarifa *low-cost*), y un alojamiento que recomiende los comentarios de *Tripadvisor*, lo demás se suele dejar a la improvisación, a la sensación de libertad sin el estrés de la vida cotidiana (Cohen, 1979) que reporta ir caminando y descubriendo un nuevo lugar hasta que el hambre o la sed nos hace elegir alguno de los muchos establecimientos que se ofrecen al paso para satisfacer nuestras necesidades y cumplimentar nuestros deseos.

Después de reponer fuerzas nos dirigiremos posiblemente, a visitar aquel afamado museo que nos sugiere la guía del lugar. La escalinata que da acceso al pórtico de entrada enaltece una construcción que se vislumbra grandiosa desde nuestra perspectiva. Todo hace presagiar una velada,



culturalmente, memorable, repleta de obras de arte que podremos observar por doquier, y sin restricciones.

Y por la noche, aquel show musical que ofrece esa famosa sala de espectáculos, nos hará sentir una vez más que todo está pensado para colmarnos de satisfacción, que somos únicos y especiales, y que ahora envueltos por la atmósfera mágica que proporciona el espacio y los ritmos del turismo, lo merecemos todo. Parece que una voz interior, que apareció justo en el momento en que comenzamos a idear nuestro viaje, nos susurra suavemente “*sueña, porque, en estos días, tus sueños se harán realidad*”. Estamos ante la idea de ser *Queen (King) for a day* (Gottlieb, 1982; Apostolopoulos *et al.* 1996) por la cual el turismo tiene la cualidad de sumergirnos con su doble construcción de la realidad en una atmósfera re-creada en la que los hechos básicos de la vida tienen la fuerza de estructurar la vida social y el espacio (Picard. en Dann, 2002). “*El mundo construido por el turismo representa una anti-estructura del mundo ordinario*” (Gottlieb, 1982, cit. en Dann, 2002: 127) transportándonos más allá de lo meramente físico a un cambio mental, a un universo exterior vinculado al nuestro pero que no entendemos por completo y que nos intriga y nos fascina (Potter, 1996). Este es al menos, el mensaje subliminal que la industria turística, a través de su portentoso arsenal publicitario y de marketing, despliega con un magnetismo seductor del que es muy difícil sustraerse, ya que utiliza técnicas tan desmesuradas como envolventes (Elands & Lengkeek, 2012).

Desde luego que las situaciones expuestas nos recordarán algunos de tantos momentos típicos vividos en nuestras experiencias turísticas, ya sean pasadas o aquellas en las que quizás ahora mismo nos podamos ver inmersos. Para hacer turismo hay que tener en cuenta dos o tres cosas importantes, y a partir de ahí todo lo demás está relacionado con nuestro poder adquisitivo, o la fuerza de nuestra imaginación y, claro está, sin olvidar ciertos condicionantes propios de la edad del turista.

De un tiempo a esta parte se advierte la presencia creciente de un nuevo grupo de personas en los espacios turísticos. Un grupo de composición

compleja y heterogénea que tan sólo hace dos décadas apenas viajaba, y que por lo tanto no hacía turismo. Desde la llegada del nuevo milenio esa realidad se visibiliza paulatinamente. Me estoy refiriendo a un colectivo humano minoritario y muy diverso que no obstante, para hacer turismo con resultados satisfactorios exhibe un catálogo de múltiples prerequisites que la inmensa mayoría del resto de turistas no contempla como indispensables. Esto los sitúa en posición de desventaja, aunque después de su irrupción en el escenario turístico actual, y después de haber saboreado algunas de las esencias que constituyen la experiencia hedonista del turismo, parecen haber decidido no renunciar a disfrutarla con plenitud. Si bien el camino hasta conseguirlo se prevé largo y lleno de obstáculos, como muchos de ellos me han afirmado *“estamos acostumbrados a luchar cada día y tenemos mucha paciencia”*.

Sin duda la incorporación de las personas clasificadas con la categoría *“con discapacidad”* al escenario turístico actual es un hecho. Ellos llegan con sus particularidades transformando estética y perceptualmente la morfología del territorio turístico convirtiéndolo en un nuevo espacio que necesita de una nueva negociación donde puedan ser representadas de manera óptima sus expectativas como turistas. De esta forma siguiendo a Chadefaud (1987) y su concepto de *“espacio turístico”*, se puede interpretar que los discapacitados llegan al territorio turístico con el deseo de mimetizarse con los ideales y mitos de la sociedad global, Sin embargo, al hacerlo a través de las manifestaciones singularísimas de su cultura se produce un choque comunicacional de orden estético y moral que interrumpe la conexión esperada y deseada entre agentes, territorio y escenario turístico.

No obstante, como antes afirmaba, en general su papel social como turistas es aún incipiente, minoritario y desfavorable lo que ofrece unas expectativas y unos márgenes de mejora que pueden experimentar un notable incremento. Para facilitararlo existe una corriente impulsora de rachas de viento favorable que proceden, por un lado, de un mundo económicamente globalizado que necesita más y más consumidores y por otro, del deber jurídico y moral inexcusable que tiene una sociedad que se jacta de las cotas de

progreso alcanzado. Ambas circunstancias, adecuadamente conjugadas, son susceptibles de proveer soluciones que repercutan positivamente en la actividad turística de estos nuevos turistas. De momento, y a la luz de las estadísticas, no está resultando fácil. Los datos extraídos de las llegadas de personas con discapacidad al aeropuerto Tenerife-sur, cercano a Arona y su zona de playas considerado segundo destino mundial receptor de turismo accesible así lo indican. De las 9.176.274 llegadas totales en 2014, sólo 11.393 fueron personas con discapacidad lo que supone un 0,1241% del total de visitantes de la zona.

Mientras tanto, la situación en la que se suele encontrar una persona “*con discapacidad*” al afrontar la idea de ir de vacaciones, es muy diferente a la esbozada anteriormente y con la que cualquier otro turista sin discapacidad se sentiría identificado.

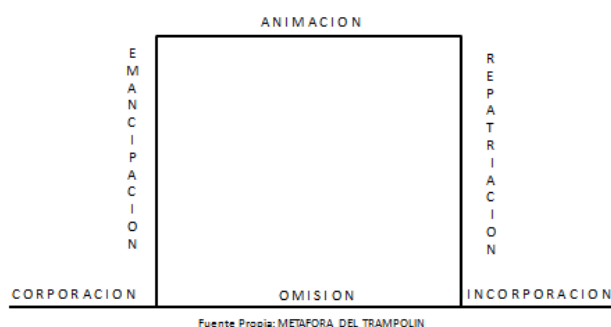
“Yo siempre había sido una persona a la que le había encantado viajar, conocer nuevos lugares y ver cómo vive otra gente. Notabas cómo algo dentro de ti te agradecía haber salido de la rutina diaria. Sentías una especie de renovación interna; algo nuevo, algo bueno, algo que te pedía repetir cuanto antes. Ahora, desde el accidente, todo eso ha cambiado. Antes, ya desde los preparativos, todo era emocionante. Hoy día se ha convertido en una continua preocupación por los detalles de lo que uno va a necesitar y que te hacen sentir inseguro, porque ya te has llevado muchos ‘chascos’. Parece como si las vacaciones no estuvieran hechas para nosotros.”  
(Entrevista celebrada el 7 de agosto de 2015 a Juan Antonio, usuario de silla de ruedas de 45 años, cursó el primer año de Turismo, en la actualidad es pensionista).

Esta fue la ilustrativa respuesta que me dio Juan Antonio cuando le pregunté por sus experiencias turísticas. Juan Antonio es un usuario de silla de ruedas, valenciano, ex-empleado de una agencia de viajes, ex-motorista y cuarentañero (según él se define y como se ha comenzado a denominar en la actualidad en el ámbito periodístico a los que ya han atravesado la cuarta década de sus vidas), acostumbrado a viajar con regularidad hasta que sufrió un

accidente de moto, hace ya 9 años, Desde entonces sigue viajando, aunque menos. Como él dice: *“la sensación de libertad de antes, se ha hecho pequeña”*. Sus viajes son ahora más cortos. Las distancias menos extensas, y las estancias más breves. También los gastos se han reducido proporcionalmente.

Pero necesitaba conocer a través del ejemplo de un viaje más o menos reciente, cómo se había gestado la idea de viajar y la elección del destino. Me contó que su última experiencia turística fue durante la Semana Santa de 2014 que estuvo en Italia con su mujer, en concreto cuatro días en Roma y dos en Florencia. Me dijo que este viaje era una asignatura pendiente ya que habían estado en esos mismos lugares hacía casi 10 años, poco tiempo antes del accidente. Se prometieron volver, porque lo pasaron fenomenal y el recuerdo era memorable. Y aunque ahora era todo bastante diferente, no querían faltar a su promesa.

Le insistí para que me contara cómo fueron los aspectos organizativos, los detalles sobre la etapa preparatoria y sus sensaciones durante todos esos días previos al momento de la salida. Quería comprobar cómo se comportaba una persona con discapacidad en la fase preliminar del proyecto de una experiencia turística, y si se ajustaba fielmente, o no, al modelo metafórico del *Trampolín de Jafari* (Jafari,1988).



La primera secuencia de dicho modelo se configura a través de la necesidad que provoca en el turista *“el entramado de la vida cotidiana o marco cultural que le lleva a necesitar o desear dejar atrás [...] su mundo”*

(Jafari, 1988: 32). En efecto, así se puede deducir de la respuesta de Juan Antonio a mi pregunta de por qué decidió hacer su último viaje:

“Me sentía un tanto deprimido por la rutina, y sobre todo por la impotencia de no ser autónomo, como antes; algo dentro me pedía un cambio, algo diferente que me alegrara la vida”.

La rutina a la que alude este informante actúa como factor motivacional y es un denominador común a cualquier tipología de turista que se estudie. Lo que sí aparece como un elemento novedoso y diferenciador es la falta de autonomía para desplazarse que lo hace percibirse a sí mismo como diferente y dependiente de los demás y del entorno. Sin embargo, Carmen, otra usuaria de silla de ruedas, treintañera y que padece esclerosis múltiple, matiza: *“a mí lo que me preocupa de cambiar de aires, de salir de casa, es cómo estará, de verdad, el sitio al que voy”*. Aquí se puede observar que la falta de autonomía personal está más asumida y, sin embargo, aparece un nuevo factor como es la incertidumbre acerca del nuevo entorno que denota inseguridad y provoca dudas sobre la conveniencia de aferrarse al deseo de dejar atrás su propio mundo, circunstancia ésta que caracteriza al primer segmento del modelo de turista que nos presenta Jafari.

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

Un ejemplo claro de esta diferencia lo podemos ver en la omnipresente preocupación por parte de las personas con discapacidad de la necesidad de información fiable, y la indispensable adecuación real de la accesibilidad tanto en el transporte como en la habitación del hotel a sus necesidades concretas de movilidad. Para una persona sin discapacidad, sin embargo, son asuntos que no tiene presentes en ningún momento, los da por supuestos y sus experiencias

precedentes le confirman que no tiene de qué preocuparse al respecto. Si acaso imagina si le gustará el olor del gel de baño, si habrá espejo con lente de aumento o secador de pelo, elementos que aun siendo de cierta importancia no son para nada indispensables. La falta de ninguno de ellos conllevaría, en circunstancias normales, el inevitable abandono del establecimiento teniéndose que ver en la urgencia de buscar otro que sí reúna las condiciones innegociables de acceso.

Existe la denuncia generalizada por parte de los turistas con discapacidad de la imperiosa necesidad de contar con información veraz sobre el estado de accesibilidad de las instalaciones hoteleras, de los transportes y el entorno urbano de los destinos. Cuando se habla de hacer turismo, se está hablando de traspasar la dimensión de lo cotidiano, de atravesar la puerta de salida a la atracción emancipatoria que proporciona una identidad transitoria y la vivencia liminal (Van Gennep, 2008 [1960]) que supone adoptar la conciencia de ser turista (Jafari, 1985). Pero el turista con algún tipo de discapacidad raramente consigue encarnar ese proceso transformacional, ya que cuando se produce la separación de su entorno cotidiano lo que encuentra con frecuencia es un lugar adverso, poco o nada accesible. Esta circunstancia le hará sentir frustrado en su deseo de disfrutar de una experiencia turística placentera por la que, además, tiene que pagar en muchas ocasiones un precio mayor al resto de turistas estándar sin recibir contraprestación por ello, como afirma Juan Antonio que al respecto de los gastos destacó:

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

Otros muchos de los informantes, prácticamente todos aquellos con algún tipo de discapacidad física, coinciden en asegurar que les resulta más caro y tienen que enfrentar una serie de genuinas dificultades para poder consumir determinados productos y servicios turísticos básicos. Del relato de sus viajes se desprende que cuando deciden encarnar el rol de turista y se involucran en la dinámica secuencial que caracteriza una experiencia turística estandarizada, los obstáculos afloran por doquier transformando, lo que *a priori* emergía como un imaginado escenario de hedonismo, en una inexorable *gymkhana*. Los numerosos impedimentos físicos se traducen en un muro de contención al disfrute de las expectativas creadas. La información sobre dichos factores cruciales queda a merced del azar, pues nunca se sabe hasta que personalmente enfrentan en el lugar la veracidad o falsedad de las condiciones que se habían publicitado. Así lo expresan estos informantes:

“Yo después de las últimas experiencias, tendrá que pasar tiempo para que las olvide, si es que las llevo a olvidar. Es que fue muy fuerte. Nada se parecía a las fotos de la publicidad. Y mira que llamé para preguntar y confirmar que todo era como se explicaba en la página web. Es que como no te lo cuente alguien que esté como tú, no te puedes fiar.” (Jorge, 39 años, funcionario-administrativo de la Seguridad Social, usuario de silla de ruedas)

“Sí, desde luego que había ascensor. Pero para llegar a él había que subir tres hermosos escalones. Esos detalles no te los dicen. Tuve que subir desde el garaje. Cada vez que salía a la calle, la misma operación. Bastante indignante, la verdad.” (Ángela, 50 años, ama de casa, con graduado escolar y usuaria de silla de ruedas)

“Cuando las cosas son como se anuncian que serán, te da mucha confianza. El peligro y la inseguridad que siempre temes al principio, desaparecen. Era nuestra primera vez viajando los dos solos en avión, y nos informamos de cómo sería al llegar al aeropuerto de destino. Se nos dijo que había un servicio de transporte especial para ciegos que te llevaba del avión al área de recogida de equipajes con un asistente que te ayudaba a

identificarlo y recogerlo, y de ahí al control de pasaportes. Además te acompañaban a la zona de transportes que eligieras para ir a tu hotel, metro, tren, autobús o taxi, que de todo había Y así fue, ¡qué maravilla!, La verdad es que cuidados de esa forma, sí te sientes más turista.” (Carmen y Carmelo, matrimonio de ciegos: de 38 años y directora de Delegación de la ONCE, y 39 años vendedor del cupón de la ONCE y jugador paralímpico de fútbol sala para ciegos).

A través de estos testimonios se comprueba la importancia distintiva y matizada que tiene para los turistas que viajan con algún tipo de discapacidad contar con una fase inicial de información fidedigna sobre los detalles que a ellos les preocupan a la hora de organizar su viaje. Fase que en contraste con el resto de turistas, sean de la tipología que sean, viene determinada por la necesidad de constatar, como condición indispensable, que van a poder acceder y cómo lo harán a los lugares y tareas básicas de la vida diaria. De no ser así, como ocurre a menudo, la transmutación en turista, el acto que da paso a traspasar las “puertas” que les abre el camino a la animación, a la flotación vivencial de lo no cotidiano, se frena. Quedan anclados en la reminiscencia de su “cultura residual” (Jafari, 1988: 35) que lejos de poder aparcarla se hace prevalente, impidiendo la aparición de ese sentimiento característico que aportan las genuinas sensaciones de haber traspasado el umbral que conduce al nuevo mundo del turista.

Para que las personas con algún tipo de discapacidad no se prevengan de hacer turismo por considerarlo la historia de un fracaso anunciado, y se animen a viajar más y más, sobre lo que afirman tener verdaderos deseos, resulta obvio de sus testimonios que es necesario minimizar las probabilidades de encontrarse con sorpresas que supongan experiencias negativas. Para ello, una buena información, esto es, detallada y cierta sobre los aspectos relacionados con la accesibilidad, desde que se sale de casa hasta que se vuelve a ella, tendría una importancia extraordinaria.



Resultaría esclarecedor conocer los motivos de la pasividad del sector turístico privado para acometer un trabajo minucioso y de calidad que ponga a disposición de las personas con discapacidad información extensa y confiable sobre las expectativas de su viaje que, como se ha visto, es una permanente reivindicación, que de ser satisfecha, les animaría a hacer turismo con más frecuencia.

Mientras se produce una reacción generalizada del sector privado, que muestre su capacidad para captar lo crucial que es este tema, como primera condición de cara a ampliar sus objetivos comerciales, quizás corresponda al Tercer Sector de Acción Social aprovechar la oportunidad de recoger dicho testigo, como abanderados portadores de las peticiones del colectivo al que representan. Para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, como reza en la misión de todas estas entidades<sup>20</sup>, es preciso que, también, en el ámbito del turismo se avance, quizás más enérgicamente, para evitar que se produzcan situaciones discriminatorias como las sorpresas negativas que a menudo empobrecen, cuando no malogran las experiencias turísticas del colectivo con discapacidad.

Sería de justicia reconocer la importancia de alguna iniciativa puesta en marcha en España en este sentido, como la *app Tour4all* promovida por la *Fundación Vodafone España* con el apoyo de la *Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física* (PREDIF). Esta aplicación tiene como objetivo suministrar información sobre las condiciones de accesibilidad

---

<sup>20</sup> Cito aquí la misión de tres de las más representativas entidades del Tercer Sector de Acción Social en España como son: “*La misión de la Fundación ONCE es contribuir a la plena inclusión social de las personas con discapacidad, contribuyendo a hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación*” Disponible en: <http://www.fundaciononce.es/es/pagina/mision-y-valores> (Accedido: 12-12-2015). Por otra parte, el CERMI: “*Evitar la discriminación de las personas con discapacidad. Conseguir la igualdad de oportunidades. Conseguir que las personas con discapacidad y sus familias tengan una mejor situación en sus vidas*”. Disponible en: <http://www.cermi.es/es> (Accedido: 13-1-2016). Y para finalizar PREDIF: “*Promover la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad física.*” Disponible en: <http://www.predif.org/index.php?q=strongpredifstrong> (Accedido: 13-1-2016).

de más de dos mil cuatrocientos establecimientos turísticos en España, con nuevas y continuas incorporaciones que previamente los técnicos de PREDIF han evaluado pormenorizadamente. De esta forma se alcanza un mayor grado de fiabilidad que cuando se realizan auto-evaluaciones por parte del personal del mismo establecimiento, en cuyo caso el examen no es riguroso y no suele corresponderse con la realidad. En este, como en otros campos relacionados con la información fidedigna, a la que vengo refiriéndome, y que tanto demanda el colectivo de personas con discapacidad, es dónde sería plausible una contribución, más proactiva y eficiente que haga extensible de forma generalizada el logro de este prerequisite, sin el cual el propugnado y deseado incremento de la actividad turística de sus representados tiene el riesgo de quedar en agua de borrajas.

En este momento y lugar cabe preguntarse por el papel que están jugando las agencias de viajes en un asunto de tanta trascendencia como el de la información fidedigna sobre la accesibilidad de todos los eslabones que componen la cadena de viaje. Aunque no menos importante es su cometido como transmisores de la oferta de turismo accesible, en cuanto a la diversidad de opciones con que cuentan las personas con discapacidad que deseen hacer turismo.

Aunque, como hemos visto, la llegada de las tecnologías de la información y comunicación a través de internet ha transformado considerablemente el proceso de información y comercialización de la oferta turística, las agencias de viaje siguen desempeñando una labor de intermediación que, en el caso de las personas con discapacidad, es crucial. Las deficiencias en accesibilidad y usabilidad que todavía presentan muchas páginas web para culminar con éxito la reserva y compra de un vuelo o habitación de hotel, por citar las más básicas, las convierten en mediadores necesarios a tal efecto. Pero hagamos una incursión para ver cómo está la situación en esta materia.

### 3.2 Las agencias de viaje y la información confiable

Como he señalado, también las personas con discapacidad tienen un deseo de conocer mundo, de viajar y hacer turismo que en absoluto se quiere auto-limitar, mostrando un interés creciente en ir a cualquier destino que les aporte las sensaciones que todo turista quiere experimentar cuando viaja. Sin embargo, según me han indicado los informantes, muy a menudo encuentran carencias en sus viajes que les hacen ser cautelosos en sus nuevas tentativas, y en sus recomendaciones a otros. Necesitan estar seguros *a priori* de que lo contratado realmente se acomoda a sus expectativas y requerimientos. Para ellos este factor no es opcional. De ahí surge la necesidad de un mediador de confianza, que conozca los lugares, los productos y los servicios con todo lujo de detalles y les comunique de manera segura que allá donde quieren ir se adecúa a lo que esperan y necesitan.

Partimos de la base de que el elemento fundamental, mejor dicho indispensable, que va a presidir toda la experiencia turística de una persona o grupo de personas con discapacidad es la accesibilidad. Lo que para el resto de turistas se da por hecho, es para ellos un motivo de inquietud constante. Las condiciones óptimas de acceso a los entornos físicos, a los productos y a los servicios, marca una diferencia tan específica que plantea directamente la necesidad de un conocimiento especializado en ese campo. Hasta aquí todo bastante obvio y comprensible. Pero, ¿existe ese conocimiento especializado? ¿Quién ostenta esa instrucción cualificada? ¿Atesoran las agencias de viajes tradicionales ese saber? ¿Han surgido agencias de viajes especializadas en viajes y turismo accesible? ¿Están satisfechos con el servicio que reciben de sus agencias de viajes los turistas con discapacidad? Intentaré contestar a estas y otras preguntas referentes al inestimable servicio de información veraz que las agencias de viajes están llamadas a realizar en el ámbito del turismo accesible. A ello contribuirán los testimonios de representantes de agencias de viajes tradicionales y especializadas en turismo para personas con discapacidad. También se aportarán las valiosas opiniones de los clientes que,

sin duda, al final de cuentas son los receptores del servicio y cuya versión de los hechos es inapelable.

La respuesta a la pregunta de si existe conocimiento especializado sobre lo que va a necesitar el colectivo de personas con discapacidad de las agencias de viajes tradicionales, es no en general, y sí en algunos pocos casos. Así me lo hizo saber Jaime, un joven de 32 años, trabajador informático y ex-jugador paralímpico de baloncesto en silla de ruedas acostumbrado a viajar:

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

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

“No hay agencias especializadas, al menos donde yo vivo. Pero tampoco me valen las normales, porque para empezar no hay nadie que sepa lenguaje de signos, con lo cual a mí ya no me valen. Normalmente voy con grupos que formamos en la asociación, y ahí sí que llevamos nuestro propio intérprete. Es que si no, todo se vuelve complicado, o imposible, porque parecemos ‘los olvidados’...”

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

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

Aquí Bernardo se está refiriendo a la agencia de viajes del grupo de empresas de la ONCE, rebautizada recientemente como *Ilusión Viajes* ya que hasta diciembre de 2014 había operado bajo la marca *Viajes 2000*. No obstante, en el verano de 2015 fue adquirida por el Grupo Barceló para incluirla en su división de viajes corporativos como declaró tras la operación de compra el consejero delegado de *Barceló Viajes*, Gabriel Subías.

Sin duda el testimonio de Bernardo refleja uno de los escasos ejemplos a favor de la misión mediadora de las agencias de viajes en el campo del turismo accesible. No obstante, la oferta de paquetes de viajes accesibles que pone en circulación la agencia está tasada y es de cuatro. Aunque pudiera pensarse que es una agencia especializada en turismo accesible, en realidad no lo es, ya que dispone de una sección dedicada a esta modalidad dentro del entramado general de una agencia minorista de viajes tradicional, eso sí con varias sucursales en España.

Será interesante comprobar si una adquisición mercantil como la llevada a cabo por parte de Barceló Viajes, redundará en el desarrollo del Turismo Accesible. La compra de esta empresa emblemática en la incorporación de personas con discapacidad entre su personal, lo que presupone el conocimiento y la sensibilidad necesarias en la atención a este colectivo a la hora de viajar, sugiere el aprovechamiento de la ventaja competitiva que representa. El consejero delegado del Grupo Barceló declaró

que la operación supone “*un paso natural en el objetivo de reforzar su compromiso con la responsabilidad social corporativa*”<sup>21</sup>.

Las declaraciones de la gerente de la agencia *SolAccess* radicada en Tenerife y especializada en turismo accesible, contribuyen a clarificar la posición que hoy día tienen este tipo de agencias en el sector turístico. Asimismo, apunta algunos factores importantes para entender las dimensiones reales de la modalidad de turismo objeto de este estudio.

“Nosotros estamos especializados en Turismo Accesible. Damos servicio prioritariamente a clientes del norte y centro de Europa. Nos encargamos de todo. Ellos sólo tienen que venir a disfrutar de este clima único. Pero este negocio no es para hacerse rico en dos días. Llevo bastantes años en esto y se lo que digo. El Turismo Accesible es un mercado minoritario y su desarrollo está fuertemente ligado a la situación económica del país. No olvidemos que en su gran mayoría los discapacitados son personas no activas en el mercado laboral, que perciben subsidios del estado. Si el estado del bienestar se debilita, disminuyen las posibilidades de que ellos se vayan de vacaciones.” (Isabel, directora de la agencia de viajes accesibles *SolAccess*, entrevista en octubre de 2015)

Existe un número escaso de agencias de viajes especializadas en turismo accesible en España con verdadero conocimiento sobre las condiciones y el estado en que se encuentran los entornos, productos y servicios que recomiendan a los clientes con discapacidad que requieren de su asesoramiento para viajar. Esto hace que el papel de agentes de confianza que representan se resienta dado que el resto, las tradicionales, que son la gran mayoría no

---

<sup>21</sup> Publicado en el diario *Expansión* el día 2-7-2015. Disponible en: <http://www.expansion.com/empresas/transporte/2015/07/02/5594f7c746163fcc678b4576.html> (Accedido:2-7-2015)

satisfacen la indispensable necesidad de información veraz que los turistas tienen respecto a sus requerimientos especiales de accesibilidad.

### 3.3 El viaje hacia el destino

#### 3.3.1 Los transportes y la accesibilidad

Dependiendo de la distancia a la que se encuentre el destino elegido y, a veces, del tiempo disponible para pasar una estancia allende lo cotidiano, la manera de llegar a ese espacio deseado será una u otra. En la actualidad, en esta aldea global que representa el mundo contemporáneo en el que vivimos, cualquier lugar del planeta, por muy remoto que sea, puede resultar alcanzable en un tiempo máximo de veinticuatro horas, si el medio de transporte utilizado es el aeronáutico. La notable reducción del tiempo de viaje y la extensión de las distancias que permite el transporte aéreo ha logrado hacer de este medio el más popularmente usado en la actualidad. A ello ha contribuido la proliferación de aerolíneas *low-cost* que con su oferta de tarifas asequibles han democratizado esta manera de viajar. Ahora bien, como señalan Darcy y Ravinder no debemos ignorar que:

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

Por dicho motivo me centraré en el análisis de esta modalidad. El aumento de viajeros con discapacidad haciendo uso de los aeropuertos y las aeronaves ha traído consigo la evidencia de la necesidad de adecuar productos y servicios a los requerimientos de estos clientes. No obstante, como veremos a continuación las deficiencias que encuentran en su uso reflejan la debilidad de este eslabón crucial de la cadena de viaje que representa la experiencia turística.

Los viajes en tren y autobús son formas alternativas de viajar usadas por las personas con discapacidad, pero para distancias más cortas y dentro de una misma región geográfica. La frecuente denuncia del número insuficiente de vehículos y estaciones adaptadas reduce significativamente esta opción. En Estados Unidos se realizó un estudio en 2002 y posteriormente otro de mayor profundidad en 2005 patrocinado por la *Open Doors Organization (ODO)* para conocer la situación en los sectores de los transportes y la hospitalidad entre adultos con discapacidad. En dicho estudio sobre los transportes usados por las personas adultas con discapacidad en EE.UU. se refleja que tan sólo un 11% había viajado en tren o bus en el período de los dos últimos años (O.D.O, 2005:13).

No obstante, en el viaje grupal que realizamos a Benidorm se contó con un autobús *autopullman* adaptado con una capacidad de hasta 15 usuarios en silla de ruedas de la empresa *Autocares Roncero* con sede en Consuegra (Toledo) especializada en transporte accesible a personas con movilidad reducida. El bus estaba contratado para todo el viaje, diez días, realizando el servicio de viaje de ida Madrid-Benidorm, el transporte de todos los asistentes a las diferentes excursiones programadas por los alrededores, con lo cual se hacía uso diario del mismo, y por último el viaje de regreso de Benidorm a Madrid. Este era un autobús con una plataforma elevadora central que subía a los usuarios de sillas de ruedas a la zona de asientos donde ellos quedaban fijados a unos rieles por medio de unos ganchos de seguridad. Contiguo a la plataforma elevadora hay un maletero de grandes dimensiones para guardar sillas de ruedas que o bien, no se usan porque la persona puede levantarse y prefiere ir en un asiento estándar o bien, porque se transfieren de una eléctrica a otra manual quedando una de ellas así adecuadamente resguardada. Lógicamente todo este manejo de sillas de ruedas lleva consigo un mayor tiempo de acoplamiento del pasaje en el autobús: No tiene más inconveniente que estar preparado para embarcar con cierta antelación, normalmente quince minutos previos a la salida anunciada. Por lo demás, salvo la morfología de la zona de los asientos un tanto diferente debido al espacio necesario para



disponer a las sillas de ruedas unas detrás de otras que ciertamente cambia la estética interior, todo lo demás es estándar.

En cuanto al transporte marítimo y dada su especificidad como modalidad de turismo a través de los cruceros nos referiremos a ellos y sus características más adelante de manera particular.

Para embarcarse en la experiencia de salto cuántico, físico y psíquico, que representa un viaje aéreo, los pasajeros sólo tienen que comprar un billete y preocuparse de estar en el aeropuerto, normalmente, alrededor de dos horas antes de la salida del vuelo. Todo ese tiempo de antelación está pensado para satisfacer ciertos trámites indispensables previos al embarque. Me estoy refiriendo a la consabida facturación del equipaje y al preceptivo control de seguridad, cada vez más exhaustivo por la subyacente amenaza terrorista que se instaló en todas las instalaciones aeroportuarias del mundo desde los atentados del 11 de septiembre de 2001 en Nueva York.

Una vez realizado el *check-in*, ya ligeros de peso e identificados como afables y apacibles viajeros da comienzo un tiempo para deambular por un espacio liminal, un no lugar (Augé, 2008), una burbuja utópica con zonas exentas de tributos, un espejismo fugaz, un señuelo hipnótico que predispone a la seducción que pronto ejercerán sobre nosotros todos los santuarios turísticos. Durante esta secuencia espacio-temporal que supone la estancia en la zona *duty-free*, y también dentro de la nave, se inicia un micro-proceso de transmutación que prefigura la nueva identidad, de carácter transitorio, que adoptará como turista.

Hasta aquí todo bastante familiar. Pero si eres un pasajero con algún tipo de discapacidad, los ritmos y los espacios son otros. En los aeropuertos existe un *servicio de asistencia a personas con movilidad reducida* (PMR) cuyos beneficiarios han de preavisar que necesitarán tal asistencia con una antelación de cuarenta y ocho horas. En caso contrario, como se expresa en la nota uno del modelo de solicitud expedido al efecto:

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

De esta forma se puede apreciar cómo el viaje para una persona con discapacidad comienza antes, con una llamada telefónica, a veces varias, con problemas de comunicación por la diferencia de idioma que hace imposible el preaviso en no pocas ocasiones. Existe un procedimiento *online* habilitado y a disposición de los usuarios en la página web de AENA. Consiste en un procedimiento de cuatro pasos: uno, cumplimentar los datos identificativos personales del solicitante y del acompañante, en su caso; dos, donde se piden los datos específicos del vuelo de referencia ya sea de salida o llegada; tres, se requieren los detalles relativos a la discapacidad del solicitante; y cuatro, se solicita que se detallen los materiales que se necesitarán para dar adecuadamente la asistencia.

Este es un servicio que, generalmente, recibe un grado de satisfacción medio-alto por parte de los usuarios. La mayoría de las quejas vienen dadas por el procedimiento antes mencionado, que no resulta operativo realizarlo con antelación, en muchas ocasiones, por los motivos expuestos, a los que habría que añadir una notable y frecuente falta de accesibilidad a los medios tecnológicos. No obstante, es justo decir que se suele atender a todas las personas que acuden *in situ* a solicitar el servicio. Claro, es ahí donde interviene la cláusula de descuelgue de responsabilidad prevista en la nota uno. Esto se traduce, en ocasiones, en retrasos para la salida del vuelo, y en situaciones muy embarazosas para algunos pasajeros.

“La primera vez que usé el servicio, volaba desde Irlanda, y cuando llegamos, mi mujer y yo, al aeropuerto de Dublín, no había preavisado, porque no conocía el procedimiento. Y claro, sin hablar inglés lo suficiente, pues muy mal. Tuvimos que esperar mucho, parece que había bastante demanda de asistencia, y nos sentimos si no abandonados, bastante ignorados. Al final mientras

embarcaban mi silla eléctrica, me transfirieron a una manual y después a la pequeña que se usa para el avión. En ella me pasearon por todo el pasillo, recibiendo y dando algunos golpes a otros pasajeros al paso, pidiendo disculpas y teniendo que enfrentar caras largas, pues obviamente yo era el motivo del retraso.” (Andrés, 41 años, licenciado en derecho y trabajador de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), usuario de silla de ruedas).

Pero existen otro tipo de incidencias, que ilustran las diferencias que pueden encontrarse a la hora de viajar en avión las personas con y sin discapacidad. Así lo indica con contundencia el siguiente testimonio del que me hizo partícipe John, al que tuve oportunidad de conocer en el punto accesible de la playa de levante de Santa Pola en el verano de 2015. Acompañado por su madre, John, un hombre joven, inglés de 35 años, usuario de silla de ruedas, durante un viaje por los Estados Unidos en 2014, y tras lo acontecido en un vuelo doméstico de Washington a Tallahassee (Florida), con escala en Charlotte (Carolina del Norte) me contó lo siguiente:

“El transporte aéreo es estresante en sí mismo, así que imagínate cuando no puedes levantarte y caminar fuera del avión. Si pudiera caminar, no habría perdido mi conexión. Si pudiera caminar, no me habría quedado a bordo, dos veces, después de que todos los demás desembarcaran. Si pudiera caminar, no habría tenido mis pies aplastados, arrastrando debajo de una silla estrecha, porque el personal que me sacó del avión, no tenía idea.”<sup>22</sup> (John, varón inglés, usuario de silla de ruedas)

Para John resulta evidente que no poder caminar, y necesitar de un servicio específico que haga posible llevar a cabo las operaciones básicas de

---

<sup>22</sup> “Air travel is stressful itself, so imagine when you can’t get up and walk off the plane. If I could walk, I wouldn’t have missed my connection. If I could walk, I wouldn’t have been left onboard, twice, after everyone else disembarked. If I could walk, I wouldn’t have had my feet crushed, dragged under a narrow chair, as untrained staff pulled me off the plane.”

embarcar, desembarcar, y en su caso conectar a tiempo con otro vuelo que te lleve a tu destino tras realizar una escala, marca sustancialmente la diferencia. En esta fase esencial a la hora de hacer turismo es probable encontrar inconvenientes, inusuales para el resto de viajeros sin discapacidad, que conviertan una práctica habitual y normalmente sin problemas, en una peripecia azarosa como se ha podido comprobar en el caso de John y su madre.

El jueves 25 de octubre de 2015 apareció en internet una noticia publicada 3 días antes por Chris Gordon en la cadena de noticias 4 NBC de Washington, donde se recogía la desafortunada experiencia vivida por un ciudadano afroamericano con discapacidad física, usuario de sillas de ruedas. Fue olvidado por el personal de la aerolínea en el interior de un avión en el aeropuerto *Ronald Reagan* de Arlington (Virginia), tras desembarcar todo el pasaje y esperar ser atendido sin resultado. Después de transcurrir un período de tiempo considerable sin que nadie le asistiera, más de una hora, y ante la necesidad de ir al baño tuvo que arrastrarse por el pasillo hasta la puerta.

Irónicamente, este pasajero regresaba a casa desde San Francisco donde había participado en una conferencia sobre el transporte accesible. Una vez más, se puede comprobar cómo la discapacidad y la accesibilidad viajan separadas, con independencia la una de la otra, para al final terminar encontrándose en las rutas de la paradoja.

Preguntado sobre cómo se sintió en semejante situación, Darcee Neal, que así se llama el afectado, respondió:

“Es humillante. Nadie debería tener que hacer lo que yo hice. [...] La mitad del tiempo siento como las aerolíneas tratan a las personas con discapacidad como una preocupación secundaria.”<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> “*It's humiliating. No one should have to do what I did [...] Half the time, I feel like airlines treat people with disabilities as a secondary concern*”

En relación a este mismo asunto la representante de la *Red Nacional de los Derechos de la Discapacidad*, Dara Baldwin, dijo: “En 2014 aquí hubo más de 27.500 quejas referentes a cosas como esta, luego no es tan extraño.”<sup>24</sup>

En los dos estudios patrocinados por ODO en 2002 y 2005 se pusieron de relieve importantes resultados. En lo referente al sector viajes y en concreto al transporte aéreo se obtuvieron datos de gran relevancia hasta aquel momento desconocidos. Entre otras cifras y averiguaciones resultan significativas las siguientes: que en los dos años anteriores a 2002 habían viajado un tercio de los adultos con discapacidad (30%) lo que suponía en aquel momento nueve millones de viajeros. Habían realizado dos vuelos en dos años con un gasto por vuelo de 349 dólares elevando los ingresos para la industria de las aerolíneas a 3.300 millones de dólares al año. Pero lo más significativo es que de las entrevistas realizadas se desprendió que los viajeros con discapacidad estaban dispuestos a realizar dos vuelos más al año si las aerolíneas estuvieran adaptadas a sus necesidades. Esto representaría un incremento de facturación para las compañías nada desdeñable. Sin embargo, la mayoría de viajeros aéreos con discapacidad (84%) afirmaron que encontraban obstáculos cuando trataban con las aerolíneas, especialmente obstáculos físicos (67%), y con zonas para sentarse hacinadas (52%). Estas son sólo algunas muestras de las deficiencias arrojadas por el estudio elaborado en EE.UU. (ODO, 2005: 13). Van Horn nos ofrece una relación comentada de estos aspectos con mayor amplitud (Van Horn, en Buhalis *et al.* 2012: 69-70).

Otro magnífico ejemplo, esta vez en Europa, de cómo puede ser la experiencia de viajar en avión por parte de un pasajero con movilidad reducida, usuario de silla de ruedas, y el funcionamiento del servicio de asistencia habilitado a tal efecto, nos lo aporta un confeso apasionado de los viajes y el

---

Disponible en: <http://www.nbcwashington.com/news/local/Man-With-Disabilities-Crawls-Off-Plane-After-Airline-Fails-to-Assist-Him-336076281.html> (Accedido: 25-10-2015)

<sup>24</sup> “In 2014 here were over 27,500 complaints in reference to things like this, so it is not uncommon” (Disponible en *Ibíd.* y accedido en la misma fecha)

turismo. Me refiero a Martyn Sibley que tiene atrofia muscular espinal, o (SMA) según las siglas en inglés, y es co-editor del blog *Disability Horizons*, de frecuencia semanal, dedicado al mundo de la discapacidad en general con un énfasis inequívoco en asuntos relacionados con el turismo accesible. En el citado blog se destina un espacio permanente a presentar *posts* que abordan las circunstancias que viven las personas con discapacidad cuando hacen turismo.

En concreto y en relación al transporte aéreo, objeto de este apartado, nos ilustra con el relato de una experiencia personal sobre los, a menudo, aterradores y, en ocasiones, problemáticos lances del proceso, haciendo eco de sus propias palabras. En su opinión, como avezado viajero que usa con frecuencia el avión como medio de transporte, hay muchos que pueden viajar hoy día, pero también los hay que no pueden ser transferidos al avión, sentarse confortablemente, usar el baño durante el vuelo, etc.

Con motivo del viaje que le trajo a Madrid, para asistir a finales de septiembre de 2015 al V Congreso de Turismo para Todos, organizado por Fundación ONCE, donde participó como ponente sobre su experiencia como blogger sobre el turismo accesible, nos dejó un artículo narrado en primera persona digno de ser subrayado.

En relación al momento del embarque hace una reflexión, a la vez que se formula una serie de preguntas ante las inquietantes situaciones que ya conoce de otros viajes, y que sabe que se le avecinan. Con todo ello nos pone de manifiesto la notable diferencia perceptual del momento del embarque que existe con el resto del pasaje, que no tendrá más desvelo que localizar el número de su asiento y colocar su equipaje de mano en el compartimento superior de la cabina. Escuchemos a Martyn:

“Cuando se acerca el momento de embarcar mis niveles de estrés aumentan. ¿Llegará el servicio PMR con dos personas capaces de subirme, y con una silla de pasillo con soporte para la cabeza?  
¿Seré embarcado el primero (como está previsto por el protocolo)?  
¿Colocarán a salvo, los empleados encargados de manejar el

equipaje, mi silla de ruedas en la bodega? ¿El personal de la tripulación se dirigirá a mí, o actuarán como si no estuviera allí?<sup>25</sup>

De aquí se desprende la combinación de varios elementos de preocupación que denotan una situación exclusiva y excluyente, ya que, por una parte, es el único pasajero en el avión sometido a esas contingencias que, como se verá a continuación, suponen además una clara expresión discriminatoria por la manera en que se resuelven.

Son aspectos relativos a la logística, pero relacionados con la seguridad física personal, dado el manejo corporal del que tendrá que ser objeto para la transferencia, según el término usado por los prestadores del servicio PMR, de una silla a la otra. También aparecen motivos de inquietud por la integridad de un elemento material que más que equipaje es una extensión de su propio cuerpo y, por lo tanto, de importancia capital. Sin olvidar la previsión de correr el riesgo de convertirse en alguien invisible para el personal de la tripulación. Aquí se revela una expresión manifiesta del tipo de actitud con que la sociedad se aproxima a la discapacidad con frecuencia.

Evidentemente son circunstancias inimaginables para el resto de pasajeros que acompañaban en ese vuelo a Martyn. A continuación, nos aclara cómo se solventaron todas esas incógnitas que, con cierta ansiedad, acudían a su mente en los instantes previos al ingreso a bordo de la nave. Esto fue lo que sucedió:

“Tan sólo hace unos días, todo lo de arriba fue mal. El segundo empleado del servicio PMR vino tarde, el personal de la tripulación me ignoró, y la silla no tenía soporte para la cabeza. Por lo tanto, fui embarcado tarde y delante de todo el mundo. Esto

---

<sup>25</sup> “Around the time of boarding my stress levels rise. Will the PRM service arrive, with 2 people able to lift me, and with a head support aisle chair? Will I be boarded first (as per the planned protocol)? Will the luggage handlers get my wheelchair in the hold safely? Will I be spoken to by the airline staff or will they act like I’m not there?” Disponible en: <http://disabilityhorizons.com/2015/10/accessible-air-travel/> (Accedido: 9-10-15)

es muy poco digno, porque estoy en una posición embarazosa, con miedo de hacerme daño ya que me llevan en volandas a mi asiento, y a la gente le ENCANTA mirar con descaro. Ya tarde según la hora prevista de salida, el piloto anuncia que todavía nos demoraremos más porque la silla de ruedas no puede ir en la bodega de equipaje. Podía sentir las miradas y el enfado. Me pregunto ¿era necesario explicar públicamente la razón? Por otra parte, ¿por qué no podían llevar mi silla de ruedas si había telefonado con los detalles semanas antes?<sup>26</sup>

Parece que las inquietudes anticipadas de Martyn tenían razón de ser. Nos encontramos ante un evento que bien podría considerarse una profecía auto-cumplida (Merton, 2009 [1949]) pues los temores se cristalizaron en la realidad, incluso en algunos momentos del episodio superando, una vez más, a la ficción.

Resulta muy significativa la alusión que el protagonista de esta historia hace a la mirada. O quizás sea más pertinente no olvidar su número, ya que en la pluralidad de esas miradas al cuerpo “*como fuente originaria de todo significado*” (Husserl, cit. en Courtine, 2006: 21) se alojan las múltiples percepciones dibujadas, y la diversidad de mensajes emitidos a su paso. Detrás de la utilización de mayúsculas para marcar un verbo, de por sí, inherentemente enfático como *ENCANTAR* subyacen otros atributos que, el autor de la expresión, me explicaría en una breve, pero interesante, conversación de esas que se producen en los encuentros fortuitos de alguno de los recesos de cualquier

---

<sup>26</sup> “*Only recently all of the above went wrong. The second PRM guy came late, the airline staff ignored me, and the chair had no head support. Therefore, I was boarded late in front of everyone. This is very undignified because I’m in an awkward position, scared of hurting myself as I’m lifted onto the planes seat, and people LOVE to stare. Already late for the planned departure time, the pilot announces that we’ll be yet more delayed because of the wheelchair not going in the hold. I could feel the gazes and anger! I wonder. Was it necessary to publicly explain the reason? Moreover, why couldn’t they get my wheelchair on, when I’d phoned with the details weeks before?*”  
Disponible en: <http://disabilityhorizons.com/2015/10/accessible-air-travel/> (Accedido: 9-10-15)



congreso. En realidad, como describe y reconoce, su paso por aquel pasillo del avión no fue como el de cualquier otra persona.

Falló el protocolo y esto dio lugar a una escena surrealista desde el prisma estético. Imagen tamizada por miradas espontáneas, unánimes e indiscretas al cuerpo que se carga de tintes discriminatorios con apreciables efectos contra la dignidad de la persona, como me expresó rotundamente el afectado. Esta afirmación está relacionada con la concepción establecida por el filósofo fenomenólogo francés Merleau-Ponty (1994 [1945]) sobre el cuerpo, entendiéndolo como una encarnación de la conciencia que se expresa en el espacio y el tiempo como eje del mundo. En este sentido se pronuncia Courtine cuando afirma:

“La definición de las formas de discriminación por medio de la mirada se extiende a las situaciones corrientes y a las sospechas de lookism<sup>27</sup>, de segregación por medio de la apariencia, que puedan producirse.” (Courtine, 2006: 254)

No puedo sustraerme a traer a colación aquellos espectáculos de exhibición de la deformidad humana que se prodigaron durante el siglo XIX hasta el término de la Segunda Guerra Mundial, y que dejan entrever un cierto paralelismo entre las reminiscencias de la curiosidad, descaro y morbosidad que caracterizaban a aquellas miradas, y estas otras del pasillo por el avión. Pues, *“las miradas reflejan sin duda el juicio social de los que miran”* (Courtine, 2006: 241). En este mismo sentido será Goffman (2012 [1970]) quien nos señale que lo anormal es una cuestión de percepción, y que el estigma se encuentra en el ojo del que observa. Dada la relevancia que para este estudio tiene el prejuicio derivado de la percepción estética, intentaré dar una vuelta más a la tuerca de la precisión. Yo matizaría que el estigma reside en el cerebro, y que es allí donde se constituye al transformar los estímulos

---

<sup>27</sup> Vocablo inglés que hace referencia a la construcción de un estándar de belleza y atractivo corporal, y los juicios que se hacen de la gente en relación a su adecuación a dicho estándar.

luminosos percibidos por el ojo en información procesada y estereotipada que dota de significado al acto de la visión y lo convierte en mirada. Varios oftalmólogos me han trasladado la idea de que en realidad vemos con el cerebro.

Yau *et al.* (2004: 946) argumentan en su estudio sobre viajar con una discapacidad que “*las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades y deseos para el turismo que otros*”<sup>28</sup>, sin embargo, como podemos estar comprobando con todos estos casos, sólo puedo estar parcialmente de acuerdo con tal afirmación. Los deseos pueden ser similares, pero las necesidades son muy diferentes. Incluso entre diferentes tipos de discapacidad las necesidades y requerimientos son también distintos como *a fortiori* nos ilustran en su estudio exploratorio de las experiencias turísticas de viajeros ciegos Poria *et al.* cuando señalan que “*El actual estudio indica que los ciegos tienen diferentes necesidades en cuanto a lo que a turismo y hospitalidad concierne.*”<sup>29</sup> (Poria *et al.*, En Buhalis & Darcy, 2011: 156).

### 3.3.2 El crucero: transporte y destino accesible

A continuación, me referiré al crucero que reúne la doble condición de transporte marítimo y producto turístico. Esta modalidad de hacer turismo ha ido experimentando en las dos últimas décadas un crecimiento exponencial. Sin embargo, se considera que económicamente aún no ha alcanzado la madurez y se caracteriza por el aumento de la demanda a medida que lo hace la oferta.

En la actualidad la mayoría de las navieras ofrecen buques con instalaciones accesibles a personas con discapacidad tanto a nivel de camarotes como en las zonas comunes. En lo que se refiere a las excursiones disponibles

---

<sup>28</sup> “*People with disabilities have the same needs and desires for tourism as others*”.

<sup>29</sup> “*The current study indicates that blind people have different needs as far as tourism and hospitality is concerned.*”

para el pasaje a la llegada a los diferentes puertos que el crucero visita la situación cambia. Esta cuestión suele ser una asignatura pendiente según se deduce de los testimonios de los informantes a los que he tenido acceso.

Jacinta, a quien tuve oportunidad de conocer por medio de unos amigos en común, me decía que viajó en junio de 2014 como acompañante de Salu su madre, usuaria de silla de ruedas, en un crucero por el Mediterráneo, uno de los recorridos más populares, durante una semana. Partieron desde el puerto de *El Pireo* en Atenas para visitar diferentes islas griegas como Santorini, Mikonos, Rodas, Corfú y continuar travesía hacia Dubrovnik en la República de Croacia, terminando la singladura en Venecia.

Me contaba que la experiencia en el barco es muy recomendable para cualquiera, también para personas como Salu que van en silla de ruedas. No sin cierto tono de admiración me expresó su sorpresa al comprobar que casi todas las zonas comunes, aseos, pasillos, ascensores, cafeterías, bares, restaurantes, salvo las piscinas y jacuzzis, eran bastante amplias y accesibles. *“Menos mal que mi madre no es muy amante de los baños en piscinas, si no habría sido bastante frustrante, la verdad.”*. Aquí Jacinta deja inferir una nota de agradecimiento a la suerte, que acude al rescate de una manifiesta carencia de acceso a la zona de baños que tan presumiblemente debiera ser usada en un crucero por el mediterráneo en época estival.

Sin embargo, y aunque les supuso un coste adicional al estándar, disfrutaron de un camarote con balcón privado lo cual les resultó fascinante al permitirles gozar de prolongadas estancias contemplando paisajes únicos como las líneas costeras y alguna que otra puesta de sol mientras el barco surcaba el Mediterráneo. Así recordaba las características del camarote:

“Todo parecía bien pensado. Suficiente espacio para girar la silla. Los espejos y las perchas a una altura adecuada. También la altura de la cama permitía la transferencia sin muchas dificultades. Lo mejor el baño, que además suele ser lo más necesario y lo que peor te encuentras cuando sales de casa. Tenía sus barras para acceder al inodoro y también en la ducha que además tenía una banqueta

plegable. A la ducha se podía entrar sin problemas porque no había el clásico escaloncito de la placa de ducha. La verdad que el camarote estaba muy bien, y el balcón una maravilla, valió la pena pagar más.” (Jacinta, 42 años, trabajadora social, acompañante sin discapacidad de su madre en silla de ruedas, entrevista el 19 de marzo de 2015)

Otros informantes que también recorrieron en crucero el Mediterráneo, y a los que tuve acceso, me corroboraron que los camarotes con o sin balcón eran amplios y accesibles y que dependiendo de la tipología de la discapacidad se asignaban con unas adaptaciones u otras. Aunque todos coincidían en que ir con un acompañante era muy conveniente, además de ser generalmente una exigencia de la compañía naviera. Aquí una vez más se puede comprobar la condición de multicliente (Dwyer and Darcy, En Buhalis y Darcy, 2011) de los turistas con discapacidad.

Sin embargo, una parte importante del paquete vacacional que representa la oferta crucerista como son las excursiones previstas para conocer los lugares emblemáticos de los enclaves turísticos en los diferentes puertos que el barco visita adolece de esa accesibilidad que el buque ofrece. El problema parece estar en los destinos que, en gran medida, no son accesibles ni en su arquitectura urbana, ni en sus servicios de transporte, ni en sus atracciones. Al tocar tierra la realidad se impone y parecen asemejarse las modalidades de hacer turismo en cuanto a condiciones de accesibilidad se refiere.

Y es que, como ya hemos visto más arriba, aunque el turista con discapacidad siente los mismos deseos que cualquier otro turista de sumergirse en una experiencia plena, ésta suele ser menos completa debido a las barreras tanto físicas como intangibles que frecuentemente encuentran en los “santuarios turísticos” (Jafari, 1988). Las sensaciones de riesgo, inseguridad e incluso peligro que porta un turista con discapacidad ante el desconocimiento de los entornos a los que se va a enfrentar en la aventura que supone abandonar su hogar condiciona significativamente su predisposición psicológica a viajar.

Esta suerte de estado mental preliminar negativo es susceptible de tornarse en frustración cuando resulta imposible acceder a disfrutar de las visitas a lugares cargados de historia, o belleza, o atracción personal. Sin embargo, como nos muestran Yau *et al.* (2004: 954):

“Las personas con discapacidad deben hacer muchos ajustes y adoptar un número de estrategias compensatorias para gestionar su experiencia [...] Algunos [turistas] aceptan su exclusión de algunas actividades con cierto grado de humor más que con resignación: ellos aceptan esto como parte del precio que deben pagar por hacer turismo.”<sup>30</sup>

Además de los ajustes mentales están los económicos que habitualmente aparecen en forma de incremento opcional de costes para resolver las deficiencias que los turistas con discapacidad tienen que salvar para lograr acceder a eventos o visitar lugares que satisfagan sus deseos como turistas. A veces, demasiadas, resulta sencillamente imposible ya que el diseño y la accesibilidad universal, conceptos hartamente preconizados desde el discurso oficial del “Turismo para Todos”, quedan aparcados en el limbo de los postulados programáticos. Jacinta recordaba la llegada a Santorini en los siguientes términos:

“Fue la primera decepción. La llegada fue preciosa, pero no pudimos bajar del barco pues había que bajar a un bote que te trasladaba a la isla, y claro eso era imposible con la silla de ruedas. Sencillamente no estaba pensado para personas como mi madre. Según nos contaron a la vuelta de la excursión algunas personas que habíamos conocido la noche anterior en la cena, aunque hubiéramos podido llegar a la isla, como era volcánica y tenía subidas por terrenos imposibles para una silla de ruedas, no

---

<sup>30</sup> “*People with disabilities must make many compromises and adopt a number of compensatory strategies to manage the experience. [...] Some tourists accept their exclusion from some activities with a degree of humor rather than resignation: they accept this as being part of the price they must pay for tourism activities.*”

habríamos podido recorrerla. En fin, decidimos disfrutar de lo que podíamos, que en el barco era bastante, y conformarnos con ver Santorini desde lejos, ¿qué más podíamos hacer?”

Así lo recordaba Jacinta dejando entrever una tímida sonrisa acompañada de un elocuente gesto de resignación que evocaba aquella “pequeña felicidad” de los espíritus débiles de la que nos habló Nietzsche (1981: 240) a través de su Zaratustra. Y es que el grupo social integrado por las personas con discapacidad y sus familiares y allegados ha venido encarnando una discriminación secular de la sociedad tan constrictiva que les ha situado en una posición de inferioridad en la estructura social como queda bien reflejado en el comentario de Jacinta y en la sutil interpretación que hace de la resignación el filósofo alemán.

Siguió contándome que en otras islas sí que pudieron bajar pues el muelle donde atracaba el barco estaba cerca de las primeras calles donde se podían encontrar las típicas tiendas de souvenirs para turistas, y algún que otro bar para tomar un refrigerio que aliviara el tremendo calor veraniego de Grecia. Rodas sí pudieron recorrerla dando un paseo, ya que es una isla pequeña, y sin necesidad de utilizar ningún tipo de transporte adaptado, lo cual hubiera sido infructuoso ya que debido al calor preguntaron para la vuelta al barco, pero no había ningún taxi adaptado para silla de ruedas. Así lo explicaba Jacinta:

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

Como socio-antropólogo que se interesa por la configuración de los procesos de interacción dentro del sistema (Bourdieu, 1996; Giddens, 1997) entre el discurso del turismo y las prácticas que desarrollan las personas con discapacidad en sus experiencias turísticas encuentro que la estructura física

que constituye el buque conforma en realidad un entorno, un territorio turístico genuino percibido y entendido como “escenario turístico” (Nogués, 2015: 33). Es en este escenario donde el turista con discapacidad representa su mundo perceptual y motivacional que lleva consigo como turista diferente, con estrategias de adaptación al entorno más que a la inversa.

Esta manera de hacer turismo está asistiendo en los últimos años por sus características a un paulatino incremento entre los turistas que presentan algún tipo de discapacidad. Se podría decir que el crucero se aproxima a la idea de un destino turístico accesible en sí mismo. Su particularidad de destino itinerante permite concentrar los esfuerzos de accesibilidad que requieren estos turistas con necesidades especiales logrando un alto grado de satisfacción en su experiencia. Salvo el asunto de las excursiones en tierra donde la accesibilidad muestra sus carencias, como hemos visto, el resto de eslabones de la cadena: transporte, alojamiento, atracciones, servicios, atención al cliente, etc., parecen ser amables para este tipo de clientes.

El reparto del tiempo diario que los cruceristas pasan a bordo oscila entre el 100% y el 70% o 75% dependiendo del tiempo disponible para visitar el lugar al que se arriba, y si deciden bajar o realmente pueden hacerlo por motivos de accesibilidad. Esta distribución temporal normalmente va en función de las horas necesarias de travesía para alcanzar el próximo puerto al día siguiente según el programa de navegación estipulado por la naviera. La estabilidad de la moderna flota de cruceros, su cuidada y lujosa decoración, su amable tripulación, así como la combinación de distintas atmósferas simplemente subiendo o bajando una planta de ascensor, o a veces traspasando una puerta, sin olvidar la cuestión primordial de la accesibilidad convierte esta manera de hacer turismo en una muy deseada para el que ha tenido la oportunidad de realizarla.

Así se deduce de los datos aportados por el estudio ODO 2002, donde se recoge que el 12% de las personas adultas con discapacidad de EE.UU. (país que aporta el mayor número de cruceristas en el mundo) eligieron un crucero para sus vacaciones en los últimos cinco años. Este porcentaje, según informa

la *Cruise Lines International Association* (CLIA) parece algo mayor que el de la población general que fue sólo del 8% en el mismo período de cinco años (CLIA, 2002 *Market Profile Study*, cit. en ODO, 2005: 14). Otro importante dato que nos presenta el citado estudio es el nivel de repetición de la experiencia como cruceristas al que estaban dispuestos los adultos con discapacidad en EE.UU. para los próximos cinco años y que se elevaba al 59% de aquellos que ya habían tenido previamente la experiencia.

Este alto porcentaje coincide con la fidelidad que se postula de este colectivo cuando encuentra condiciones favorables de accesibilidad aquí como en cualquier otro modo de hacer turismo. Si encuentran un hotel con habitaciones y zonas comunes accesibles, y cuando salen a la calle a pasear el entorno urbano del destino es amable con la singularidad de sus necesidades, no sólo volverán en próximas ocasiones sino que lo recomendarán a otros.

Si bien esta fidelidad como clientes se argumenta como un atractivo a tener en cuenta por las instalaciones hoteleras, de restauración y atracciones turísticas en general para animarles a realizar las reformas necesarias con las que conseguirían atraer a clientes satisfechos dispuestos a repetir, tal recomendación no parece surtir los efectos deseados. Quizás esto responda a la observación que me hizo el director de un hotel en Benidorm al respecto: “*Sí, son fieles ahora que son pocos en general los hoteles y lugares realmente accesibles. Pero ¿y si hubiera más? que no nos cuenten milongas.*”

La creencia, sobre todo por parte del sector hotelero, del reducido número de personas con discapacidad que hace turismo unido a la madurez de su producto, especialmente en los destinos de sol y playa, en la temporada estival ha contribuido a dejar en segundo o tercer plano iniciativas dirigidas a captar este nicho de mercado. Esto es justamente lo contrario de lo que ha ocurrido con el sector de los cruceros que al ser un producto mucho más joven y menos consolidado necesita competir duramente ampliando el rango de captación de su clientela.



Aunque representa un subsector turístico con un escaso peso relativo del 1,5% del total de la demanda mundial (Hosteltur, 2004: 34)<sup>31</sup> muestra, no obstante, un crecimiento muy interesante debido a la rebaja de los precios que ha hecho posible un avance hacia la democratización de este tipo de turismo. A los efectos de este estudio resulta ilustrativo más que por la cantidad, por el factor de calidad que representa la incorporación generalizada de criterios de accesibilidad y especial consideración de un trato amable y adecuado al colectivo objeto de esta investigación. La implementación de estas medidas por parte del subsector de los cruceros representa un ejemplo práctico de voluntad de integración de las personas con discapacidad en la corriente turística principal. Sin embargo, y al no contar con estudios pormenorizados que aporten datos estadísticos o cuantitativos explícitos sobre la participación de las personas con discapacidad en los cruceros, dejaré aquí la constancia que mis informantes han apreciado sobre su presencia en los mismos.

Jacinta me reveló que sólo vio a otra persona, un hombre de unos 50 años en silla de ruedas en el barco durante ese viaje. También me hizo mención de un grupo de aproximadamente 25 personas sordas que solían ir en grupo a las excursiones y contaban con un guía que les acompañaban y que se comunicaban entre ellos mediante el lenguaje de signos.

También tuve oportunidad de conversar con José Antonio desde Quito (Ecuador) donde regenta una agencia de viajes especializada en turismo accesible. Desarrolla su actividad bajo la marca comercial *Ecuador for all*. A través de una entrevista mantenida por *Skype* me dijo que los turoperadores consideran como potenciales clientes a personas con discapacidad más para los cruceros que para otras modalidades. Esto se debe a la mayor facilidad para crear paquetes para grupos por las condiciones generales de accesibilidad, por

---

<sup>31</sup> Información extraída de la revista Hosteltur de septiembre de 2004 dedicado al sector cruceros. Disponible en: <http://www.uhu.es/uhutur/documentos/npturisticos1/4%20Turismo%20de%20cruceros.pdf> (Accedido: 9-1-2016)

el espacio disponible en la nave así como las posibilidades de abaratar las tarifas para grandes grupos.

Después de hablarme de ese tipo de detalles generales me dio a conocer las condiciones de un crucero realizado por El Caribe en abril de 2014 que partiendo de Miami visitó Nassau (Bahamas), Turcos y Caicos, Labadí (Haití), Ocho Rios (Jamaica), Grand Cayman, Cozumel (México) y vuelta a Miami durante una semana. Una forma de viajar donde se puede observar la facultad que tiene este producto turístico genuino de concentrar gran cantidad de personas con discapacidad en un mismo territorio turístico. No obstante, me matizó que, para componer esos grandes grupos, unas discapacidades son más factibles que otras. Aquí también fueron personas sordas procedentes de varias asociaciones de países como Ecuador, Colombia, Perú y Venezuela. Entre todas las citadas asociaciones conformaron un grupo de 128 personas lo cual fue comunicado a la naviera con suficiente antelación para que procediera a dotar de los dispositivos necesarios a las habitaciones que iban a utilizar. Se abastecieron los camarotes con un kit que incluía dispositivos con luz y vibración, un teléfono de texto y un reloj analógico con alarma. Además, cada grupo contaba con su propio guía con capacidad para expresarse en lenguaje de signos en español. Muchos de ellos iban acompañados de algún familiar o amigo sin discapacidad lo que redujo el número de kits necesarios de comunicación para sordos. Esto hizo más factible alcanzar una oferta económica atractiva al completar un grupo cercano a las 200 personas. Sin embargo, José Antonio me reconoció en nuestra conversación lo siguiente:

“En los siete años que llevo al frente de la agencia este es el único caso que te puedo contar de un grupo tan numeroso, y fue un crucero por El Caribe de una semana de duración. Eran personas sordas y la mayoría llevaba acompañante. Esto permitió ahorrar casi 100 dólares por persona en el monto total del viaje, incluyendo el vuelo. Pero he de reconocer, o al menos esa es mi impresión, que esto mismo no hubiera sido posible si la discapacidad hubiera sido, por ejemplo, la de personas en silla de ruedas. La verdad que la imaginación no me alcanza a pensar algo

así.” (J. Antonio, propietario y director de la agencia *Ecuador for All*, entrevista por Skype el 12 de julio de 2015)

La discapacidad presenta variantes y grados tan diversos que no permite generalizar afirmaciones del tenor: *los cruceros son aptos para el turismo de grupos de personas con todo tipo de necesidades especiales*. Aunque en algunos casos, como hemos visto, ofrece una oportunidad extraordinaria para la integración social de este tipo de grupos minoritarios a través de su participación en escenarios turísticos a pesar de las resistencias que oponen tanto la lógica como la inercia de la dinámica del discurso omnipotente del turismo.

### 3.4 El territorio turístico accesible

#### 3.4.1 El alojamiento

Después de haber atravesado las distintas fases preliminares de información, determinación, preparación y ejecución del viaje, por fin, el turista discapacitado toma contacto con su destino turístico hasta entonces sólo imaginado. Llega, pues, con un cúmulo de representaciones mentales que han generado simbólicamente en él o ella un mito espacial (Chadefaud, citado en Callizo, 1989: 41). Un mito entendido según la acepción de Barthes (1991 [1970]) como un lenguaje, como un sistema de comunicación que se alimenta de imágenes y ficciones. Mito que muy pronto comprobará que no ha sido creado para las características básicas que conforman su tipología como turista, y que por lo tanto verá cómo se desvanece progresivamente.

Es de esta forma disruptiva como el turista con discapacidad toma contacto con la realidad del territorio turístico que le aguarda. Su pretensión es llegar a un lugar cuyo entorno físico sea amable con sus características especiales como primera premisa. Así se indica en el estudio de caso (European Commission, 2012: 20) llevado a cabo sobre la oferta de servicios de Turismo Accesible en Arona (Tenerife) que señala que el “91,4% de los turistas con discapacidad dijeron que el factor imperativo para escoger un

*destino es la accesibilidad.*”<sup>32</sup> Este turista necesita mantenerse anclado a determinados aspectos de lo cotidiano como el que le proporciona la accesibilidad de su hogar y que suponen su seguridad física y psicológica. Por lo tanto nos encontramos ante una tipología de turista nueva ya que busca combinar en un mismo tracto espacio-temporal dos dimensiones de naturaleza antagónica como lo cotidiano y lo no cotidiano. Por un lado la familiaridad de un lugar de rasgos comunales (Nogués, 2015), esto es, accesible, acogedor e íntimo como la de su mundo cotidiano. Por otro las sensaciones ilusorias propias de una atmósfera de flotación (Jafari, 1983b) en que la *Metáfora del Trampolín* pretende sumergirlo trasladándolo de su realidad diaria a la ficción de lo no cotidiano. Esta combinación supone un equilibrio de difícil praxis entre ambas dimensiones y que afecta drásticamente la experiencia de este tipo de turista. Por lo tanto, un territorio turístico que no ofrece simultáneamente las dos dimensiones citadas está marcando diferencias notables entre turistas con y sin discapacidad. Estos últimos pueden e incluso desean pasar sin una de ellas, la de lo cotidiano, mientras que los primeros bajo ningún concepto aceptarán la falta de accesibilidad al entorno, leitmotiv de su cotidianeidad.

La indispensable conjunción de esas dos dimensiones en un *hic et nunc* indisociable convierten al turista con discapacidad en un turista anómalo, transformado, diferente, en “*Otro*” turista. Es un turista peculiar para la Industria porque no se conforma con lo que ésta le ofrece ya que le pone condiciones particulares. Esto le obliga a esfuerzos adicionales y le crea la molesta sensación de intromisión externa en la planificación estratégica de su modelo de negocio. La Industria tiene un papel activo en la conformación del territorio turístico a través de la oferta hotelera (hoteles, hostales, campings, etc.) y extrahotelera (apartamentos, casas rurales). Recibe a este alterturista con instalaciones pensadas y personal formado para satisfacer a un turista estandarizado que no precisa un ‘diseño universal’ para disfrutar del

---

<sup>32</sup> “91.4% of tourists with disabilities said the imperative factor to choose a destination is accessibility.”

establecimiento, sus productos y sus servicios. Esta inadecuación provoca conflicto tanto a nivel físico como simbólico en la interacción del turista con discapacidad y el entorno geográfico que constituye el territorio turístico.

Los hoteles son sin duda una pieza fundamental en la experiencia de viaje y ocio de un 78,6% de turistas<sup>33</sup> según el *Instituto Nacional de Estadística* (INE). Actividades básicas de la vida diaria como la higiene, el descanso y la alimentación, por citar algunas, viajan con el turista y tienen lugar en su interior. Hay otras, claro, que son aún más típicamente turísticas como el baño recreativo en las piscinas, atracciones lúdicas variadas, bares monotemáticos, actuaciones musicales en directo, etc.

Pero en realidad ¿qué espera un turista con discapacidad del hotel que ha elegido? ¿Qué características presenta en la práctica la estancia de un turista con discapacidad en los diferentes tipos de establecimientos donde se aloja cuando hace turismo? Como en el caso de cualquier otro turista sin discapacidad ¿encuentra con facilidad lo que busca? Y si no ¿qué ocurre?

A continuación, voy a repasar los resultados obtenidos en determinados estudios de caso sobre la sección de la hospitalidad, así como las opiniones de los informantes al respecto. También aquí expondré las apreciaciones de este investigador que desde la atalaya de la observación participante resultó inundado por las varias experiencias vividas en diferentes hoteles catalogados de “accesibles”. Con todo ello se contestará a dichas cuestiones cruciales. Veamos.

Es muy necesario comenzar este apartado indicando que los hoteles y sus derivados alojativos presentan una variedad muy amplia. Esto es importante destacarlo porque aun siendo obvio y conocido por todos representa un inadvertido primer obstáculo a los pertinentes criterios de homogeneización

---

<sup>33</sup> Información procedente de la nota de prensa del INE de fecha 3-12-2015. Disponible en: <http://www.ine.es/daco/daco42/prechote/cth1215.pdf> (Accedido: 27-12-2015)

de la accesibilidad. No todas las estructuras para el alojamiento existentes previeron desde su origen los criterios de accesibilidad global como: acceso, circulación, comunicación y utilización (Alonso y Dinarés, 2006: 65-66). Muchas otras tampoco permiten una remodelación fácil y poco costosa para su adecuación a tales criterios (Darcy & Dickson, 2009). Aunque a veces parece sencillo y barato y queda igualmente sin resolver por echarse en falta la implicación y voluntad proactiva necesaria (Daruwalla and Darcy, 2005) de los que toman las decisiones en el sector.

María, una integrante del grupo que realizamos aquel viaje de turismo accesible para personas con discapacidad organizado por COCEMFE y subvencionado por el IMSERSO me dio su opinión sobre la accesibilidad del hotel de cuatro estrellas en el que nos alojamos en Benidorm. María es una señora de 65 años, soltera, con certificado de estudios primarios, pensionista por su discapacidad y usuaria de silla de ruedas eléctrica, compañera del grupo compuesto por 40 personas con discapacidad reconocida y certificada, y sus asistentes o acompañantes. Esto fue lo que me dijo María al respecto:

“Yo había estado preguntando a la organización por una habitación adaptada porque sabía que eran limitadas y yo venía sola, sin acompañante. La verdad es que si la habitación, sobre todo el baño está bien adaptado, me manejo bastante bien y soy bastante independiente. Pero si no iba a ser un problema pues no puedo estar avisando a los monitores cada vez que lo necesite. Además ellos te dicen que están para ayudas puntuales pero no para ser asistentes personales. Me sorprendió mucho que me contestaran que no me podían garantizar una habitación adaptada, que éramos muchos y que otros podían necesitarla más que yo. Estuve a punto de no ir, era la primera vez que iba a un viaje de estos y esa incertidumbre no me dejaba tranquila. Me dijeron que no me preocupara, que vería qué bien me lo iba a pasar, que todo el mundo acababa súper contento, porque todo estaba muy bien pensado para nosotros. Pues yo me dije que si estaba tan bien pensado porque no me aseguraban una habitación.”

Parece ser que al final tuvo suerte y le tocó una habitación adaptada, según me dijo. Pero dejar al azar cuestiones tan primordiales del turismo accesible suele traer efectos perniciosos tanto para el sector de la hospitalidad como para el propio usuario. Ya que cuando la suerte no aparece, dada su naturaleza esquiva, provoca que esta falta de previsión y garantía se convierta en motivo, por simple necesidad, de cambio de hotel o de destino (Darcy, 1998, 2002; Market and Communication Research, 2002). Las consideraciones referentes a la determinación del alojamiento son clave para cualquier individuo cuando se implica en el proceso de tomar la decisión de involucrarse en una experiencia turística (Leiper, 2003).

Pero la accesibilidad de las habitaciones accesibles era relativa como nosotros mismos pudimos comprobar con la que se nos asignó. Yo había intercedido en nombre de José Manuel para que se nos concediera una de las adaptadas por sus requerimientos especiales al tener una esclerosis múltiple progresiva con un 77% de discapacidad certificada. En efecto, a mí también se me dijo que no se podía garantizar ninguna habitación, a pesar de que le expliqué a mi interlocutora los problemas de estabilidad que tenía mi compañero de habitación. Me sorprendió su tono distante, impasible y funcionalmente burocratizado sin el más mínimo vestigio de la empatía que se le presupone a una persona que comparte la condición de discapacitada.

El hotel de categoría cuatro estrellas disponía de 11 habitaciones adaptadas de un total de 260 habitaciones. Esto supone una oferta de alrededor de un 4% de habitaciones al servicio de las personas con discapacidad. Un porcentaje que muestra la animosidad del plan estratégico del establecimiento a recibir y acoger a este tipo de turistas entre su clientela.

Sobre este reducido número de habitaciones adaptadas hay que señalar que la puerta de acceso al cuarto de baño es tan justo que la silla de ruedas manual de José Manuel, de anchura estándar, rozaba ligeramente por ambos lados siempre que se hubiera colocado perfectamente encuadrada para traspasarla. Sin embargo, a ambos lados del marco de la puerta quedaba libre un espacio de unos 10 centímetros lo que le hubiera dado la suficiente amplitud

para no forzar una entrada tan al límite. Una vez dentro, al fondo en el paramento donde estaba el inodoro había un soporte de aluminio abatible y otro fijo en la pared para la transferencia desde la silla pero con un bidet situado enfrente con tan poco espacio entre un sanitario y otro que impedía la adecuada aproximación de la silla. Contaba con una bañera completa sobre la que se nos dijo en la reunión inicial que se podía superponer una tabla que proporcionaría la organización, no el hotel, para poder hacer uso de ella, aunque no disponía de barras de agarre. Contigua a la bañera se encontraba una ducha, ésta sí con sus agarres de aluminio y a la que se podía incorporar una banquetta que había que solicitar en recepción. A ella se accedía a través de una puerta abatible de cristal con el inconveniente de que la zona de baño no estaba a nivel y tenía el resalte de la placa de ducha que elevaba un pequeño escalón de unos cuatro centímetros que para una silla de ruedas es infranqueable. El lavabo estaba encastrado sobre un mueble de madera bajo que tenía superficie libre a ambos lados para colocar objetos, pero que impedía la aproximación de la silla y la introducción de las piernas debajo para hacer uso del mismo. El espejo estaba pegado al paramento vertical sin la ligera inclinación que permite a un usuario de silla de ruedas verse cómodamente.

La zona de deambulación de la habitación era amplia, aunque mermada por un sofá-cama doble que reducía el espacio innecesariamente puesto que sólo éramos dos las personas que la ocupábamos. El acceso a la terraza era a través de una puerta acristalada cuyo perfil a ras de suelo se interponía a modo de escalón de unos tres centímetros y que necesitaba de ayuda para que una silla lo pudiera sortear.

No disponía de dispositivos lumínicos o vibratorios y el teléfono era un modelo estándar como el de cualquier domicilio. No disponía de teclado de números grandes, ni en relieve, ni sistema de aviso luminoso, ni pantalla de texto. Otro aspecto a destacar es la iluminación que en algunas zonas era innecesariamente excesiva, y en otras demasiado tenues para la realización de determinadas actividades.



La altura de las camas era considerablemente baja para, lo que en terminología de la accesibilidad se denomina, realizar una transferencia. En nuestro caso se nos proporcionó, por parte de los monitores de la organización, unas alzas para las patas de la cama que la elevó unos 15 centímetros. Esta medida resultó de gran alivio para mi zona lumbar en las funciones de asistencia personal a José Manuel que tenía que realizar tres veces al día y cuya operación duraba entre treinta y cuarenta y cinco minutos. Las transferencias de la cama a la silla y viceversa las realizaba con una grúa que la organización ponía a disposición de quien la necesitara. El hotel sólo ofrecía la infraestructura física estática antes descrita. Como accesorio únicamente proporcionaba la banqueta de la ducha y bajo petición, como antes he mencionado.

El hotel disponía de dos ascensores uno con capacidad para ocho personas y otro para seis en el módulo de veinte plantas donde nos alojábamos nosotros en el séptimo piso. Disponía de un tercer ascensor, pero éste era para otro módulo más bajo de siete plantas. A la hora del desayuno y las comidas todos los clientes hacían uso en la misma franja horaria con lo que yendo en silla de ruedas era muy complicado encontrar hueco suficiente para bajar. Llegamos a esperar en bastantes ocasiones más de media hora hasta encontrar espacio sobre todo para bajar a comer, aunque también en ocasiones para subir una vez terminado. Intentamos adoptar alguna estrategia como bajar al principio y subir de los últimos, pero no siempre daba resultado. Si el hotel estaba lleno, como era el caso, disponía de un número insuficiente de ascensores, máxime si estos tenían que ser usados por sillas de ruedas. Como era de esperar debido al uso continuo un día se estropeó uno de ellos y las esperas oscilaron entre los 30 y 45 minutos en las horas punta de las comidas.

Al ir en grupo nos veíamos con cierta asiduidad. Había excursiones programadas que aunque eran voluntarias solíamos coincidir. Asimismo, el restaurante donde comíamos nos daba la oportunidad de compartir mesa y comentar cómo estaba marchando todo. En mi afán por recabar información de primera mano sobre cómo estaba afectando el estado de la accesibilidad del

hotel a los integrantes del grupo iba cambiando de compañeros de mesa que a su vez tenían diferentes tipos y grados de discapacidad. Todos tenían el denominador común de la discapacidad motora, pero con diferentes niveles de severidad. Alguno/as la combinaban con alguna otra tipología de orden psíquico por la que necesitaban de condiciones de comunicación más específicas.

Ante estas últimas era precisa la presencia de un acompañante ya que el staff del hotel no mostraba signos de formación para atender estas circunstancias específicas. Y tuve la oportunidad de presenciar la típica escena narrada por muchas personas con discapacidad sobre su invisibilidad, sobre todo en situaciones formalizadas, aunque muy habituales como preguntar por algo en recepción, o pedir la comida en un restaurante.

Al día siguiente a la llegada, un tanto despistados todavía, nos dirigimos a recepción a preguntar dónde podíamos conseguir agua embotellada. Íbamos Ángela una mujer de unos 50 años con acondroplasia de unos 115 centímetros de estatura y José Manuel al que yo acompañaba empujando su silla de ruedas manual. Al llegar a la zona de recepción nos dirigimos al mostrador a menor altura que hay destinado para atender a personas con silla de ruedas y con talla baja, como últimamente se está aceptando denominar en el ámbito latino a las personas que presenta esta característica. Curiosamente el recepcionista permaneció en la zona del mostrador general mirando hacia nosotros y preguntando a distancia que en qué nos podía ayudar. Nos mantuvimos firmes, a petición de Ángela, en el mostrador pequeño y ésta le pidió que si nos podía atender. Se notaba que ella estaba acostumbrada a situaciones similares porque se mantuvo serena e impassible en su sitio. He de reconocer que seguramente y por inercia yo me hubiera trasladado a la zona donde él se encontraba para continuar con la conversación. Viendo que nos manteníamos a la espera de que se aproximara adonde nos encontrábamos y que no nos movíamos del mostrador pequeño decidió acercarse a nosotros, no sin cierto desdén. Pero lo más sorprendente fue que Ángela le preguntó dónde podíamos comprar unas botellas de agua para subir a la habitación y se dirigió en todo momento a mí,

que era el único de las tres personas que allí estábamos que estaba a su misma altura. Tanto Ángela como José Manuel le preguntaron que si estaba lejos o que si estaría abierto a esa hora y respondía mirándome a mí que no le había preguntado nada.

Había oído hablar de este tipo de situaciones pero nunca había tenido la oportunidad de constatarlo al vivirla tan de cerca. He de reconocer que me impactó y que me ayudó a comprender con mayor exactitud de manera breve y concisa el significado de la invisibilidad que soportan las personas con discapacidad en su vida cotidiana, y en sus experiencias turísticas, como pude comprobar, también.

En cuanto a la señalización visual era muy escasa y en ocasiones nula. En lo que respecta a la señalización táctil (sistema Braille o equivalente) era inexistente. No se encontraba ni en las zonas comunes, pasillos distribuidores de las habitaciones en las diferentes plantas, ni para baños, o puertas de entrada a diferentes salas de juegos, convenciones, sala de informática, etc. Tampoco en la puerta de entrada ni en el interior de las habitaciones. Todas las deficiencias y/o carencias descritas por mis informantes reflejan que la cuestión de la implementación de las mismas no se debe a la convicción empresarial de su conveniencia. Esto demuestra la falta de concienciación e interés por el conocimiento y cumplimiento de la normativa que fija las condiciones de establecimientos y servicios.

Como nos indican O'Neill y Ali Knight, *“sin duda la mayor amenaza afrontada por la industria hotelera es su ignorancia de sus obligaciones por ley”*<sup>34</sup> (2000: 74).

Algunos de los integrantes del grupo donde viajaba supieron de mi interés por conocer los detalles de su experiencia como turistas con

---

<sup>34</sup> *“Without doubt the biggest threat faced by the hotel industry...is its very ignorance of its obligations under the legislation”.*

discapacidad y me hablaron de diferentes aspectos que encontraron bien y otros no tan bien tanto de este viaje como de otros que habían realizado en otras ocasiones.

Para algunos/as era ya el cuarto viaje en el que participaban y empezaban a tener cierto conocimiento de cómo funcionaba este sistema subvencionado y grupal de hacer turismo. Esto les había facilitado conocer diferentes destinos y otros tantos hoteles que se presentaban como accesibles y cuyas características podían comparar en cuanto a la accesibilidad, calidad de la comida, de la atención del personal, de las excursiones programadas, de los monitores que les acompañaban, de los precios según los destinos, etc.

Esta circunstancia me ofreció una magnífica oportunidad de conocer con más detalle esta forma de hacer turismo al poder contrastar con los testimonios de mis compañeros de viaje aspectos cruciales de otras experiencias similares en años anteriores. Conocer las características de otros hoteles, cómo las destacan, las valoran y quedan en el recuerdo de la experiencia vivida (Pine and Gilmore, 1998) por el turista con discapacidad. Acumular datos obtenidos de primera mano provenientes de las estancias de los turistas que permitan inferir los criterios de elección de los hoteles por parte de las Asociaciones del Tercer Sector de Acción Social. Son estas plataformas a través de sus Direcciones centrales las encargadas de administrar los fondos que recibe del IMSERSO, diseñar estrategias y gestionar los requisitos burocráticos para conformar sus paquetes de vacaciones. Son estas organizaciones también las que determinan quienes serán en cada turno los aceptados a participar, que se convierten de esa manera, y a veces solamente por ese medio, en turistas con discapacidad. Sus testimonios son diversos y emitidos en función de su edad, sexo, estatus económico, nivel educativo y nivel de relación con la discapacidad. Su percepción de la realidad de estos viajes me pareció enriquecedora y de gran valor para esta investigación.

Al menos en los casos que me describieron los informantes los hoteles que se escogen son de cuatro estrellas y aunque no especializados en turistas con discapacidad sí que se presentan comercialmente como accesibles y por

esta consideración se alcanza un convenio que si no recibe quejas por parte de los usuarios se repetirá durante cinco años renovables, según me dio a conocer Javi, uno de los monitores.

“Como no hay hoteles ideales, súper accesibles y con todo preparado para que los discapacitados se sientan como se sienten los demás, digamos, pues hay que amoldarse si quieren salir y hacer algo. La verdad que estos programas ayudan a mucha gente a poder viajar y disfrutar de conocer otros sitios. Aunque la verdad sea dicha, son más bien ellos los que se tienen que adaptar a las circunstancias que nos encontramos en los lugares a los que vamos. Pero para eso estamos nosotros, los monitores, para ayudar en todo lo que podemos. También hay que reconocer que las cosas van cambiando. Yo llevo quince años participando como monitor en estos viajes y te puedo asegurar que antes era peor. De hecho cada año se ven más personas con discapacidad en los hoteles y los destinos que visitamos. Debe ser que las cosas van mejorando algo al menos.” (Conversación informal con Javi, monitor, durante una de las comidas en el viaje a Benidorm)

En relación a esta declaración de Javi tengo que mencionar que como ha quedado documentado (Buhalis, *et al* 2005; Darcy, 2003; Dwyer & Darcy, 2008; HarrisInteractive Market Research, 2005; Neumann, P., & Reuber, 2004; Van Horn, 2007) durante la última década el sector de la hospitalidad fue uno de los más destacados perceptores de la contribución económica aportada por las personas con discapacidad a la industria turística.

La labor que está desarrollando la reciente y, sin embargo, prolija normativa relacionada con las exigencias de accesibilidad que deben cumplir las nuevas construcciones de establecimientos alojativos está contribuyendo a paliar en alguna medida las carencias que en esta materia presenta hasta ahora la planta hotelera. Pero a pesar de los avances la promulgación de leyes no garantiza la desaparición de la discriminación, o que la industria se dirigirá proactivamente a resolver los problemas de acceso (Grady & Ohlin, 2009).

La *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD) se ha convertido en la fuente de la que beben las normativas nacionales de los más de 150 países que la han ratificado. Fue promulgada y sancionada en diciembre de 2006 en Nueva York en la sede de Naciones Unidas (ONU, 2006). Cada año se celebra una conferencia de expertos donde están representados todos los países que la han ratificado para evaluar el desarrollo de la misma y plantear las deficiencias que se observan en su implementación práctica, así como presentar iniciativas de mejora.

Haré aquí una breve mención al artículo 30 de dicha Convención para destacar su importancia como hito programático donde se incluye por primera vez de forma expresa el derecho de las personas con discapacidad a acceder a los lugares y a los servicios turísticos:

“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional” (art. 30. 1. c).

Esta normativa que se ratificó en España en 2008 y que, por lo tanto, resulta vinculante desde entonces no ha dado aún el fruto esperado en lo que a hoteles se refiere. A pesar de los argumentos económicos que se esgrimen y de las declaraciones de derechos mencionadas, el acceso a la mayoría de los componentes del turismo por parte de las personas con discapacidad es aún significativamente restrictivo (Bi, Card, & Cole, 2007; Darcy, 2010; Pegg & Stumbo, 2010)

Así se desprende de los testimonios que siguen. Juana es una señora de 56 años que usa silla de ruedas y que acostumbra a utilizar esta modalidad de los programas de vacaciones y termalismo del IMSERSO para personas con discapacidad. Con este ha realizado cuatro viajes. Anteriormente estuvo en

Islantilla (Huelva), en La Coruña y en Playa de Las Américas (Tenerife). Le pregunté cuál le había gustado más, sobre todo por comodidad, accesibilidad y buen trato del personal. Esto fue lo que me dijo:

“El primero fue a Islantilla en septiembre de 2009 en un hotel muy grande que creo que es de la ONCE según se decía por allí. Estuvo bien porque estaba muy cerquita de la playa y las habitaciones estaban bien adaptadas y eran amplias. Los baños se podían usar bien. Sólo la comida falló. En La Coruña estuve con una amiga en verano de 2011. La verdad que el de Huelva estuvo mejor el hotel, mucho más preparado. Algún compañero recuerdo que se quejó de que su habitación era pequeña para moverse en silla por ella y que tropezaba mucho. Aquí como el clima era más fresco y hasta llovió algún día no echamos en falta el tema de los baños. La comida mucho mejor que en Huelva, esto si se podía comer. Y el que más me ha gustado de todos hasta ahora es el de Tenerife. Estuve allí en septiembre de 2013, y el hotel estaba bastante accesible, aunque lo que más me sorprendió por lo bien que estaba era la zona, con un paseo marítimo enorme por donde podías ir en tu silla paseando sin problemas. Todo está muy bien preparado para nosotros. Además, se ven muchas personas discapacitadas, sobre todo en silla de ruedas, por allí de vacaciones. Muchos extranjeros en sus sillas. Puedes ir sola pues las calles también están muy adaptadas. Con plazas de parking cada dos por tres. Te ayudan a bañarte en las playas con unas sillas que tienen para bañarnos. Me gustó mucho y no fue caro teniendo en cuenta el avión y todo.”  
(Entrevista a Juana el 22 de noviembre de 2015)

En efecto el hotel al que se refiere Juana en Islantilla (Huelva) es el *Confortel Islantilla* y pertenece al grupo hotelero del holding empresarial de la ONCE y que en la actualidad opera bajo la marca *Ilunion Hotels*. Cuando fue inaugurado en 1992 con motivo de la Expo de Sevilla celebrada ese mismo año supuso un hito en accesibilidad ya que contemplaba este concepto y puso a disposición un número de habitaciones adaptadas que para hoy después de más de veinte años ha quedado anacrónico e insuficiente. De sus 344 habitaciones

sólo ofrece 10 adaptadas lo que representa alrededor de un 3%. Para una empresa hotelera que define en su misión alcanzar el objetivo social de apoyo a las personas con discapacidad mediante la mejora de su calidad de vida no parece proponer una oferta distintiva por su generosidad en la cantidad de habitaciones accesibles a disposición de los turistas con discapacidad. O quizás ¿entienden que no necesitan poner más habitaciones accesibles a disposición porque no hay tanta demanda de las mismas al mismo tiempo? ¿Representa este escaso porcentaje en la oferta de habitaciones accesibles un reflejo de la demanda?

De los comentarios de Juana me parecen destacables los referentes al viaje a Tenerife. Estuvieron alojados en el hotel *Zentral Center* que se encuentra ubicado en la zona de Playa de Las Américas con un total de 208 habitaciones de las cuales 11 son adaptadas. En esta ocasión el porcentaje de habitaciones adaptadas pasa ligeramente el 5%. Estos exigüos porcentajes actuales vienen a corroborar la mayor dificultad para encontrar alojamiento por parte de los turistas con discapacidad de las que ya nos habló Darcy (1998).

Según me detalló Juana lo que más le gustó fue el cuarto de baño que contaba con barras de apoyo para el inodoro y también en la ducha. Sobre ésta última me concretó que el suelo de la misma se encontraba a ras de suelo, sin resalte alguno pudiendo acceder cómodamente con la silla para transferirse a una silla abatible en el interior de la zona de baño. Esto supone una diferencia muy notable con respecto a los cuartos de baño que cuentan con placa de ducha ya que dependiendo del grado de movilidad de la persona en cuestión podrá hacer uso de ella o no. Como nos recuerdan Burnett & Bender-Baker (2001) la experiencia turística de las personas con discapacidad tiene un punto adicional de complejidad dependiendo del nivel de discapacidad y los niveles personales de los requisitos de apoyo.

Asimismo, el espejo de la habitación era de cuerpo completo y la salida a la terraza no presentaba ningún tipo de perfilera que impidiera su acceso lo que posibilitaba un alto nivel de autonomía para circular por toda la habitación respetando la anchura suficiente de los espacios de giro, esto es, 1.50 m.



Sin embargo, sí que echó en falta que las perchas para colgar la ropa en el interior del armario estuvieran a una altura adecuada para usuarios de silla de ruedas. En esa ocasión como iba sola no podía acceder a las mismas, pero como no era la primera vez había desarrollado una estrategia alternativa repartiendo parte de la ropa en zonas del armario a las que sí podía acceder, otra parte en sillas y sillones alrededor de la habitación y si quedaba algo más encima de la otra cama, ya que la habitación era doble.

El resto de zonas comunes las recordaba amplias y bastante bien señalizadas.

“Por los pasillos los carteles se veían bien, con letras y números grandes y claros. Me llamó la atención que la ranura para meter la tarjeta que abre la puerta estaba en la pared y a una altura a la que podías llegar perfectamente estando sentada. Los números de las habitaciones adaptadas estaban en Braille. Esto me hizo pensar que si un ciego tiene que ir a la habitación de un amigo o familiar que esté en una habitación normal que no tiene número en Braille, ¿cómo lo averigua? (Entrevista a Juana).

Me describió la zona donde estaba la piscina como un lugar muy agradable con área de baño amplia y con grúa manual con silla para bajar a, y subir desde el agua. Se podía escuchar música a través de altavoces colocados alrededor del recinto. También contaba con un bar diseñado con forma de chiringuito de playa con camareros/as que atendían a los clientes en sus tumbonas.

“Había sombra abundante bajo toldos y sombrillas con cómodas tumbonas donde me gustaba pasar largos ratos descansando, a veces leyendo, y tomando algún refresco. Había un chico joven, Rober, que estaba por las mañanas ayudándonos. Era muy simpático y siempre me ayudaba a ponerme en la tumbona y a bajarme en la grúa a la piscina. Como yo estaba sola, que no llevaba acompañante a ese viaje... Había una zona dentro de la piscina destinada al baño de personas con discapacidad. En general por las mañanas, salvo de nuestro grupo, no había casi nadie en la

piscina, parece que se iban a la playa. Por las tardes si que se llenaba más y de nuestro grupo no se bañaba nadie. No quedaba mucho espacio y había niños que se zambullían y saltaban al agua como lo hacen los niños, ya sabes... De todas formas, tengo que decirte que allí pasé muy buenos ratos.” (Entrevista a Juana).

Enrique tiene 63 años y es otro integrante del grupo del viaje a Benidorm. A veces, cuando la distrofia muscular que padece se lo permite, camina, aunque lentamente apoyándose en sus muletas, y otras muchas va en su silla de ruedas eléctrica que como él dice: “*me ha devuelto la vida*”. Él también había estado en Tenerife en el mismo hotel que Juana, pero al año siguiente, en el mes de septiembre de 2014. Ambos coincidían bastante en la descripción general tanto del hotel como en las características que presentaba Arona, que es el municipio al que pertenece Playa de Las Américas, como destino turístico para todo el mundo, incluidas las personas con discapacidad.

“Había estado ya en otro viaje de COCEMFE, en Oropesa del Mar (Castellón) y nada que ver con el de Tenerife. Yo, como sabes, me puedo mover un poquito con las muletas y también tengo mi ‘moto’ que me lleva a todos lados, como yo digo. Entonces he estado con mi mujer en otros sitios, porque nos gusta viajar y ver sitios nuevos. Pero como aquel de Tenerife no he visto ninguno. Ya podían ser todos los sitios así. Si pueden aquí ¿por qué no lo hacen en más sitios? Aquí ha debido de haber un político con algún hijo o familiar con problemas, porque hasta que los problemas no te afectan de lleno no lo aprecias. En general, que se salve el que pueda, jugamos en segunda o tercera división. No interesamos. Por eso me sorprende tanto lo que encontré allí. Porque aquí en Benidorm ves por ahí muchas ‘motos’ pero son alquiladas por personas mayores que se cansan de andar mucho, pero no son realmente sus piernas como en nuestro caso. Es que es muy diferente.” (Entrevista a Enrique el 24 de noviembre de 2015)

Enrique más adelante fue un poco más preciso con las condiciones de accesibilidad del hotel que he decidido obviar por ser reiterativas al coincidir prácticamente en su totalidad con las descritas por Juana.

### 3.4.2 El hotel *Mar y Sol*: un modelo paradójico

Desde que comencé a dar los primeros pasos por este recorrido analítico hacia la búsqueda de datos que me facilitaran una comprensión holística del fenómeno llamado turismo accesible, consideré indispensable pasar un tiempo razonable de estancia en un hotel que todo el sector relacionado con esta modalidad de turismo lo catalogara de “especializado”.

Quería así tener la oportunidad de comprobar por mí mismo si un “hotel especializado en turismo accesible” se adecuaba realmente a los parámetros establecidos para adquirir la calificación de “hotel accesible”. Otro objetivo importante era obtener los datos suficientes y de primera mano, que me permitieran conocer las diferencias en los niveles de accesibilidad de un hotel especializado con otro que sin serlo estuviera no obstante catalogado como accesible. Para ello tenía que respetar fielmente una serie de normas relativas a la accesibilidad, diseño universal, formación específica del personal, correcto trato dispensado a los clientes con necesidades especiales, nivel de dotación de recursos y servicios disponibles y accesibles a los clientes y nivel de integración social propuesto y conseguido. Yo necesitaba saber, además, qué grado total de satisfacción había proporcionado la observancia de esos requisitos y si éste era suficientemente alto para pensar en volver y repetir la experiencia. Para ello decidí seguir el sentido que guía la definición de valor percibido más universalmente aceptada *“El valor percibido es la evaluación global del consumidor de la utilidad de un producto, basada en la percepción de lo que se recibe y de lo que se entrega.”* (Zeithaml, 1988: 14).

Otros motivos importantes que me condujeron a la elección del hotel *Mar y Sol* como campo de observación fueron, por una parte, su enclave en una zona muy representativa turísticamente como son las Islas Canarias, que recibe turistas internacionales durante todo el año. Estas circunstancias reunían en un

mismo destino varios aspectos significativos para la investigación. Una relevante *zona turística*, con turistas internacionales lo que ofrece conocer *varios enfoques culturales*, donde se produce esa *desestacionalización* propugnada como uno de los atributos importantes que acarrearía el desarrollo del Turismo Accesible (Buhalis and Darcy, 2011).

Pero además existía un elemento controvertido que añadía interés a la elección y que acabó por inclinar el fiel en la dirección seleccionada finalmente. Me refiero al contrasentido que suponía el consenso en la catalogación del hotel *Mar y Sol* como plenamente accesible y la paralela consideración del mismo como un gueto que remarca la exclusión social de aquellos que se instalan allí. Una auténtica *contradictio in terminis* que sugería la existencia de un escenario digno de ser explorado.

Por cuestiones económicas y de logística hice coincidir mi viaje y posterior estancia en el hotel *Mar y Sol* con la terminación del *V Congreso Internacional de Turismo para Todos* que tuvo lugar en Madrid y se celebró en la sede del *Complejo Deportivo y Cultural* de la ONCE del 23 al 25 de septiembre de 2015.

Llegué al *Aeropuerto Internacional Reina Sofía* en el sur de Tenerife el 26 de septiembre ya de madrugada y muy cansado por el ajetreo de la última jornada del congreso y posterior viaje. A todo esto, hay que añadir la espera de una hora por el transfer que me llevaría al hotel situado en la zona de *Los Cristianos* lo que suponía un viaje en bus de media hora más. Una vez en el hotel y tras realizar los trámites del registro el recepcionista me indicó como localizar mi habitación por los pasillos y plantas del complejo. Cuando por fin la ubiqué estaba tan agotado que sólo tuve aliento para acostarme. A partir del día siguiente tendría tiempo para conocer en detalle desde la habitación a todas y cada una de las demás zonas comunes con que contaba el establecimiento.

A la mañana siguiente tras el regenerador descanso pude examinar la habitación. Era una habitación modelo *estudio estándar* a la que se accede desde una puerta a simple vista más amplia de lo habitual. El pasillo

distribuidor presenta una anchura suficiente para permitir holgadamente el giro de una silla de ruedas, esto es, 150 centímetros. A un lado del mismo se encuentra un armario con puerta corredera doble y las perchas situadas en barras a doble altura para poder acceder a una de ellas cómodamente desde una postura sedente. Al otro lado está la puerta de acceso al cuarto de baño también corredera. Lavabo encastrado a la pared y sin pedestal con espacio libre debajo y grifo monomando. Espejo en la pared con ligera inclinación para poderse mirar desde posición sentada. Inodoro a mayor altura y con un ancho de espacio lateral al mismo de 80 centímetros. por ambos lados y una barra de aluminio abatible a cada lado. La ducha sin resalte, a ras de suelo y superficie antideslizante con barras fijas en ambos paramentos verticales y silla fija abatible con grifería monomando a una altura adecuada para su manipulación en sedentación. También cuenta con una pequeña cocina americana con dos placas de cocción, fregadero con grifo monomando y un pequeño frigorífico con espacio libre bajo la encimera para poder deambular y cocinar o lavar platos por un usuario de silla de ruedas. La mesa tiene altura adecuada de 75 cms. y una anchura de 90 cms. que permite la introducción de las piernas cómodamente. La zona de circulación es amplia y sin exceso de mobiliario. El acceso sin resalte a la terraza se realiza a través de una cristalera ancha y de doble hoja que permite la entrada de una abundante iluminación y óptima ventilación. Para dormir dispone de un sofá-cama con otra cama individual extraíble, pero ambas adoptan una altura que facilita la transferencia desde una silla de ruedas. En el baño hay un botón en la pared a unos 40 centímetros del suelo que tiene la función de alarma y conectado con recepción para el supuesto de que el huésped sufra algún accidente y necesite ayuda del exterior. El teléfono de la habitación tiene teclas de tamaño extra con una de ellas en color rojo también con la función de aviso de emergencia a recepción.



Ilustración 5. Teléfono accesible y dispositivo de aviso de emergencia. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

La luz artificial es homogénea y la temperatura es agradable sin necesidad de accionar la unidad de aire acondicionado con bomba de frío/calor de que dispone. Existen otros cinco modelos adicionales de habitación, todas accesibles en los mismos términos expresados anteriormente con la diferencia de un mayor espacio general en todos los elementos y estancias. En realidad, están configuradas como apartamentos con diferentes dimensiones. Salvo la que acabo de describir con más detalle porque es en la que yo me alojé, todas las demás disponen de un dormitorio como habitación separada e independiente del resto de dependencias como una sala de estar, el cuarto de baño, etc.

La primera mañana en el hotel era sábado y después de desayunar me acerqué a recepción para despejar algunas dudas que me habían surgido. Allí encontré que además de la persona de recepción había una chica, Verónica que era la empleada encargada de las relaciones públicas del hotel. Después de los saludos de cortesía y aclararme las dudas que tenía con el uso de la cocina y la televisión en mi habitación le pregunté por la posibilidad de entrevistar al director del hotel puesto que estaba realizando un trabajo sobre el turismo accesible. Yo en ese momento no sabía si el hotel tenía director o directora. Fue entonces, al dejar una nota de aviso a la señora Kraus cuando me aclaró que era ella la directora y que el lunes cuando llegara la vería y me diría si aceptaba la propuesta. En efecto, el lunes sobre las once de la mañana se me requirió para reunirme con la señora Kraus en su despacho. Una vez allí me

preguntó por el tipo de trabajo para el que solicitaba la entrevista, cuando le expliqué los motivos de mi interés por conocer sus opiniones sobre el turismo accesible se mostró a favor y añadió que seguro que el señor Fischer estaría encantado de participar en dicha conversación. Esto fue una sorpresa muy agradable ya que podía tener la opinión del fundador del proyecto lo que sin duda enriquecería aún más mi perspectiva de este paradigmático espacio turístico. Comoquiera que el señor Fischer estaba en viaje de promoción por Rusia y no volvía hasta el miércoles día 29 por la tarde, me sugirió que al día siguiente sobre las once de la mañana podía ser un buen momento si yo no tenía inconveniente. Accedí sin objeción alguna y quedamos emplazados para entonces. Quedé gratamente sorprendido de su amabilidad y disposición a colaborar con mi estudio.

Pero continuando con mi encuentro con Verónica la mañana del sábado, primer día de estancia en el recinto se ofreció amablemente y por iniciativa propia a mostrarme las diferentes dependencias del complejo. Durante la visita aproveché su simpatía y extroversión para recabar espontáneamente alguna información que pudiera resultar valiosa mientras dábamos el tour de reconocimiento general para que me familiarizara con el entorno.

Le pregunté en primer lugar qué tiempo llevaba en la empresa y me dijo que año y medio. Acto seguido me interesé por el porcentaje de personas con discapacidad que proporcionalmente a la ocupación se solía alojar en el hotel, me afirmó que entre 40% y 50% y que esto era así porque no todos venían con un solo acompañante, que algunos venían con dos o más. Continué preguntándole si venían clientes sin discapacidad, a esto me contestó rotundamente,

“No, y si viene alguno es por error (sonrisas). De todas formas, cuando ha ocurrido esto al final se van contentos en general por las instalaciones, el trato, la accesibilidad de las habitaciones, etc. Pero claro, hay de todo. Recuerdo a una pareja de ingleses sin discapacidad y de mediana edad que estuvo con nosotros una semana y que me reconocieron el último día que habían estado por

el hotel el tiempo justo para comer y utilizar la habitación para asearse, descansar o dormir. Que para bañarse iban a la playa, aunque ellos eran más de piscina porque les deprimía ver tantas personas con dificultades y el tránsito continuo de sillas de ruedas por todos lados. Me confesaron que se habían equivocado al elegir el hotel en ese sentido, pues decían que si nunca apetece ver a tu alrededor las cosas feas de la vida y las desgracias humanas que todavía menos cuando vas de vacaciones” (Conversación informal con Verónica (RR. PP) el día 26 de septiembre de 2015)

Esta contestación que Verónica comenzó en tono un tanto jocoso y anecdótico derivó en un relato breve pero denso de la posición perceptiva y actitudinal de una pareja de turistas estándar ante la presencia copiosa de personas en sillas de ruedas en un entorno turístico clásico como es un hotel. El relato espontáneo de la trabajadora encargada de las relaciones públicas resulta muy ilustrativo.

Comenzaré señalando que el porcentaje de acompañantes que señala Verónica coincide con el rango que conforma la media y que va de 0,5 a 2 personas por discapacitado, (Buhalis *et al.* 2005, cit. en Dominguez *et al.* 2011: 37) y que ha servido para catalogarlo con el distintivo de *multicliente* en los círculos económicos de la industria turística.

Aunque lo que resulta especialmente llamativo es que del total de ocupación, alrededor de un 40% o 50% sean personas con discapacidad. De aquí se infiere que una oferta abundante, adecuada y contrastada en destino puede movilizar a una cantidad muy importante de turistas con discapacidad.

Dado el número de personas con discapacidad existentes (una media entre el 10% y el 15% de la población a nivel mundial), y que gran parte de ellos son considerados desde el discurso oficial encabezado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) potenciales clientes de un supuesto turismo accesible desarrollado, ¿por qué entonces no surgen más ejemplos como el caso que nos ocupa para contribuir a hacer realidad dicha potencialidad? Puede que la respuesta a dicho interrogante se nos ofrezca



sutilmente en el testimonio de los clientes ingleses de los que me habló Verónica.

A través de ese relato vemos cómo el prejuicio estético hace acto de presencia inundando de estereotipos las imágenes prototípicas del mundo de la discapacidad situadas en un territorio turístico. El prejuicio estético cuenta entre sus atributos con la sutileza del mimetismo y actúa como mediador simbólico infiltrado en las relaciones dialógicas que se producen entre turismo y discapacidad. Influye de forma determinante sobre la dimensión perceptual con que la Industria turística y el turista estándar interpretan la presencia del turista con discapacidad en un entorno turístico. Este tipo de prejuicio utiliza la simbología impresa en la imagen de la discapacidad para generar actitudes de apatía que suponen una discriminación pasiva y encubierta de los discapacitados en los circuitos turísticos, principalmente en el sector de la hospitalidad (Suriá y Escalona, 2014).

Pero existen ejemplos atípicos como el caso del hotel *Mar y Sol* donde éste decide autorregularse y presenta una fórmula diferente con una apuesta decidida por la inclusión del turista con discapacidad entre sus clientes sin excluir al estándar. Y entonces aparece como verdad inapelable “*no, y si viene alguno es por error*”. O se escuchan testimonios sinceros que manifiestan que una elección así es un error *porque les deprimía ver tantas personas con dificultades y el tránsito continuo de sillas de ruedas por todos lados*”.

Creo que este es el lugar adecuado para traer a colación el relato del que me hizo partícipe Ana, la informante anónima representante del Tercer Sector de Acción Social dedicada a cuestiones de consultoría sobre accesibilidad y formación de plantillas para el trato directo con personas con discapacidad en el sector hotelero.

“En una ocasión visité una cadena hotelera, perdona que no te diga el nombre, pero debes comprender la discreción por mi parte. Este grupo hotelero no de los más grandes, pero cuenta con 8 hoteles, no obstante, a nivel nacional. Pedí entrevistarme con un miembro

del equipo de dirección y, claro, como venía de donde venía pues todo fueron facilidades para concertar la cita. El día señalado me personé en el lugar convenido y la persona que me recibió me atendió con gran amabilidad y aparente interés por lo que le estaba planteando, que no era otra cosa que ofrecerle nuestros servicios de consultoría para entrenar a la plantilla del grupo en la atención de personas con discapacidad. Previamente le hice una exposición de la oportunidad de incremento de pernoctaciones que podía suponer publicitar sus hoteles en agencias de viajes y turoperadores relacionados con el turismo accesible. Le pedimos una serie de datos sobre la estructura organizativa de la plantilla para poderles pasar una oferta de contratación de los servicios. Nos remitió a los servicios centrales de recursos humanos donde casualmente trabajaba una amiga mía. Después de un cierto tiempo teníamos todos los datos y preparamos con rapidez el presupuesto haciéndoselo llegar a mi interlocutor en el equipo de dirección a través de mi amiga, ya que comenzó a tener la agenda bastante apretada para recibirme y ver juntos la oferta, como habíamos quedado en nuestra primera y, hasta entonces, única reunión. Dejé pasar un tiempo razonable y tras no lograr hablar con el directivo en varias ocasiones para conocer que les había parecido nuestra oferta y presupuesto, me puse en contacto con mi amiga a ver si ella sabía algo o me podía decir cómo hacer para obtener una respuesta. Me quedé de piedra cuando me dijo ‘mira, me han dicho de arriba que muchas gracias por tu interés pero que no insistas porque para nada quieren ver los hoteles llenos de sillas de ruedas’. Y esto ocurre muy a menudo, pero lo que pasa es que no te lo va a confesar nadie porque ya sabes, en este mundo ante todo hay que quedar bien y la procesión va por dentro, como se suele decir.” (Conversación mantenida con Ana el 12 de febrero de 2015).

Como se puede ver el testimonio es contundente y ayuda a responder al interrogante más arriba planteado sobre el porqué de la distancia entre el discurso del turismo accesible y sus prácticas, o entre la difícil convergencia entre potencialidad discursiva y realidad factual. Pero seguiré describiendo este

lugar que tiene como característica significativa reunir a un grupo de personas que comparten el conocimiento de lo privado (Nogués, 2015) que supone tener discapacidad como denominador común en un entorno turístico

El hotel ha ido creciendo desde su inauguración en el año 1990 hasta las dimensiones actuales del complejo que hoy día ofrece un total de ciento sesenta y seis habitaciones. En la entrevista que me concedió el fundador y propietario señor Fischer y a la que asistió como traductora la directora señora Renate Kraus (el señor Fischer no habla español, ni inglés, sólo alemán) me facilitaron el dato de ocupación que vienen manteniendo en los últimos diez años y que asciende a un 75% de media anual. No obstante, y aun reconociendo un alto grado de satisfacción por los datos de ocupación y facturación conseguidos, el propietario de 73 años acababa de llegar de un viaje por Rusia donde había asistido a una feria para promocionar su hotel entre turistas rusos con discapacidad. Me mostró un recorte de un periódico diario de Moscú donde aparecía en un stand de dicha feria con elementos publicitarios como postes, banderolas y una pantalla de televisión donde se exponían imágenes en vídeo del interior y exterior del conjunto de edificaciones con sus empresas auxiliares.

El complejo está compuesto por cuatro edificios que forman un cuadrilátero con siete niveles descendentes, dos sobre la planta principal con acceso desde la calle y cuatro más descendiendo a partir de ésta. En este nivel se encuentra la recepción con un amplio hall de espera, los ascensores principales y los pasillos distribuidores que comunican con una zona de cuartos de baños adaptados, sala de televisión y conexión con tramos de escaleras y ascensores auxiliares. Bajando al tercer nivel se encuentra la zona social donde hallamos dos piscinas de proporciones similares. La mayor de 10,80x16,80 mts. y 1,30 mts. de profundidad con una instalación que agrupa varios tipos de masajes como cascada de agua, cañón de masaje cervical y jacuzzi.



Ilustración 6. Panorámica de la zona de piscinas. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

Esta piscina está equipada con dos grúas una hidráulica accionada con manivela y con un asiento con barras laterales de protección para personas con diferentes grados de dificultad motora pero que pueden mantener el equilibrio. Hay una segunda grúa más sofisticada con arneses y activada automáticamente para aquellos que no tienen movilidad en las piernas y tampoco guardan el equilibrio y necesitan ayuda para bañarse.



Ilustración 7. Grúa con arnés e Ilustración 8. Grúa mecánica. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

La piscina tiene un sistema de calentado de agua que la conserva a una temperatura de 32° centígrados y es la más usada tanto por personas con discapacidad como por el resto. La segunda es ligeramente menor 10.60x14.60

mts. Y una profundidad que va de 1.10 a 2 mts. Ambas están separadas por una hilera de palmeras con sombrillas y hamacas especialmente diseñadas para el hotel por su diferente altura que facilita las transferencias desde y hasta las sillas de ruedas. Entre las sombrillas y las palmeras se proporciona abundante sombra para resguardarse del sol. Hay una tercera piscina más pequeña que se usa para terapias de movimientos con una dimensión de 5,70x10,70 mts. y profundidad que va de 50 a 90 cms.

Un lugar digno de resaltar es el gimnasio con que cuenta este complejo. Tiene 500 metros cuadrados dedicados a la actividad deportiva donde destaca una gran pista de baloncesto y otra zona con cuatro mesas para juego de pin-pon. También cuenta con un espacio de dimensiones reglamentarias de 12,5x6 mts. para el juego de *Boccia*, que es una especie de juego de petanca. Este es un juego paralímpico de precisión y estrategia que tiene sus propias reglas y en el que pueden participar sólo personas en silla de ruedas con graves afectaciones por parálisis cerebral y otras discapacidades físicas severas. Es un deporte mixto donde pueden jugar tanto mujeres como hombres. Es posible jugar de forma individual, en parejas o por equipos.

El gimnasio cuenta con dos instructores de educación física, Jorge un chico canario que va tres días a la semana de refuerzo por las tardes para dar descanso a Anni que es la monitora principal y de nacionalidad alemana, aunque habla inglés y español bastante bien. Los conocí a los dos en momentos distintos y ambos muy amablemente me mostraron todo el material con el que contaban y me explicaron lo que hacían normalmente. Ambos son los directores del programa deportivo del centro.

Anni me contó que suelen organizar en diciembre un torneo internacional de rugby en silla de ruedas. He de reconocer que me sorprendió mucho al principio, ya que un deporte de tanto contacto físico jamás pensé que se pudiera realizar si no era con una gran fortaleza y movilidad física.



Ilustración 9. Entrenamiento de un equipo de rugby en silla de ruedas. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

Sin duda los cánones que la sociedad predetermina para definir la normalidad ponen de manifiesto su poder excluyente en una labor dirigida a la eliminación de aquello que no se ajusta a la norma (Foucault, 2007).

Sin embargo, sí que era posible y en el hotel *Mar y Sol* llevaban años desafiando la autoridad de los citados convencionalismos. Desde hace varios años vienen celebrando en el mes de diciembre torneos de rugby en silla de ruedas. El último hasta aquel momento había tenido lugar durante la semana del 8 al 15 de diciembre de 2014, un torneo denominado *4ª Copa Internacional Mar y Sol de Rugby en Silla de Ruedas* que concluyó con la victoria de un equipo alemán que se enfrentó a otro suizo en la final de dicha competición. Según me adelantó Anni para el año 2015 estaba prevista la celebración de la quinta convocatoria en la semana del 14 al 21 de diciembre y se esperaba la participación de cuatro equipos entre los que se encontraban Austria, Alemania, Países Bajos y quedaba por confirmar Rusia. Más tarde ya en enero de 2016 recibí una *newsletter* informativa por parte del hotel con la confirmación de la celebración del evento al que finalmente asistió el equipo ruso.

Desde el punto de vista del turismo accesible se aprecia cómo la oferta turística cuando se elabora teniendo en cuenta los requisitos del cliente objetivo ésta es atendida por el turista con discapacidad que demuestra así su deseo de viajar. Estos encuentros lúdico-deportivos al celebrarse en un hotel accesible,

en un área turística consolidada y con alto nivel de accesibilidad en el entorno urbano contribuyen a ampliar una oferta escasa, pero que resulta así impulsada. El transporte público adaptado cuenta con 12 taxis plenamente accesibles a disposición en la zona de *Los Cristianos*. Además, los sectores de la restauración y el entretenimiento están incorporando progresivamente a su oferta condiciones de acceso favorables a estos turistas. Todo esto contribuye a que los amantes de este deporte encuentren un entorno amigable y se animen a aprovechar la ocasión que ofrece este evento para comparar sus habilidades deportivas, así como intercambiar experiencias en una atmósfera de ocio y vacaciones a la que muchos muestran su fidelidad año tras año, según me contó Anni.



Ilustración 10. 5ª Copa Internacional Mar y Sol de Rugby en Silla de Ruedas. Fuente: Hotel Mar y Sol.

En una de mis visitas al polideportivo, como les gusta llamarlo a los instructores deportivos, Jorge me explicó que diariamente se ofrecen sesiones de media hora de ejercicios de gimnasia para usuarios de sillas de ruedas distribuidas en varios turnos, dos por la mañana y dos por la tarde. Cuentan con una máquina que los coloca en posición de bipedestación para activar la circulación sanguínea, ejercicio muy conveniente para personas que están la mayoría del tiempo sentados. El gimnasio cuenta con un sistema de sonido por el que se puede escuchar música y que ameniza las sesiones de actividad deportiva. Igualmente es utilizado por personas sin discapacidad para las que también existe un programa de *fitness* a disposición durante tres cuartos de

hora por la mañana de lunes a viernes, aunque como me reconoció Jorge, en menor cantidad.

El hotel cuenta con una escuela de buceo adaptado para los huéspedes que deseen realizar esta actividad. Bajo solicitud previa se organiza una prueba en la piscina con todo el equipo necesario y si después de dicha tentativa el cliente sigue interesado se organiza el traslado al mar. La prueba es gratuita, pero si se quiere continuar en el mar esa actividad tiene un coste según varias modalidades de tiempo de la misma.

También se pone a disposición de los huéspedes la posibilidad de jugar al golf. El hotel cuenta con un vehículo motorizado especial para el juego de golf de personas con discapacidad motora, y denominado *powergolfer* que tiene un mecanismo que eleva al pasajero cómodamente hasta la postura erguida para que pueda golpear la bola. En un lateral posee un espacio destinado a llevar una bolsa con los distintos palos de golpeo. Circula con suavidad por el campo de golf pudiendo subir desniveles de hasta el 30%. Mediante un sistema de cinturones en piernas y abdomen permite mantener la posición con toda seguridad. Me comentó Jorge que no se usa demasiado por el coste de alquiler que tiene al ser un vehículo muy costoso. No obstante, se suele alquilar por tres horas y un coste de 140 euros. Sobre todo, lo hacen clientes ingleses amantes del golf que están acostumbrados a jugar en su país donde hay gran tradición. Hay un campo de golf muy cercano al hotel.



Ilustración 11. Golf accesible con *powergolfer*. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.



Entre las actividades relacionadas con el divertimento de los huéspedes del hotel quiero hacer referencia en este lugar el programa de eventos lúdicos que se pone a disposición de los clientes alojados en el hotel. Se celebran en noches alternas juegos de azar como el conocido con el nombre de *bingo*. Otras noches se realiza bien un espectáculo de cante y baile flamenco, bien un recital de música y baile canario, o se abre una sesión de *karaoke*.

Una de las noches, después del tiempo destinado para la cena, tocaba sesión de *karaoke* y decidí asistir como observador, pues quería tomar nota viendo de cerca cómo vivían y participaban en el entretenimiento los huéspedes con discapacidad tanto a nivel personal como colectivo. Para ello se preparaba un pequeño escenario en uno de los extremos del salón-restaurant donde la gente, en su mayoría en silla de ruedas, se acercaba para coger el micrófono y siguiendo en un monitor las letras de las canciones las cantaban con dotes artísticas muy dispares. Hasta ahí todo normal, *un lugar común*.

Sin embargo, y después de algunas actuaciones sin nada en particular que reseñar hicieron acto de aparición Elke y Hanna. Estas dos chicas pertenecían a un grupo de personas con parálisis cerebral de Austria que estaban pasando unas vacaciones con sus familiares en el hotel. Ambas iban en silla de ruedas, pero también podían levantarse y andar, no sin ciertas dificultades. Elke que rápidamente se ganó la simpatía de la audiencia tenía una pierna sensiblemente más corta y usaba muletas cuando abandonaba la silla de ruedas. Pero muy animada se subió al escenario arrastrándose, como una niña pequeña, y se hizo con el micrófono y no quería soltarlo. Mezclaba momentos de afinación con alaridos extemporáneos que arrancaban las carcajadas de todos los presentes, sin vislumbrarse por ello sombra alguna de burla, ofensa o discriminación. Salvo la animadora, algún camarero que rondaba por allí y yo el resto era un nutrido grupo de personas con parálisis cerebral y sus acompañantes. Todos estábamos disfrutando con los gestos, el desparpajo y las entonaciones de Elke. He de reconocer que aguanté la risa hasta que pude comprobar que era autorizada por las carcajadas espontáneas y generalizadas de los demás. Ahora bien, una vez superada la condescendencia

inicial comprendí que me encontraba ante una situación graciosa digna de ser disfrutada sin prejuicios como lo hacían ellas mismas y sus propios familiares. Hanna que cantaba realmente bien le pedía el micrófono a Elke que jugaba a ofrecérselo y escondérselo cuando aquella inocentemente se acercaba una y otra vez a recogerlo.

Esta escena me sirvió para ver en directo cómo las personas con diferentes tipos de discapacidad responden al estímulo que la diversión les ofrece con alegría, sentido del humor y ganas de participar. Pude comprobar que no son gente triste y enferma que se aloja en un establecimiento cuasi hospitalario donde no se hace ruido y se apagan pronto las luces para que todo el mundo se vaya pronto a dormir.

Una vez más estamos ante la evidencia de que una oferta adecuada tanto de entornos como de productos y, también, expansiva en sus servicios de entretenimiento es muy bien recibida. Ese tipo de oferta integral contribuye de manera decisiva al disfrute de la experiencia de ocio en el presente, satisface las apriorísticas expectativas de goce y nutre de esta forma la deseabilidad futura. Así se deduce cuando Baudrillard sostiene que el disfrute:

“Es el principio de maximización de la existencia mediante la multiplicación de los contactos, de las relaciones, mediante el empleo intensivo de signos, de objetos, mediante la explotación sistemática de todas las posibilidades del goce” (Baudrillard, 2009: 83).

Creo pertinente resaltar la sensación de vergüenza y cohibición que me produjo el surgimiento instantáneo e inconsciente del prejuicio (Gerrig y Zimbardo, 2005) que circunda subrepticamente todo lo concerniente al mundo de la discapacidad. Incluso antes de pensar en ello actué de manera coartada, y contuve la risa por “educación”, o lo que es lo mismo por el aprendizaje social de los estereotipos (Mann, 2002) asociados a las personas con discapacidad. Cuando los familiares de Elke y Hanna rieron a carcajadas, y los demás miembros del grupo también lo hacían animadamente sentí cómo sus risas me

autorizaban a integrar aquel alegre coro donde ya podía reír yo también. Esto supuso un gran alivio para mí y me ayudó a comprender el gran desconocimiento que hay desde este lado de la frontera de la “normalidad” (L. Davis, 2009) de ese “otro” mundo de monstruos (Foucault, 2001) entre los que se hallan aquellos llamados intencionadamente “discapacitados” por Oliver y Barnes, (Cit. en Diniz, 2012).

Me parece oportuno este lugar para traer la narrativa de otras situaciones y testimonios que se produjeron durante mi estancia y como consecuencia de la observación participante en el hotel, para después continuar con la descripción de otras dependencias y servicios que el mismo propone.

Una mañana terminaba yo de desayunar cuando vi un grupo de personas, unas en silla de ruedas y otras no, que se instalaban tomando asiento justo al lado de mi mesa. Oí como se estaban quejando de las instalaciones del hotel y que su única conversación rondaba en torno a este asunto. Transcurridos unos diez minutos desde su llegada a la terraza del restaurante decidí presentarme, explicarles que el objetivo de mi estancia en el hotel era realizar un estudio sobre el turismo accesible y que, si no tenían inconveniente, me gustaría conocer sus impresiones sobre el hotel. Así lo hice y amablemente me dijeron que me sentara con ellos que llegaba en buen momento y que me iban a contar, *con mucho disgusto*, lo que pensaban sobre el hotel, era obvio que no estaban satisfechos. Antes de entrar en más detalles en su turno de presentaciones me dijeron que eran un grupo de la *Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Bizkaia* (FEKOOR) que habían venido desde Bilbao en un viaje organizado por COCEMFE y subvencionado por el IMSERSO para pasar una semana en *Los Cristianos*. Por la propia configuración de FEKOOR había personas en el grupo que no iban en silla de ruedas, aunque padecían enfermedades que se les ha venido en considerar discapacidades de las denominadas ocultas como hemofilia o diabetes. Pero de las veintidós personas que componían el grupo nueve eran usuarios de silla de ruedas, dos más tenían otras discapacidades de las mencionadas que no les impedían andar por sí mismos, y el resto hasta un total

de once iban en calidad de acompañantes, sin discapacidad. Una vez hechas las presentaciones de cortesía les pregunté directamente qué les estaba pareciendo la zona de *Los Cristianos* y el hotel.

Entre las observaciones más significativas mencionaré el hecho de que quienes realmente opinaban, y de forma más vehemente y disconforme eran los acompañantes. Se mostraron muy a disgusto con aspectos no relacionados con la accesibilidad como el calor que hacía en las habitaciones, que había pocas perchas en los armarios, que las camas eran pequeñas o que no había champú en los baños. Como muestra citaré un comentario del siguiente tenor:

“Esto no se hace, nos tenían que haber informado bien. En las habitaciones hace un calor insoportable, no hay perchas, la cama como te descuides dándote la vuelta te caes. Uno viene pensando en pasarlo bien y se encuentra con esto que parece un hospital lleno de sillas de ruedas. Por cualquier sitio que vayas te encuentras con una o varias. Esto no es turismo inclusivo, esto es un gueto para discapacitados. ¿Dónde están los niños? Uno va de vacaciones y hay niños bañándose en la piscina, correteando por ahí. En fin, pienso quejarme a la vuelta. Yo ya he estado con mi mujer (usuaria de silla de ruedas) en otros viajes de estos, en Benidorm, por ejemplo, y allí veías a bastante gente en sillas eléctricas por las calles, pero en el hotel sólo estábamos los del grupo y el resto era gente normal” (Gaizka, varón de unos 60 años, cocinero, acompañante de persona con discapacidad, grupo FEKOOR).

He de añadir que mientras hablaba Gaizka que, en cierto modo se erigió en portavoz del grupo, los demás, curiosamente no discapacitados, o asentían con la cabeza o repetían a modo coral muchas de sus afirmaciones. Después de escuchar este testimonio con mucha atención y reflexionar pausadamente sobre su puesta en escena y sobre su contenido he de detenerme a reseñar algunos puntos destacados.

En primer lugar, resulta destacable que ninguna de las reclamaciones tuviera que ver con aspectos relacionados con carencias o deficiencias en las condiciones de accesibilidad de las que tenían que hacer uso sus compañeros de viaje para disfrutar de la estancia. No hubo referencia alguna, ni en sentido positivo ni negativo, como si no hubieran existido cuando, sobre todo, en el cuarto de baño son muy llamativas. Puedo hablar con propiedad sobre este aspecto porque se alojaban en una habitación modelo estudio estándar igual que la mía.

Después está la cuestión de la apariencia de hospital y la calificación de gueto, que junto a la reivindicación de un verdadero turismo inclusivo resumen un conjunto de expresiones y mensajes tópicos provenientes del discurso institucional instalado en las altas esferas directivas del movimiento asociativo. Ese discurso va descendiendo a través de eslóganes y consignas y termina calando en los integrantes de sus organizaciones locales exacerbando su contenido, que como certera y escuetamente sintetizó el profesor Dimitrios Buhalis en la entrevista que me concedió, *“muestran en ocasiones una posición crítica excesivamente militante”* que no favorece el entendimiento con la industria turística.

Desde luego la referencia que hace a la falta de niños en la piscina o correteando por el hotel pone de manifiesto la deficiente información proporcionada por la agencia que gestionó el viaje. Esto muestra con claridad las contrariedades a que conduce una comunicación e información deficiente que puede dar al traste con las expectativas creadas.

Por último, cuando compara con la experiencia tenida en otro viaje a Benidorm haciendo alusión a que no eran tantos por el hotel en silla de ruedas, refiriéndose a los miembros de su grupo, está dejando entrever la típica rigidez hacia la inclusión de lo extraño, de lo “otro” que no forma parte del propio círculo. Se muestra así cómo *“La figura del extraño [...] opera generalmente como una experiencia límite para los humanos, intentando identificarlos frente a otros y contra otros”* (Beriaín, 2013: 2). Marca la línea divisoria entre un “nosotros” que sí tiene derecho a formar parte de un entorno turístico

determinado, y un “ellos” que representan la otredad de aquellos que son excluidos, oprimidos o marginados por algún discurso particular (Foucault, 1988).

Después del comentario recién diseccionado, y realizado por una persona que no estaba sujeta a las contingencias de sus compañeros de viaje, pues no era discapacitado, me parece muy conveniente introducir la opinión de alguien que sí era usuaria de silla de ruedas porque tenía espina bífida. Sentada a mi lado, Mayte se estaba manteniendo en silencio y escuchando lo que por allí se decía. Una vez que la conversación se fraccionó en varios grupos aproveché para preguntarle su opinión personal como persona con discapacidad, y ya en privado y sin la coacción del grupo, me dijo esto:

“Yo ahora que no me oyen, aquí entre tú y yo tengo que reconocerte que, salvo lo de la cama que quizás si fuera un poquito más ancha sería mejor, por lo demás creo que, para personas como nosotros, quiero decir los que vamos en silla, me parece un ‘paraíso’. Porque yo también estuve en ese viaje que contaba Gaizka en Benidorm y no hay punto de comparación. A mí, como comprenderás, no me molesta ver personas por el hotel en silla de ruedas que no sean del grupo, todo lo contrario, así conozco a otra gente pues, porque también salimos de viaje para eso, para conocer a otra gente, a los del grupo ya los vemos bastante durante el año. Pero sí, el cuarto de baño está genial con todo lo que se necesita, la habitación es amplia para poder circular por ella. Esta piscina me parece una maravilla con el agua tibia, sus grúas, su socorrista que te ayuda. Por todo el hotel baños adecuados y el personal simpático y servicial, yo no tengo queja, la verdad. Para mí, el mejor hotel en el que he estado.” (Mayte, mujer con espina bífida de unos 50 años, formación profesional rama administrativa, auxiliar administrativo, del grupo FEKOOR).

De este episodio y los testimonios de Gaizka y Mayte se deduce que cuando son las personas con discapacidad las que opinan sin sentirse presionadas, se observa que sus declaraciones son otras. Entonces se reconocen

las utilidades más que cualquier defecto, y esto resulta lógico si se tiene en cuenta que son aquellas las que aparecen como novedosas, y estos últimos los que disminuyen hasta mostrarse insignificantes. O, al menos, esta es la conclusión a la que llegué después de conocer personalmente un tipo de hotel como en el que nos encontrábamos conversando, y otro como el de Benidorm donde también tuve más adelante la oportunidad de alojarme en un viaje organizado por COCEMFE como al que ellos habían aludido.

También en lo referente a la consideración del hotel Mar y Sol como un hospital o un gueto para discapacitados la valoración es muy diferente dependiendo quien la efectúe. El sentido de pertenencia directa y personal al colectivo de discapacitados es decisivo a la hora de experimentar como usuario un hotel que ha sido pensado especialmente para ellos, sin que ello comporte la intención de excluir a quien no sea discapacitado. Como mostró Mayte, para ella es un ‘paraíso’ lo que para Gaizka es un hospital o un gueto, porque éste mira con los ojos del *“lejano próximo”* (Simmel, 1986: 716-17). Percibe una realidad captada desde la perspectiva del extraño en una suerte de oxímoron social donde se dan cita lo cercano y lo distante. Y de esa alteridad en la percepción surge el sentimiento que suscita en Mayte y que es el de *“Está con nosotros pero no es uno de los nuestros”* (Beriain, 2013: 5).

Pero hay más, porque el prejuicio estético también está presente e irrumpe distorsionando la concepción de “lo normal”, que en este escenario y en este caso está constituido por el término medio (Durkheim, 2001) que representan la cantidad de sillas de ruedas visibles en la totalidad del complejo hotelero. A través de las imágenes de la discapacidad aflora un conjunto de estereotipos subyacentes en el imaginario colectivo que convierten la escena en un retrato de lo patológico (Canguilhem, 1970), de lo anormal (Foucault, 2001) como consecuencia de su transgresión de lo bello, lo sano, lo deseable (Courtine, 2006)

Otra relación productiva en datos y en sensaciones personales fue la mantenida con tres amigos catalanes que se auto-denominaban “los 3 J’s”. Aunque me había familiarizado con la imagen de sus tres sillas de ruedas

deambulando por el hotel, en realidad hablé con ellos por primera vez en el punto accesible de la playa de *Las Vistas*. A partir de ese momento se fue creando un vínculo de confianza, sobre todo con Jaume quizás por nuestra mayor proximidad generacional, que nos hizo compartir buenos momentos de juegos y largas conversaciones durante la parte de la estancia que compartimos en el hotel *Mar y Sol*. Ellos estuvieron 10 días y tuvimos oportunidad de almorzar o cenar juntos en repetidas ocasiones. Después de comer a mediodía solíamos retirarnos a descansar, momento que yo aprovechaba para escribir en mi diario de campo las observaciones de la mañana. Sobre las cuatro y media Jaume y yo echábamos una partida de ajedrez bajo el toldo situado enfrente de la piscina. Otras veces bajaban los tres y entonces jugábamos al dominó.

Yo siempre me situaba frente a la piscina y al mismo tiempo que jugaba la partida podía observar la dinámica de baños y las relaciones que se daban entre los turistas, sus familiares y el socorrista y una animadora que solía rondar por allí y actuaba como asistente en algunas ocasiones. Por ejemplo, acompañaba a los clientes que tenían contratados servicios de masaje o algún tipo de terapia a las instalaciones de Teralava.

La piscina y su entorno se convertían ante mi mirada indagadora en un *collage* de imágenes atípicas que invitaban a la reflexión, y a preguntar a Jaume su opinión sobre las mismas. De alguna manera impactaba a mi vista que hubiera al lado de casi todas las hamacas una silla de ruedas “aparcada”, personas bajando por medio de grúas al interior de la piscina y siendo auxiliadas en sus baños por otras personas. Con estas escenas delante de los ojos siendo procesadas por ambos desde las diferentes perspectivas *emic/etic* (Harris, 2004; González, 2009) quise conocer la visión de Jaume para intentar demarcar la distancia existente entre un enfoque y otro. Pude comprobar que las dos visiones a veces eran necesariamente incompatibles y, sin embargo, otras el concepto de normalidad nos acercaba a la comprensión similar de un mismo hecho desde realidades muy distintas.

Le pregunté si le parecía extraño ver casi todas las hamacas con su silla de ruedas al lado. Me sorprendió devolviéndome la pregunta y pidiéndome que



contestara yo primero que él lo haría después. Obligado por las circunstancias y no queriendo contravenirle pues se había mostrado muy determinado a conocer primero mi opinión, le dije que me parecía una estampa extraña, porque nunca había estado en una piscina con esas características, aunque ya estaba empezando a acostumbrarme con el paso de los días. Entonces el me contestó:

“Bueno, supongo que es normal que te extrañe, si me pongo en tu lugar también a mí me extrañaría. Aunque supongo que lo que más te extraña es la cantidad de sillas de ruedas. Sí, eso me extraña hasta mí. Porque yo sí que veo muchas sillas a la vez en la piscina a la que voy en Barcelona una vez a la semana. Pero claro aquella es la piscina de la asociación y es para nosotros, y eso es normal, pero aquí en un ambiente de vacaciones no es lo mismo. Aunque aquí en este hotel ya ves que sí, y por eso nos gusta venir porque te sientes normal, dentro de lo tuyo, pero con todo pensado para que estés bien.” (Conversación informal con Jaume).

Concretamente presenciarnos al unísono una secuencia en la que un chico con parálisis cerebral era bajado al agua desde la grúa y al tomar contacto con el agua profirió un grito, motivado seguramente por el contraste de temperatura del agua y su cuerpo. Cuando pasaron unos cuantos segundos comenzó a patallar enérgicamente en el agua con claras muestras de alegría, entonces Jaume exclamó en voz baja:

“Pobrecito, mira que contento se pone, es como un niño pequeño. Después se cree uno que está fatal y hay criaturas que todavía están peor. Pero mira estas cosas antes no pasaban, por lo menos vamos avanzando algo. Al menos puede estar disfrutando de su baño, porque está claro que está disfrutando como pez en el agua.” (Conversación informal con Jaume).

Este episodio pone de manifiesto la heterogeneidad de la discapacidad que según su tipología y los grados de sus múltiples variantes puede producir efectos estigmatizantes (Goffman, 2012) inconscientes entre sus mismos

integrantes. Al visualizarse unos a otros en sus diferentes niveles de afectación surge con fuerza el poder normalizador de la sociedad que en su trabajo de uniformidad y segregación reproduce los estereotipos subyacentes que dinamizan el proceso de ajuste o desajuste al modelo. De tal manera que en la evaluación mental e independiente que ambos hicimos de la imagen del chico en el agua los dos experimentamos los mismos sentimientos de lástima y compasión aun percibiéndolo desde enfoques muy distintos.

El socorrista trabaja en labores de vigilancia y cuida por la seguridad de los bañistas desde las 10 de la mañana hasta las 6 de la tarde que termina el horario de baños, al mismo tiempo que ayuda en las tareas de transferencias con las dos grúas habilitadas en uno de los bordes de la piscina. Durante la jornada pasea a menudo por los alrededores de la piscina de mayor uso por las personas con discapacidad y se detiene en las hamacas y conversa con ellos consiguiendo una relación cercana y amistosa con muchos de ellos. Me dijo en una ocasión que era un deseo expreso del señor Fischer que a ser posible y siempre que la circunstancia lo aconsejara se entablara este tipo de relación con los clientes, respetando al máximo su privacidad y su descanso.

Aparte de toda la oferta hasta ahora descrita de instalaciones y actividades deportivas y de entretenimiento, el hotel cuenta con una sala multiusos que puede adoptar varias configuraciones lo que permite varias utilidades y capacidad para diferentes aforos. Como sala de conferencias admite un auditorio máximo de 78 asistentes. Pero también puede usarse como sala de talleres para trabajo en grupo y capacidad para 18 personas, o sala de juntas para 28 participantes. Aquí al igual que en la zona de recepción hay instalado un dispositivo de bucle magnético que transforma la señal de audio en un campo magnético que es captado por los audífonos dotados de posición 'T'. Por medio del citado aparato el sonido es devuelto al interior de la oreja del usuario sin reverberaciones ni ruido ambiente. De este modo el usuario recibe un sonido limpio, nítido, perfectamente inteligible y con un volumen adecuado.

En el mismo nivel cuarto donde se halla la sala de conferencias existe una sala mixta de informática y biblioteca. En dicha sala hay cinco estanterías con un amplio surtido de libros para lectura en diferentes idiomas: alemán, inglés, francés, holandés, sueco y español. Asimismo, cuenta con tres unidades informáticas, una de ellas dispone de teclado especial con teclas más grandes y colores que sirven para distinguir las diferentes áreas funcionales facilitando así su uso a personas con déficit visual o limitaciones en su destreza manual. Se complementa con un ratón adaptado con una bola central de tamaño extra grande y con conmutadores que ayudan en su manejo por personas con problemas motrices.



Ilustración 12. Dispositivo de apoyo manual. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.



Ilustración 13. Dispositivo de apoyo visual. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

En cuanto al restaurante diré que está situado justo enfrente de la zona de piscinas con una agradable terraza exterior para poder tanto desayunar, comer o tomar un aperitivo o café, si encuentras sitio pues está muy solicitada. En el interior se encuentra una amplia zona donde se expone el buffet con buena amplitud para la circulación de sillas de ruedas y un conjunto de mesas

dispuestas para ser usadas individualmente, por parejas o por grupos más amplios de familias o amigos. La comida era aceptable y abundante, aunque pensada para satisfacer a una clientela mayormente centro-europea y nórdica. Los camareros eran todos españoles y se caracterizaban por ser muy amables, solícitos y políglotas, pues hablaban al menos español, alemán e inglés con fluidez nativa. Con algunos clientes repetidores de otras ocasiones llegaban a mostrar una relación muy amistosa e incluso cariñosa.

La estructura empresarial está compuesta por otros dos negocios auxiliares y complementarios que desarrollan su actividad bajo las marcas comerciales de *Lero* y *Teralava* y ofrecen otros productos y servicios diferentes al principal de alojamiento. Como me explicó la señora Renate Kraus, directora del hotel,

“Por supuesto es una línea complementaria de negocio muy interesante que no queríamos dejar escapar. Sabemos que por regla general si estos servicios se ofrecen en el mismo lugar donde se aloja el huésped éstos suelen contratarlo en vez de usar la opción de tener que salir fuera, así es más cómodo y más barato para el cliente. Además, la sensación de satisfacción de la estancia es mayor y más completa. Y este sí es nuestro objetivo principal”.

(Entrevista con la señora Renate Kraus, directora general del *Kurhotel Spa & Sport Mar y Sol* el día 5 de octubre de 2015)

*Teralava* está ubicada en el nivel tres y se accede a través de la zona de piscinas. Ofrece una serie de terapias rehabilitadoras y masajes terapéuticos para el mantenimiento del tono muscular en personas con discapacidad. También dispone de un catálogo de masajes para el que desee contratarlos independientemente de su condición de discapacitado o no. Entre estos citaré los más solicitados: drenaje linfático, masaje energético, reflexoterapia podal y terapias respiratorias y de relajación, según me informó Claudia la persona encargada de las tareas de recepción y secretariado. No obstante, el catálogo comprende hasta veintidós modalidades de tratamientos.



Ilustración 14. Servicio de hidroterapia. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.



Ilustración 15. Masaje energético. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

Además, está la empresa *Lero* ubicada en un local contiguo al edificio principal del hotel y está dividida en dos secciones. Una dedicada a la venta y alquiler de productos e instrumentos de ortopedia para personas con movilidad reducida como camas anatómicas, sillas de ruedas de diferentes modelos, manuales y eléctricas, sillas auxiliares para ducha etc. Alquiler de vehículos motorizados para circular por la ciudad como *scooters*.



Ilustración 16. Equipos de ayuda técnica. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

También es posible requerir los servicios de un asistente personal cualificado que previamente ha sido seleccionado por el equipo de *Lero*. Se puede contratar por horas sueltas determinadas, fracciones de día o jornadas completas, según las necesidades del cliente.



Ilustración 17. Servicio de asistencia personal. Fuente: Web Hotel Mar y Sol.

La otra sección está dedicada a facilitar la contratación de transportes públicos discrecionales adaptados como taxis, minibuses o autobuses, y de excursiones programadas a diferentes lugares de la isla en vehículos adaptados. Entre los más visitados está la visita al *Teide* o a *Loro Parque*.

Sin duda un factor a destacar es el comportamiento mencionado de los camareros que coincide con el del personal de atención directa al público en general. Pues también lo observé tanto en los recepcionistas como en los instructores deportivos, los responsables de las relaciones públicas, los socorristas de la piscina y los empleados de las empresas auxiliares *Lero* y *Teralava* que complementan los servicios ofrecidos a los clientes. Esta filosofía empresarial proviene de la raíz que hizo germinar este proyecto en la mente “y *sobre todo en el corazón*” como el propio señor Fischer me hizo llegar en la entrevista que me concedió.

En el año 1975 el señor Fischer comenzó a visitar en sus vacaciones la zona de Los Cristianos, que por aquel entonces era aún básicamente un pueblo de pescadores. Sin embargo, ya comenzaban a levantarse algunas edificaciones que si bien al principio sólo representaban una incipiente iniciativa turística continuó desarrollándose hasta alcanzar el grado actual de neocolonización del

espacio de calidad (Gaviria, cit. en Nogués, 2015: 33) que configura este territorio turístico. El motivo principal que lo trajo a esta zona era el buen clima que le habían recomendado en Alemania a su esposa diagnosticada con esclerosis múltiple. Al cabo de varios años visitando *Los Cristianos* y viendo las ventajas que el clima de la zona reportaba a las personas con esclerosis y otras dolencias reumáticas y neurológicas comenzó a gestar la idea de construir un hotel para acoger a estos visitantes europeos. Pregunté al señor Fischer cómo eran aquellos turistas con discapacidad que venían a *Los Cristianos* cuando él empezó a venir con su esposa, y me contestó esto:

“Con el tiempo ha habido una transformación, desde luego al principio tanto ellos mismos como los demás que andábamos por aquí los veíamos como enfermos que venían a rehabilitarse y no como turistas. No venían a hacer turismo, venían sobre todo en invierno cuando hace mucho frío en Europa central y del norte para que les diera el sol, como el que toma una medicina. Eso ha cambiado mucho. Hoy sabemos que lo que aumenta la calidad de vida no es solo el sol sino todo lo que supone salir de tu casa y viajar y tener experiencias nuevas. Eso sí, que sean experiencias agradables, y en el caso de ellos, a su medida.” (Entrevista con el Sr. Fischer el 30 de septiembre de 2015)

Resulta muy significativo este testimonio en varios aspectos. En primer lugar, se constata que entre ciudadanos de países con otras influencias y tradiciones culturales como los centro-europeos y nórdicos, sin embargo, la tendencia a la categorización de estas personas como enfermos ha sido igualmente prevalente. En segundo lugar, destaca un cambio parcial y paulatino producido en las tres últimas décadas en la percepción social de la comunidad de personas con discapacidad en el ámbito del turismo. Esa nueva realidad ha sido estimulada en gran medida por una re-creada autoconciencia como grupo social que busca re-significar la discapacidad en la sociedad. Pero un proceso socio-cultural de *“re-creación necesita, en cuanto actividad colectiva, constituirse como un fenómeno inter-individual.”* (Carbal, 1980: 83). Esto ha sido posible como consecuencia de la interacción acaecida entre

turismo, comunidad y poder dentro de un marco neocolonialista, como nos han mostrado los escritos de una serie de autores (Hollinshead, 1999a, 1999b, 2000; Wearing & Wearing, 1999). Por último, se detecta la reminiscencia de un sentido de otredad, o al menos así resulta del proceso de interpretación de la traductora (Carbonell, 1999) en el contexto de la frase con que termina la cita mi interlocutor “y en el caso de ellos, a su medida.”.

A pesar de las bondades del clima del sur de la isla de Tenerife y los períodos que pasó allí la esposa del señor Fischer tristemente falleció. Fue a partir de entonces cuando, no sin muchas vicisitudes y tras un periodo de varios años por fin el señor Fischer pudo organizar su marcha del consorcio de empresas energéticas en el que trabajaba como directivo en Alemania para poner en marcha su proyecto.

Le pregunté si el motor de su idea había sido más sentimental que comercial, y me respondió:

“Al principio y durante mucho tiempo, quizás los cinco primeros años que son los más difíciles en un negocio, el motor que me empujaba a seguir adelante era el recuerdo de mi esposa y la tristeza que me causaba pensar en tantas personas en una situación similar. Durante mis visitas a *Los Cristianos* había visto cómo cada vez había más personas en silla de ruedas por aquí, sobre todo suecos y también alemanes y yo sabía que la oferta de lugares adecuados para ellos era muy pobre en aquellos tiempos. Entonces vi la posibilidad de poder combinar los dos aspectos, por una parte satisfacer la primera iniciativa que fue ayudar a estas personas para que pudieran alojarse cómodamente en sus vacaciones y olvidar un poco sus problemas, a los que yo era sensible por mi experiencia personal. Sólo lo que te pasa a ti te afecta realmente. Por otra parte, lógicamente necesitaba seguir ganando dinero. Vi una buena manera de combinar las dos cosas. Siempre pensé que el hotel tendría éxito porque la necesidad de alojamiento y servicios para este colectivo era, y sigue siendo muy grande. Lo que ocurre que nosotros ya nos hemos hecho un sitio y tenemos una buena



reputación entre los clientes que recomiendan el hotel a sus amigos y conocidos.” (Entrevista con el señor Fischer, el 30 de septiembre de 2015).

A los efectos de esta investigación considero digno de resaltar el halo de compasión que circunda a la persona con discapacidad y que desprende un mensaje de solicitud de solidaridad que poco, o nada, tienen que ver con el mundo empresarial que rodea a la industria turística. Salvo algún caso extraordinario como el del señor Fischer que ha sabido hacer de esa necesidad un modelo de negocio exitoso. Recuerdo en este momento que mantiene un 75% de ocupación media durante todo el año. Y así me lo transmitió con una pizca de moderado orgullo en el tono de su expresión, *“la mejor publicidad y más barata es la que te hacen tus propios clientes cuando se marchan satisfechos y con ganas de volver”*.

Ese grado de satisfacción en los clientes viene dado, en gran medida, por el trato dispensado a los clientes por los empleados y que es consecuencia de la filosofía inculcada por el fundador y la directora. Esa manera de entender el servicio consiste en que todo miembro de la empresa se relacione a través de la sensibilidad, la amabilidad y el trato esmerado con todos los clientes en general, pero especialmente con los discapacitados de cualquier tipo. Sin duda la recomendación ha calado entre el personal ya que muestran un comportamiento, en el sentido expresado, de forma habitual, general y sin signos de sobreactuación. Realmente imbuidos de una impronta empresarial que se traduce en un *ethos* compartido que se realimenta a cada momento con la praxis conductual permanente,

En la entrevista con el señor Fischer no quise dejar pasar la ocasión de preguntarle por la cuestión de la formación específica del personal del hotel para un trato tan exquisito con la clientela, ¿quién y donde los preparan? He de reconocer que me sorprendió la respuesta. Yo había leído y estudiado una serie de casos relacionados con la formación en este ámbito, y que detallo más adelante en el apartado dedicado a la formación. Por lo tanto, esperaba que me dijera que se ajustaban a alguna de las modalidades formativas online o

presenciales ya mencionadas, o quizás alguna otra desconocida por mí y que reportaba tan estupendos resultados. Mis expectativas en este sentido resultaron frustradas cuando me contestó que,

“no se les da ninguna formación específica. Hay una parte de la plantilla que llevan ya bastante tiempo en la casa, algunos quince años, y ellos se encargan de seleccionar a los candidatos a algún puesto concreto porque ellos son los que saben cómo hacer las cosas. Los que tienen cualidades se ponen a prueba y desde el primer momento se les hace hincapié en nuestra forma de trabajar y tratar al cliente. Se quedan los que se adaptan bien a nuestras pautas generales, los que no se ajustan se reconocen rápidamente y esos no se quedan. Y así hasta que damos con los adecuados. Lo único que exigimos es que sepan hablar alemán e inglés bien, por lo demás deben ser camareros y personas amables y respetuosas con los clientes porque son personas que gastan aquí su dinero y eso les hace merecedores de nuestra simpatía y servicio esmerado.” (Entrevista con el señor Fischer).

Claro que esta visión rompía con la tendencia actual de instaurar modelos de formación externos a la propia empresa donde se combinen aspectos teóricos y prácticos para concienciar y entrenar a los actuales y futuros trabajadores del ámbito del turismo accesible. Por lo tanto, le pregunté, pero entonces ¿qué les diría a todos esos estudiosos que abogan por la formación como una parte importante de la solución al problema de la concienciación social para adquirir una actitud más favorable e inclusiva con la discapacidad en el ámbito del turismo?

“Le diría que estoy de acuerdo con ellos en que la educación general de la sociedad y la formación específica para el trato con el cliente con discapacidad es un pilar importante para avanzar en ese sentido. Pero nosotros hemos encontrado esta fórmula con la que nos va bien. Nada es absolutamente adecuado o equivocado para todo o para todos. En el fondo creo que esto es una cuestión de ser sinceros con los valores del trabajo, compañerismo, respeto y amabilidad con los demás y este tipo de cosas. Casi todos sabemos

hacer estas cosas, pero es importante que estemos en un sitio donde merezca la pena sacar lo mejor de uno. Eso es lo que intentamos hacer aquí y normalmente lo conseguimos. Estamos muy satisfechos por eso.” (Entrevista con el señor Fischer).

Desde luego que la educación está llamada a desempeñar un papel determinante en el avance social respecto a la re-significación de la discapacidad (Shakespeare, 1996; Searle, 1997; Williams, 1999), lo que influiría decisivamente en el desarrollo, también, del Turismo Accesible (Buhalis, *et al.* 2012). Pero las iniciativas y su implementación para conseguir tal objetivo deben ser concebidas y maduradas desde la óptica de la co-participación en la vida diaria sin solución de continuidad. Los episodios dispersos de simulación destinados a empresarios de diferentes sectores, entre ellos el turístico para que encarnen durante un período, siempre breve, las dificultades que atraviesan las personas con discapacidad cuando hacen turismo no están provocando los efectos esperados por sus promotores. Estos gestos quedan en la anécdota. Sirven para mostrar en medios de comunicación corporativizados, no en los de masas, el afán por la conquista de la concienciación social sobre la discapacidad por parte de las entidades más relevantes del Tercer Sector de Acción Social. Dichos procedimientos componen un mosaico de acciones voluntariosas que, sin embargo, no consiguen el propósito de la eliminación de las barreras actitudinales profundamente instaladas en los prejuicios que subyacen en el núcleo de la comprensión social de la discapacidad (Barnes, 1991; Morris, 1991)

Un empresario hotelero que asistió en Cantabria en el mes de junio de 2015 a una jornada de sensibilización organizada por FSC Inserta, una entidad de la Fundación ONCE, tuvo en primer lugar, la experiencia de pasear por un circuito urbano con un antifaz que le impedía ver y caminar con un bastón, acompañado del brazo de otra persona. Más tarde circuló en silla de ruedas durante un tramo de quince minutos, así me explicó sus sensaciones y el impacto que le causó el simulacro,

“La verdad que te asustas bastante porque de pronto te das cuenta que pasas a depender de la ayuda de los demás, que por ti mismo no eres capaz de valerte. Pero claro, esto es sólo un rato, estaría caminando con el antifaz sin ver unos 10 minutos, y en la silla de ruedas unos quince minutos. Pero las personas que son de verdad discapacitadas tienen que ir así todo el tiempo. Yo, con todos mis respetos, me quedé impactado, pero en el sentido de un shock momentáneo. Rápidamente te olvidas, tu cabeza se quiere olvidar de algo tan horrible inmediatamente. Esto es como los simulacros de naufragio en un crucero, ¿has estado alguna vez en un crucero? Cuando embarcas el primer día antes de zarpar lo primero que hacen es informarte de todo lo que necesitas saber si el barco se va a pique. Te hacen poner el chaleco salvavidas y te hacen ver que puede pasar lo peor. Pero cuando aquello termina ¿tú crees que nadie se vuelve a acordar de que aquello se puede ir al fondo del mar? La gente ha ido a disfrutar no a imaginarse cosas horribles. Nuestro cerebro huye de lo malo, de las desgracias y se queda con lo bueno y lo que le gusta, nada más. Por lo menos eso creo yo.” (Conversación informal con Federico, hotelero cántabro, de 50 años, el 24 de septiembre de 2015, Madrid V *Congreso de Turismo para Todos*).

Este testimonio apoya la perspectiva de la co-participación en la vida diaria con las personas con discapacidad con carácter permanente y en todos los ámbitos de la actividad humana, tanto familiar, como laboral, de amistad, de estudio, de ocio etc. (Crow, 1996; Marks, 1999). La tan traída y llevada meta de la normalización ha de pasar inexorablemente por los efectos que produce la costumbre del trato personal continuado, esta es la principal fuente generadora de la empatía necesaria para re-modelar la concepción social de la discapacidad (Tregaskis, 2004)

Esta circunstancia es parcialmente extrapolable al territorio turístico que conforma el municipio de Arona, que se encuentra en tránsito hacia su conversión plena en un escenario turístico negociado (Nogués, 2015) donde la co-participación entre discapacitados y no discapacitados está trayendo

consecuencias positivas. La presencia frecuente de personas con discapacidad en los diferentes entornos comerciales, peatonales, de transporte, de restaurantes, de sol y playa y de ocio en general, con las funciones perceptivas inherentes que desarrolla viene produciendo, ya durante casi dos décadas, un proceso paulatino de mimetización en el paisaje de Arona. La frecuencia constituye el caldo de cultivo de donde emerge lo consuetudinario. *“El hábito es el fundamento de la posibilidad de toda suscitación y de toda respuesta”* (Zubiri, cit. en Sellés, 1997: 43). De ahí que nuevos hábitos traigan nuevas respuestas y éstas sean cruciales para normalizar la presencia del turista con discapacidad en el territorio turístico. De tal manera que es a fuer de costumbre como están fijándose en Arona destino turístico las incipientes dinámicas de recreación de una diferente percepción de los rasgos simbólicos de la discapacidad. Aunque no sin resistencias sistémicas, como han indicado algunos de los informantes, se está conformando lentamente un nuevo perfil de turista.

Este nuevo turista viene presionando, aunque encuentra a una Industria aún mayoritariamente reticente a acogerlo en sus planes de desarrollo. Existe el hecho inapelable de la situación demográfica mundial que camina inexorable hacia el envejecimiento de su población (ONU, 2015) y que se vaticina como catalizador biológico que incrementará las filas de ese nuevo perfil de turista (Patterson and Pegg, en Buhalis and Darcy, 2011). Además se anuncia su pertinaz presencia y creciente deseo de participación en los entornos turísticos (Dominguez *et al.* 2015) una vez que han conocido de sus derechos y han probado los beneficios para su calidad de vida. Sin embargo, hoy día esa corriente aún resulta eficazmente frenada por múltiples barreras. Una contradicción producto del prejuicio sobre la discapacidad (Enesco y Guerrero, 2011) que la Industria está llamada a resolver en su propio beneficio. Pero para captar el mensaje de las ventajas de la inclusión mayoritaria de este nuevo turista en sus políticas de expansión empresarial serán precisos *“procesos colaborativos entre los grupos de interés”* (Buhalis and Darcy, 2011: 10). Y estos no se producirán sin el concurso de la co-participación de la sociedad en su conjunto con los discapacitados, que genere un acercamiento y

conocimiento mutuo que tenga como resultado el surgimiento de la empatía necesaria (Gröschl, 2007) que facilite la instauración de una nueva costumbre más integradora en todos los ámbitos, también el turístico.

En lo referente a los niveles de ocupación de un hotel como este no todo depende exclusivamente de las iniciativas emprendidas por el establecimiento. Si no existe un compromiso firme por parte de las autoridades locales para adecuar el resto de instalaciones urbanas a la accesibilidad general como destino turístico accesible inevitablemente un hotel como *Mar y Sol* quedaría aislado. Le pregunté al señor Fischer si había repercutido positivamente en la ocupación el interés mostrado por el ayuntamiento de Arona en consolidar su municipio como un modelo de accesibilidad turística, y si cree que esto es indispensable para el buen funcionamiento de un hotel como el suyo. Esto fue lo que contestó:

“Por supuesto que lo hemos notado. Hace ya bastantes años una chica que se llama Noemi y que trabajaba en el ayuntamiento de Arona en Turismo vino a visitarnos y quedó sorprendida de nuestra iniciativa y muy impresionada por las instalaciones que le enseñamos. Nos dijo que iba a proponer un plan general de accesibilidad para que ya que venían personas con discapacidad cada vez se sintieran mejor tratados y animaran a otros a venir también. Aquella promesa se hizo realidad y se empezó a notar una gran actividad en la adecuación del entorno urbanístico, con gran cantidad de plazas de parking reservadas para discapacitados, el rebaje de todas las aceras, semáforos sonoros para ciegos, mayor número de licencias para taxis adaptados con una línea de ayudas a la financiación para su adquisición. Y sesiones de concienciación en las escuelas para respetar la discapacidad y tenerla en cuenta en todos los aspectos de la vida diaria para que también tenga sus frutos en el turismo. Sí, si que lo hemos notado. Es muy necesario que haya colaboración entre la parte pública y privada y que el interés sea continuado y conjunto. Nuestra relación es buena con el ayuntamiento desde entonces. Esperamos que ahora que ha habido cambio de signo político siga todo igual o incluso mejor, pues

siempre se puede mejorar” (Entrevista con el señor Fischer el 30 de septiembre de 2015).

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

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

### 3.4.3 *Scandic Hotels*: a la vanguardia de la ortodoxia

*Scandic Hotels* es una cadena hotelera propiedad del grupo inversor privado sueco EQT con sede en Estocolmo. Es el líder en el sector de la hospitalidad en los países escandinavos y sus clientes proceden mayormente del ámbito de los viajes de negocios y de los viajes de placer. Se caracteriza por su compromiso con la ecología, el medio ambiente y la accesibilidad habiendo recibido varios reconocimientos internacionales en estos campos.

Hoy día cuenta con unos 224 hoteles distribuidos por: Suecia, Noruega, Finlandia y Dinamarca principalmente, si bien existen hoteles *Scandic* también en Bélgica, Holanda, Alemania y Polonia. La plantilla está compuesta por alrededor de trece mil empleados y una oferta de aproximadamente cuarenta mil camas de las cuales una media entre el 2% y el 5% de las mismas son accesibles y por lo tanto adaptadas a un listado de estipulaciones sobre accesibilidad que son escrupulosamente respetados.

Ese *checklist* de accesibilidad lo componen un conjunto de ciento diez puntos de los que ochenta y uno son obligatorios en todos y cada uno de los hoteles. El resto hasta los ciento diez se va incorporando paulatinamente y son obligatorios para los hoteles de nueva construcción y los que se someten a renovación integral. El listado de accesibilidad denominado *Scandic's accessibility standard*<sup>35</sup> ha sido elaborado internamente con el asesoramiento de expertos en accesibilidad y diseño universal así como con las recomendaciones de diferentes asociaciones de personas con discapacidad. A través de él se realiza un recorrido exhaustivo por todas las dependencias de los diferentes hoteles desde el parking pasando por el lobby, recepción, ascensores, escaleras principales y auxiliares, guardarropas, pasillos, salas de reuniones, auditorios, zonas comunes de descanso, restaurantes, cafeterías, cuartos de baño, zona de ducha, de inodoro y habitaciones. Un completo itinerario de accesibilidad único en el mundo del sector de la hospitalidad.

Todo ello comenzó a gestarse a partir del año 2003 cuando el señor Magnus Berglund, antiguo trabajador de la cadena hotelera, fue diagnosticado con una enfermedad muscular que le impedía seguir realizando sus tareas de chef. Después de un año viajando por el mundo pudo comprobar las dificultades de las personas con discapacidad para alojarse durante sus viajes. Como consecuencia de esto propuso a la dirección de la cadena hacer una apuesta por la accesibilidad en sus hoteles con la finalidad de aumentar su clientela y ofrecer una mayor calidad en la experiencia de los clientes. Obtuvo el visto bueno del comité ejecutivo del grupo y se hizo cargo de la tarea de acondicionar la planta hotelera con el citado listado de puntos de adaptación a las personas con necesidades especiales y formar a la plantilla en todo lo

---

<sup>35</sup> Checklist de estipulaciones elaborado por la cadena Scandic Hotels a través de su departamento de accesibilidad y que cuenta con 110 puntos. Se puede consultar y está disponible en:  
[http://www.scandichotels.com/Global/Special%20needs/Scandic's%20accessibility%20standard\\_EN.pdf](http://www.scandichotels.com/Global/Special%20needs/Scandic's%20accessibility%20standard_EN.pdf) (Accedido: 9-10-2015)



concerniente a la accesibilidad. Su puesto en la empresa es conocido desde entonces con la denominación de *Accessibility Ambassador*.

Durante el mes de agosto de 2015 me puse en contacto con el señor Berglund por correo electrónico solicitándole una entrevista. Me presenté como miembro de la *European Network for Accessible Tourism (ENAT)*<sup>36</sup>, de la que él también forma parte como socio y le expliqué que estaba realizando un trabajo de investigación sobre el turismo accesible y que consideraba muy importante conocer sus opiniones sobre el mismo. Muy amablemente accedió a concederme una entrevista para conocer de primera mano su labor y opiniones sobre el tema. Me llamó por teléfono desde Estocolmo (Suecia) y estuvimos hablando, en inglés, durante media hora.

Le pregunté en primer lugar qué tal fue la reacción de los miembros de la dirección de la cadena al recibir la propuesta, y contestó como sigue,

“La verdad es que quedé bastante sorprendido por lo rápidamente que entendieron la oportunidad de negocio que les estaba poniendo encima de la mesa. Me preguntaron qué conocimiento y experiencia tenía sobre el tema. Les conté las carencias que había observado viajando por el mundo en los hoteles donde me había alojado como persona con necesidades especiales de accesibilidad. Les hice ver que teniendo en cuenta el elevado y creciente número de personas con discapacidad en Europa si adaptábamos los hoteles con criterios de accesibilidad ganaríamos una importante ventaja competitiva. Muy pronto estuvimos de acuerdo en este punto. En Suecia somos muy sensibles a los aspectos inclusivos e

---

<sup>36</sup> La ENAT es una organización sin ánimo de lucro creada en 2008 con sede en Bruselas en cuyos estatutos se proclama como objetivo principal “*promover el desarrollo del turismo accesible como un medio de promocionar una mayor inclusión social, a nivel internacional.*” (art. 3). Disponible en: [http://www.accessibletourism.org/resources/enatadministration/enat\\_statutes\\_finall\\_en.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/enatadministration/enat_statutes_finall_en.pdf) (Accedido: 11-10-2015)

integradores de todos en la sociedad.” (Entrevista telefónica con Mr. Berglund el día 4 de agosto de 2015).

A continuación, quise saber cómo habían sido los comienzos del proyecto y qué tiempo tardaron en obtener algún tipo de resultados que dejaran entrever la acogida del proyecto por parte de los clientes tanto con, como sin discapacidad. Al respecto me dijo:

“Como todo comienzo fue un período intenso, de mucho trabajo y con un montón de aspectos a tener en cuenta. En primer lugar, elaboré las funciones de mi propio rol en el proyecto, y acto seguido decidí adoptar una serie de principios que rigieran la práctica del día a día para toda la organización. Para conseguir los niveles de accesibilidad proyectados y alcanzados en la actualidad me baso en tres principios: primero, que resume toda la filosofía del plan a trazar y desarrollar es, ‘no hay clientes con y sin discapacidad, sólo clientes’; segundo, la elaboración del *Scandic’s accessibility standard*, que es una lista abierta y exhaustiva de condiciones de accesibilidad de obligado cumplimiento para todos los hoteles; y tercero, como pilar fundamental en el que se apoya toda la posterior implementación, la formación de todos y cada uno de los integrantes de la organización en las condiciones de accesibilidad, en las actitudes a desplegar con los diferentes clientes y en el desempeño de los servicios. En relación a la segunda parte de su pregunta sobre cuando vimos resultados, le diré que al año y medio habíamos amortizado la inversión y en el primer año experimentamos un aumento de las reservas cercano a las 15.000 pernoctaciones. Después ha seguido subiendo. Estamos satisfechos.” (Entrevista con Mr. Berglund)

De esta declaración del señor Berglund se pueden extraer varios elementos que servirán para iniciar una comparación entre los dos modelos de establecimientos de hospitalidad que representan los, otros tantos, casos expuestos como son el hotel *Mar y Sol* y la cadena *Scandic Hotels*.

El primero está catalogado como ‘especializado’ para personas con discapacidad, con todas sus ciento sesenta y seis habitaciones adaptadas y por lo tanto busca prioritariamente a este tipo de clientes para conseguir sus objetivos de ocupación y de negocio, porque son quienes más lo van a agradecer y valorar. Sin embargo, cualquier hotel de la cadena Scandic sigue el mismo modelo que, por ejemplo, en España, la cadena hotelera Confortel del grupo Ilunión de la ONCE, poniendo a disposición un número de habitaciones accesibles que se puede considerar desproporcionadamente pequeño en relación al total de habitaciones. Este es el caso del hotel, autoproclamado por la misma cadena como, más accesible de Dinamarca, el *Scandic Sydhavnen* de Copenhague que reserva once habitaciones adaptadas a clientes con necesidades especiales de un total de trescientas noventa y una. O el hotel *Scandic S. T. Jörgen* en Malmö (Suecia) que de sus doscientas ochenta y ocho habitaciones, destina una solamente a acoger a personas con discapacidad. O el hotel *Scandic Victoria* de Oslo (Noruega) uno de los mejor valorados en *Tripadvisor* que cuenta con ciento noventa y nueve habitaciones y destina sólo cuatro a personas con necesidades especiales.

Sin embargo, la cadena *Scandic*, a pesar de mantener en estos registros porcentuales la oferta de habitaciones adaptadas en la mayoría de sus establecimientos, cuenta con algunos otros ejemplos que me parece también legítimo exponer. Estos aparecen como expresión de la importancia que tiene la cantidad en una apuesta más decidida por el turismo inclusivo de las personas con discapacidad. Como es el caso del *Scandic Berlin Potsdamer Platz* de Berlín (Alemania) que de sus quinientas sesenta y una habitaciones plantea una oferta de sesenta de ellas accesibles. O el *Scandic Continental* de Estocolmo (Suecia) con trescientas noventa y dos habitaciones y cuarenta son accesibles. En estos dos últimos casos el porcentaje oscila entre el 10% y el 11%.

Es ante datos cuantitativos como los mencionados, y en un modelo del sector de la hospitalidad que no deja por ello de ser paradigmático en otros muchos aspectos relacionados con el interés manifiesto por seguir

minuciosamente una serie de pautas de accesibilidad, donde surgen algunas reflexiones como las siguientes ¿puede la puesta a disposición de un 2% del total de habitaciones de un hotel supuestamente modélico en accesibilidad estar indicando el verdadero interés que muestra el sector por este tipo de clientes? ¿Podría ser la escasa oferta de habitaciones accesibles una manera de controlar la acechante advertencia sobre una susceptible apropiación del espacio, y sobre el contundente impacto visual que supondría elevar ese ínfimo porcentaje hasta una cota superior que pudiera rondar el 25%? Una apropiación del espacio que emerge como consecuencia de “*las contradicciones entre el lugar planificado y el lugar practicado*” (Girola, 2007: 135). Y un impacto visual provocado por la omnipresencia inexorable del prejuicio estético, como han ido testimoniando los informantes.

Pero, sin embargo, se proclaman discursivamente cifras millonarias de potenciales clientes con discapacidad. Estas se usan con la finalidad de motivar a los diferentes sectores turísticos para que emprendan acciones de acondicionamiento que acojan a unos consumidores prestos y deseosos de aumentar sus cuentas de resultados. Una vez más se pone de manifiesto la incoherencia latente en el torrente dialógico entablado entre el discurso y la praxis del Turismo Accesible, y que es el resultado de los procesos de interacción entre turismo y discapacidad.

Con la situación recién descrita parece obvio que un hotel que pone a disposición de todos sus potenciales clientes, incluidas las personas con discapacidad, todas sus habitaciones adaptadas a los criterios de accesibilidad y diseño universal está más cerca de poder satisfacer una demanda creciente de este tipo de requisitos. Por lo tanto podrá alojar a mayor número de turistas con discapacidad o necesidades especiales de acceso, y como consecuencia contribuir más eficazmente al desarrollo del flujo económico que impulse su conversión y consolidación como segmento maduro de negocio dentro de la Industria del turismo.

No obstante, lo anterior, de nuevo se hace evidente el contrasentido palpitante en esa suerte de *continuum* discurso/praxis en que se re-presenta el

fenómeno del turismo accesible como hecho socio-antropológico candente en nuestros días. Sumergiendo la mirada crítica en el análisis de los vericuetos de esta realidad esquiva llamada turismo accesible se pueden encontrar contradicciones muy significativas.

El hotel *Mar y Sol* representa un claro ejemplo de la satisfacción de sus clientes en el seno de la actividad turística de las personas con discapacidad. La Sra. Annie Kammerer cliente con esclerosis múltiple, el Sr. Peter Hencke con su esposa Ilse que sufre paraplejia, y los Sres. Herbert y Edeltraud Edelhuber junto con su hijo tetrapléjico Markus son clientes habituales<sup>37</sup> del *Spa & Sport Hotel Mar y Sol* desde hace muchos años y han pasado sus vacaciones en el hotel en más de cincuenta ocasiones.

Estos son algunos casos paradigmáticos por alcanzar la emblemática cifra de cincuenta ocasiones, pero muchos otros repiten experiencia y se aproximan a hitos similares, como me reconocieron tanto la Sra. Kraus como el Sr. Fischer en la entrevista que me concedieron. Sin embargo, la realidad de estos datos no sirve para constituirlo en un modelo a seguir por la voz autorizada de los expertos en la materia. Desde sus tribunas monolíticas se emiten los mensajes canónicos que nutren un discurso tan sublime que impide reconocer la proximidad de ciertas realidades fácticas a la satisfacción de los deseos de sus verdaderos destinatarios. Muy al contrario, cuando no se le tacha explícitamente de gueto con trazas de hospital, se le dedica un silencio indiferente que lo segrega al ostracismo.

Por otra parte, tenemos el modelo que representa la cadena de hoteles *Scandic* que sí cuenta con el beneplácito de los expertos del sector asociativo y académico, así como con el reconocimiento de los organismos internacionales. Entre todos ellos conforman la estructura organizativa (Harris, 2007)

---

<sup>37</sup> Información obtenida de la página web del Spa & Sport hotel Mar y Sol. En ella se puede ver el acto de entrega de un premio que reconoce su fidelidad. Disponible en: [http://www.marysol.org/esp/new\\_01.php](http://www.marysol.org/esp/new_01.php) (Accedido: 20-1-2016)

institucional con capacidad para definir la dirección a seguir y delimitar los cauces por donde el discurso oficial ha de discurrir. Sin duda el caso *Scandic* representa una iniciativa modélica en muchos aspectos relacionados con la concienciación e implementación de medidas funcionales para la accesibilidad llevándolas a cabo de manera ejemplar. También su sensibilidad con los aspectos referentes al trato personal cuidando que el mismo repercuta en la satisfacción del cliente sin ninguna distinción por causa de la discapacidad o no de los mismos resulta digna de elogio. Quizás sea criticable que cuantitativamente la oferta no sea, si no de la totalidad de las habitaciones accesibles, cuando menos un porcentaje significativamente mayor. Eso adecuaría su proyecto más aún a las perspectivas de demanda futura y, sobre todo, les distanciaría de su semejanza con aquellos otros establecimientos que abiertamente reconocen no estar convencidos de los beneficios de adaptarse a este tipo de clientes. Dichos establecimientos, que son la inmensa mayoría, mantienen su oferta de instalaciones accesibles en unos índices de precariedad rayanos en lo sancionable.

Respecto al factor crucial de la formación del personal de la plantilla de trabajadores, y motivado por la enorme diferencia en el número entre un caso y otro, tenían que presentar necesariamente procedimientos muy distintos. En el caso del hotel *Mar y Sol*, como vimos, se realiza con parámetros menos estructurados y de manera más familiar a través del ejemplo entre compañeros. Por parte de la cadena *Scandic Hotels* con alrededor de trece mil empleados y doscientas veinticuatro instalaciones ubicadas en poblaciones e incluso países distintos se utiliza una metodología más planificada y estructurada. Se divide en dos fases, una presencial y previa al inicio de las tareas del puesto de trabajo concreto, y otra de formación continua a través de un curso online que mantiene al trabajador actualizado sobre el compromiso con la accesibilidad.

Lo que sí distingue a *Scandic Hotels*, quizás también consecuencia del volumen de sus instalaciones y de recepción de clientes, es su afamado checklist de ciento diez puntos, exclusivo de la cadena hotelera a nivel mundial. Por este instrumento y sobre todo por el riguroso cumplimiento de sus

indicaciones, así como por su compromiso integral con el modelo de accesibilidad y diseño universal ha sido galardonada en 2011 en Noruega con el premio a la Innovación y con la mayor puntuación en el índice de satisfacción de los clientes en 2010. El señor Magnus Berglund, a título personal, recibió en 2011 el premio al mejor emprendedor de Suecia.

Continuando con la conversación mantenida con el *embajador de accesibilidad* de la cadena, Mr. Berglund, destacaré otro aspecto que considero relevante traer a colación. Por una parte, apoya la eficacia de emprendimientos unilaterales bien planificados e implementados en el campo del turismo accesible como el caso *Scandic*, considerado un modelo de éxito. Y por otra, contradice los pronunciamientos generales del discurso del turismo accesible cuando éste se inclina a favor de la colaboración entre los diferentes *stakeholders* (Buhalis & Darcy, 2011) para conseguir la optimización de la cadena de viaje y accesibilidad, y todo ello con el último fin de conseguir un destino turístico accesible.

Le pregunté por la importancia que había tenido en los logros de su iniciativa la postulada cooperación entre todos los implicados e interesados en el desarrollo del turismo accesible, como las asociaciones de personas con discapacidad, transportes, restauración, autoridades locales, por citar algunas, y sorprendentemente me dio esta respuesta:

“Nosotros hemos creído en nuestra idea desde primera hora, sin titubear. No se la hemos contado a nadie y nos hemos puesto a trabajar de manera decidida internamente. Hemos llevado a cabo nuestra idea sin contar con la ayuda de otros sectores, ni apoyos financieros, ni subvenciones públicas. Solamente hemos contado con cierto grado de asesoramiento de alguna asociación de personas con discapacidad para elaborar nuestro listado de requisitos de accesibilidad, porque hay que escuchar a los destinatarios de las medidas a adoptar. Sí, a veces se oye por ahí en este terreno de la accesibilidad que si no se hace una labor conjunta con otros sectores no se puede llegar a ningún sitio. Bueno, yo no voy a hablar en contra de la colaboración, ya que en

cualquier campo es positiva, pero ahí está el ejemplo nuestro. Quizás pensar en lo que se puede hacer entre todos nos impida ver lo que podemos hacer nosotros mismos. Y ya sabemos las dificultades que hay para poner de acuerdo a muchos.” (Entrevista con Mr. Berglund)

En lo referente a las bondades de la conjunción de esfuerzos sinérgicos entre todos los que están llamados a participar y obtener beneficio de un compromiso firme con la accesibilidad, los denominados *stakeholders*, o grupos de interés, tanto el Sr. Fischer como Mr. Berglund reconocen y aprecian las ventajas de un trabajo compartido. Sin embargo, curiosamente ambos casos se originaron en la mente de una persona, y los dos marcados ostensiblemente por una relación personal muy directa y cercana con la discapacidad y sus necesidades especiales.

También hay un inequívoco punto de consenso en la falta de ayudas públicas con que contaron para poner en marcha sus proyectos. Reconocen la importancia de la contribución política en la planificación de actuaciones en el entorno arquitectónico urbano porque estas mejoras también atraen clientes a sus establecimientos. Pero la coincidencia es aún mayor entre ambos cuando valoran el compromiso presupuestario de dichas instituciones a la hora de implementar las medidas planificadas. Esta discordancia entre el discurso político y las realizaciones prácticas, no solo económicas sino de incentivación y coordinación de los sectores implicados, también, las consideran como una muestra muy clara de la prioridad real que tiene el tema en sus agendas. Así lo expresaba el señor Fischer:

“Los políticos dicen siempre que ellos están interesados en esto y lo otro, dicen muchas cosas, pero hacen pocas. Al final todo se reduce a mucha normativa y se olvidan de hacerla cumplir. Los hoteles tienen más o menos las habitaciones adaptadas que les obliga la ley, pero sin unos criterios adecuados de accesibilidad. Ahí se echa de menos que haya unos patrones claros y (sic) iguales para todos. Y a alguien que vigile que las normas se cumplan, ¿no?”



Pero por algún motivo no se da solución a este problema”  
(Entrevista al señor Fischer)

Estas últimas afirmaciones que realiza este informante, sobre el papel esperado y el practicado por los representantes políticos de las instituciones públicas, son el eco de reivindicaciones ampliamente desatendidas. Pero este asunto relacionado con la función polivalente que se espera de los poderes públicos lo analizaré más adelante en un apartado específico. Su potestad legislativa y sancionadora, así como su actividad directora, coordinadora e incentivadora en el terreno del turismo accesible bien merecen un tratamiento más pausado.

#### 3.4.4 *Puntos accesibles* en las playas: un enfoque comparativo

La modalidad de turismo heliotalasotrópico (de sol y playa) es buscada y frecuentada por turistas con discapacidad en territorios turísticos donde el clima es benigno. Existe la extendida creencia entre los habitantes de los países nórdicos y centro-europeos que el sol, el mar y la brisa de las costas cálidas son saludables e incluso curativos. Se suele recomendar la estancia en esos entornos como parte de determinadas terapias y procesos de rehabilitación de algunas dolencias y discapacidades.

Guiados por ese faro a la búsqueda de lugares más amables que los fríos extremos del invierno de los países escandinavos llegaron en 1957 un grupo de jóvenes suecos con movilidad reducida producida por enfermedades reumáticas. Después de recorrer medio mundo con la intención de encontrar un clima más saludable para afrontar los efectos discapacitantes de su enfermedad llegaron a un pequeño pueblo pesquero de la zona sur de Tenerife.

De esta forma Arona comenzó a configurarse como un destino turístico de sol y playa accesible, y considerado en la actualidad el segundo destino accesible mundial por sus infraestructuras, servicios y número de visitantes con discapacidad.



Ilustración 18. Jóvenes suecos llegando a Los Cristianos en 1957. Patronato de Turismo de Arona.

A alcanzar tal distinción ha contribuido la construcción del que es el mayor paseo marítimo peatonal sin barreras de Europa con una longitud de siete kilómetros. A esto se suman sus playas accesibles entre las que cabe destacar la *Playa de Las Vistas* que se encuentra ubicada en la zona de Los Cristianos al sur de la isla de Tenerife.



Ilustración 19. Paseo marítimo de Los Cristianos. Patronato de Turismo de Arona.

En mi estancia en Arona durante la última semana de septiembre y la primera quincena de octubre de 2015 me alojé, como ya he citado, en el *Kurhotel Spa & Sport Mar y Sol* que se encuentra en las proximidades del paseo marítimo antes mencionado. Comienza recorriendo la denominada playa de *Los Cristianos* y tras un recorrido de un kilómetro, aproximadamente, se llega hasta la de *Las Vistas* que es donde está emplazado el punto accesible. Allí las personas con discapacidad pueden disfrutar tanto de un refrescante baño como de las comodidades habilitadas para su esparcimiento o relajación, o sencillamente pasar un rato en compañía de la familia o con los amigos a la brisa del mar.

Al haber pasado el verano de 2015 realizando labores de voluntariado en el punto accesible de la *playa de Levante* de Santa Pola ayudando a los monitores, sobre todo, en tareas de apoyo al baño pude observar de cerca y recoger los datos de sus prácticas y funcionamiento. La participación personal y continuada en aquella experiencia me proporcionó un conocimiento directo del servicio que considero de gran valor para la investigación en su conjunto, y en particular para la pretensión de comparar a este con otros puntos accesibles. Y un destino catalogado como el segundo en importancia a nivel mundial por el número de visitantes con discapacidad supuse que me ofrecería una magnífica oportunidad para llevarlo a cabo. Una vez tuve conocimiento de dónde se encontraba no tardé mucho tiempo en personarme en el lugar. Llegué con la intención de observar -in situ- cómo era el entorno físico, qué recursos había disponibles y qué personal y cómo realizaban las funciones propias de un punto accesible de playa. Intentar captar el grado de satisfacción de los turistas en su estancia en el enclave y, por supuesto, con los baños era un objetivo importante de la observación. Asimismo, percatarme de la actitud y desenvolvimiento práctico de los monitores en diferentes momentos de su jornada de trabajo también resultaba relevante para alcanzar un registro de datos suficiente que permitiera un estudio comparativo válido. Todo ello completado con algunas entrevistas a trabajadores y a turistas.

La publicidad institucional local se refiere al lugar donde está emplazado el punto accesible como una suerte de oasis para las personas con discapacidad, que aparece de repente dentro del, ya de por sí, paradisíaco entorno turístico que constituye toda la zona de *Los Cristianos* y playa de *Las Vistas*. Esta metáfora lanza para las personas con discapacidad el mensaje de ensoñación propio del modelo de turismo (Jafari, 1988) que lo atrae a la ficción de un espacio sin restricciones donde podrá representar sus deseos como turista. En los anuncios publicitarios la metáfora se emplea como técnica para transmitir la idea de una existencia mejor que la que llevamos cotidianamente (Dann, 2002: 4). El turismo utiliza la metáfora como “*el más poderoso dispositivo del que disponemos para cambiar las actitudes de la gente de manera rápida, efectiva y duradera.*”<sup>38</sup> (Elgin, 1993: 146). Cuando la discapacidad se encarna en el territorio turístico solicitando protagonismo emergen nuevos signos que transforman su morfología y configuración tradicional. La necesidad de un diseño universal y la presencia de condiciones de accesibilidad convierten al turista con discapacidad en una metáfora polisémica del mundo social (Dann, 2002) en su intento de incorporarse y ubicarse en los entornos turísticos.

Pues como ejemplo de ese mundo social con nuevos significados están surgiendo en las playas microlugares turísticos denominados “puntos accesibles”. Son nuevos espacios de prácticas y relaciones, una especie de subconjuntos dentro de un territorio turístico mayor donde se representan escenas turísticas como tomar el sol o bañarse en el mar pero que se caracterizan por relaciones solidarias y empáticas. Las interacciones que se producen son las propias del círculo de confianza entre familiares o amigos. Su zona está demarcada físicamente tanto en tierra con un área entarimada como en el agua mediante boyas que delimitan el espacio reservado para el baño de

---

<sup>38</sup> “*the most powerful device available to us for changing peoples’s attiudes, quickly, effectively and lastingly.*”

un determinado grupo de personas. Pero también existe simultáneamente una separación más sutil y de orden simbólico donde el contacto con el resto de turistas es, casi exclusivamente, visual. Esta circunstancia marca a través de su imagen a los integrantes del grupo y contribuye de manera vaporosa a la reproducción y permanencia de estereotipos que los estigmatizan como a esos “*Otros*” del grupo del interior del recinto. Recinto que de esta forma se convierte en una burbuja que facilita aún más la identificación de la otredad en territorios turísticos.

Al llegar caminando por el paseo marítimo desde la playa de *Los Cristianos* uno se encuentra con una extensión de casi un kilómetro (925 metros) de arena fina entre dorada y blanca con una anchura de 80 metros sin apenas oleaje. Ha sido galardonada varios años consecutivos con la Bandera Azul por la Federación Europea Ambiental. Tiene entre otros servicios el de alquiler de sombrillas y hamacas, actividades acuáticas, aseos, duchas al aire libre, papeleras, equipos de salvamento, seguridad policial y área accesible<sup>39</sup>.

Una vez en el lugar pude comprobar la existencia de tres plazas de parking reservadas para “minusválidos” como todavía reza en algunos carteles. Hago alusión a esta denominación por su inadecuación al discurso normativo actual y como llamada de atención sobre la sorprendente permanencia de estos rótulos. Parece conveniente la revisión y retirada de términos superados históricamente y que evocan la discriminación de este grupo social.

Hay un puesto de la Cruz Roja al que se puede acceder tanto por escaleras como por una rampa en dos tramos con forma de zigzag. Próximo al final de la rampa se encuentra una zona de varios locales con baños y duchas adaptadas y otro que sirve de almacén para guardar los recursos con que

---

<sup>39</sup> Información extraída de la web oficial del Ayuntamiento de Arona. Disponible en: <http://www.arona.org/> (Accedido: 28-10-2015). Salvo la cuestión de las medidas aportadas y lo referente a los galardones de Bandera Azul el resto pude comprobarlo por mí mismo en el enclave.

cuentan los monitores para prestar el servicio de apoyo al baño como flotadores, silla anfibia, muletas anfibias, grúa de transferencia, etc., así como proteger otros materiales para el descanso y facilitar la estancia como hamacas y mesas bajas.

Todas estas instalaciones están sobre un suelo de madera colocado de forma uniforme y estable que le da consistencia para ser usado por sillas de ruedas tanto manuales como eléctricas, aunque éstas últimas son mucho más pesadas. Desde la zona de los baños adaptados, para cuyo uso hay que solicitar la llave a los monitores, se extiende un pasillo central siempre entarimado y suficientemente amplio como para que puedan cruzarse dos sillas que circulen en ambos sentidos de la marcha y algún acompañante en bipedestación sin restricciones de espacio. Dicho pasillo da acceso a una plataforma que dispone de sombrillas y hamacas a derecha e izquierda.

Me sorprendió ver unas hamacas con una altura inusitada para tales objetos playeros. De esta forma permiten la transferencia desde la silla de ruedas con toda comodidad, como pude observar. Además, disponen de un diseño cuidado en cuanto al color de la estructura y la lona que, en lugar de presentar los típicos colores blanco y azul como de costumbre, están fabricadas en tonos marrones y beige. Entre la diferencia de altura y de color muestran una apariencia muy novedosa y agradable. Este colorido resulta más acorde con los matices dorados de la arena, el color madera del suelo y la tonalidad pajiza de la sombrilla que dibujan un entorno esmerado.

Sin embargo, tengo que añadir una reflexión que acudió a mí tras la observación de dicho panorama. ¿Cómo es posible que aun habiendo tenido en cuenta satisfactoriamente las recomendaciones de los principios del “diseño universal” no se ha evitado que dicho espacio quede marcado como un lugar diferente para turistas diferentes? Ante la observación de la simultaneidad de

estas dos realidades innegables surge otra cuestión ¿ha olvidado el Centro para el Diseño Universal un octavo principio<sup>40</sup> relativo a la integración de los turistas con discapacidad en el ámbito del turismo? Parece estar pendiente conceder la atención ineludible que requieren los aspectos sutiles que, en ocasiones, enmascaran sutilmente la discriminación. La discapacidad es más que una cuestión de acceso y existe una relación compleja entre el individuo, el entorno y la industria turística (Packer *et al.* 2007; Yau *et al.* 2004). Y parece que hasta ahora la aplicación de los principios del diseño universal al turismo accesible se ha mantenido en el terreno de los conceptos (Rains, 2004; Walsh, 2004). Resulta sugerente y apropiado recordar aquí, que en el ámbito del pensamiento como informador y precedente de la acción, es preciso la inclusión clara y prioritaria de un principio anti-discriminación explícito que presida y configure expresamente la agencia en el terreno del diseño universal, también en los entornos turísticos.

A cada lado de la citada plataforma hay dos filas de sombrillas de paja de amplias dimensiones susceptibles de proporcionar buena sombra a varias personas cada una de ellas. Cada fila tiene nueve sombrillas con sus respectivas hamacas y mesas donde se pueden colocar vasos, libros y objetos varios. Los citados parasoles se encuentran situados a una distancia adecuada unos de otros de manera que no dan sensación de aglomeración. En total contabilicé 36 sombrillas con sus tantas hamacas. Un número, en principio, bastante aceptable y que se distribuyen ordenadamente ocupando una superficie de unos trescientos metros cuadrados, según me dijeron los monitores.

Todo lo anterior es fácilmente observable desde el paseo marítimo peatonal una vez que se llega a la altura de dicho punto. La primera vez que

---

<sup>40</sup> Según el Centro para el Diseño Universal éste está basado en siete principios que facilitan el acceso equitativo a lo largo de la vida: 1. Uso equitativo; 2. Flexibilidad en el uso; 3. Uso simple e intuitivo; 4. Información perceptible; 5. Tolerancia al error; 6. Bajo esfuerzo físico; y 7. Tamaño y espacio para la aproximación y el uso. (Center for Universal Design, 2009, en Buhalis *et al.*, 2011: 8-9)

estuve en el punto accesible fui caminando, como ya he citado, desde la playa de *Los Cristianos* donde al parecer había estado previamente situado dicho enclave y su servicio de atención al baño. Por algún motivo no explicitado en lugar de mantenerlo y aumentar la oferta de estos puntos con el de *Las Vistas* se sustituyó uno por otro. Parecía una buena oportunidad para haberlo mantenido incrementando la disponibilidad de espacio y servicio accesibles en las playas del que se considera el segundo destino mundial para turistas con discapacidad.

Llegué sobre las 11 de la mañana y ya a esas horas estaba a media ocupación. Desde entonces y hasta las 13.30 cuando me retiré continuó el flujo de entradas y salidas de visitantes con discapacidad y sus acompañantes.

Algunos solicitaban el apoyo de los monitores para bañarse y otros permanecían bajo las sombrillas en sus propias sillas de ruedas contemplando el mar, o se acomodaban en las hamacas leyendo o escuchando música conectados a los auriculares de algún dispositivo electrónico. El resto de los bañistas se refrescaban, confortablemente, con la ayuda de la silla anfibia entre el liviano oleaje ante la atenta mirada de los cuidadores,

Me situé en un pequeño terreno con césped que hay justo debajo del borde que delimita el paseo marítimo peatonal de la zona de playa y a una distancia aproximada de 50 o 60 metros del área de sombrillas. Allí bajo una agradable sombra y reclinado sobre un árbol estuve alrededor de media hora observando todo aquello que me llamaba la atención sobre cómo está configurado el paraje, cómo se ubican los turistas con discapacidad y sus acompañantes en él, cómo se desenvolvían los monitores en sus tareas y que interacciones se daban entre ellos y los visitantes.

Después del período de observación descrito pensé que había llegado el momento de presentarme a los monitores y explicarles mi interés por conocer sus testimonios sobre aquello que hacían cada día que acudían al punto accesible. Necesitaba conseguir con cierta rapidez una atmósfera de relativa



confianza que me permitiera obtener datos que después pudiera contrastar con los conseguidos en otros puntos accesibles.

Para ello me presenté en calidad de compañero de ellos, aunque por otras latitudes, en la península y en concreto en el punto accesible de la *playa de Levante* de Santa Pola. Sin embargo, les expliqué que yo no estuve contratado laboralmente como ellos aunque sí que había realizado las mismas o muy similares tareas pero como voluntario. El manejo del mismo vocabulario sobre los materiales (silla anfibia, grúa de transferencia, muletas anfibias, etc.) ayudó a que me acogieran pronto como a uno de ellos y esto contribuyó a que se abrieran con más facilidad a proporcionarme detalles que me dieron un conocimiento más certero de cómo funcionaba aquel punto accesible.

Los monitores que estaban trabajando ese primer día que me acerqué a conocer el punto accesible eran los dos varones. Iñaki y Diego son dos chicos jóvenes de 28 y 25 años respectivamente. Iñaki es vasco y llevaba varios años residiendo y trabajando en Tenerife en diversas facetas relacionadas con el turismo, como camarero y limpieza de habitaciones en hoteles. Ahora llevaba ya dos años dedicado en exclusiva a prestar sus servicios en este punto accesible, pero se mostraba insatisfecho con las condiciones salariales y laborales del mismo. Diego, el otro varón, es canario y comenzó a trabajar en las tareas propias del punto accesible hacía dos años y medio. Es un chico alto y de complexión fuerte que, no obstante, se quejó, prácticamente, desde el principio de la conversación de las condiciones físicas en que tenían que prestar el servicio. Ambos me manifestaron su temor por el riesgo que corrían de lastimarse la espalda ya que la grúa de transferencia llevaba más de seis meses estropeada y no se llevaba a arreglar. Al no estar operativa para poderla usar tenían que realizar la maniobra de transferencia de la silla de ruedas a la anfibia a pulso. Diego comentaba al respecto:

“Si llegas a venir 20 días más tarde no me encuentras por aquí. Ya estoy harto de darlo todo arriesgando incluso la salud por 900 euros al mes, con un solo día de descanso a la semana. Muchos días, te lo puede decir Iñaki, hemos hecho 40 baños y a veces más

en temporada alta. Y es que así un día y otro la espalda se resiente, y es que yo le temo que un día de estos me accidente y todo por no llevar la grúa a arreglar. En fin, yo ya no aguanto más ya les he anunciado que me voy. A ver ahora que hacen, yo lo siento por mis compañeros, pero es que un servicio así es para que nos tuvieran contentos y podamos ayudar a esta gente de buena gana. Es que las personas que vienen a bañarse no tienen culpa de nuestra situación y sin querer a veces lo pagas con ellos.” (Conversación informal con Diego e Iñaki el 29 de septiembre de 2015).

El Ayuntamiento de Arona saca a licitación el servicio de apoyo al baño entre una serie de empresas privadas adjudicándole la prestación del servicio a la que mejor cumple con el pliego de condiciones, y el personal lo recluta, lo dirige y lo remunera dicha empresa. Supuestamente, el funcionamiento del servicio lo supervisan técnicos del ayuntamiento en visitas de inspección al punto accesible, aunque en el caso de *Las Vistas*, Diego e Iñaki no recordaban ninguna visita de supervisión, ni de cortesía en el tiempo que llevan trabajando.

Este tipo de circunstancias ponen en riesgo la continuidad de un servicio tan bien valorado por los usuarios. Y es que dichas observaciones, por lo general, se escapan a la percepción del bañista que acude a esta zona accesible interesado en conseguir su baño, y no en la problemática interna del servicio. Los aspectos relacionados con la indagación pormenorizada de las condiciones, relaciones, prácticas y funcionamiento que rodean a un servicio como este, que tiene como destinatarios del mismo a personas con discapacidad, es desde luego más propio del investigador que del turista. No obstante, una confluencia numerosa de bañistas con discapacidad en un mismo tiempo y espacio ponen en evidencia, también para ellos, que la limitación de personal y/o recursos materiales observados suponen una grave carencia en el servicio, y no están en consonancia con las aireadas pretensiones de favorecer y estimular este tipo de turismo.

Comparando las circunstancias del servicio del punto accesible de *Las Vistas* con las de Santa Pola se aprecian diferencias relevantes. En ésta última el servicio depende del Ayuntamiento, en concreto de su concejalía de Bienestar Social que se encarga de contratar, formar, dirigir y retribuir al personal. Éste, por lo general, sigue contratado en invierno en otros establecimientos residenciales o centros de día dedicados a personas con algún tipo de discapacidad.

Valga como ejemplo para iniciar este enfoque comparativo la dotación de personal de ambos puntos en relación al número de asistencias al baño que se realizan en jornadas estándar y en las de mayor afluencia de bañistas en cada uno de los puntos accesibles. No hay duda de que estamos ante un servicio de titularidad institucional pública que presenta dos formas de gestión diferentes, en Santa Pola es pública y, en *Las Vistas* privada.

En Santa Pola existen dos puntos accesibles uno en la playa de *Levante* donde se reciben más personas con discapacidad física y mayores, y otro en *Gran Playa* destinado a personas con discapacidad psíquica, aunque muchas de ellas la combinan con discapacidad física también. Ambos puntos cuentan con 5 monitores para los festivos y fines de semana, y entre semana siempre hay un mínimo de tres con el apoyo de un voluntario, como fue el caso del autor de este trabajo. En los días normales, entre semana, se solían dar entre 15 y 20 asistencias en un horario de 10 de la mañana a 7 de la tarde, aunque el grueso de baños se practicaba por la mañana. Muchas tardes, prácticamente, no se producía ningún servicio de apoyo al baño. En realidad, las horas punta solían ser las comprendidas entre las 11:30 y las 14:00 horas.

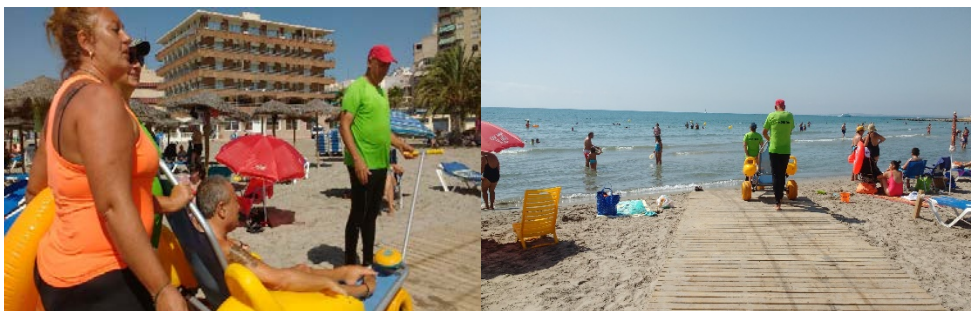


Ilustración 20. Apoyo al baño. Fuente: Servicio de Voluntariado del Ayto. de Santa Pola.

Los festivos y fines de semana las mañanas eran algo más fuertes debido a la mayor afluencia de público en general y también de personas con discapacidad. Se diferenciaban de los días laborables en que por las tardes se producían algunas asistencias, pero nunca más de 4 o 5. El día que más baños se realizaron fue un sábado de mediados de julio con 28 baños entre mañana y tarde para cinco monitores y un voluntario.

Entre los monitores se encontraban dos varones Juan y Serafín de 60 y 61 años respectivamente. Éste último, Serafín, hacía las veces de encargado dado que llevaba 6 años en ese mismo puesto y conocía los pormenores del mismo. El daba las instrucciones a seguir y era quien despachaba directamente con la coordinadora sobre las incidencias que acontecían con el material o con los usuarios. También había tres mujeres más que sumaban el total de cinco. Julia de 48 años es una mujer delgada y de carácter muy dinámico, fumadora, por lo que de vez en cuando se ausentaba de su puesto para fumar un cigarrillo, aunque siempre regresaba solícita a colaborar con las diferentes tareas a realizar. Era su segundo año en el punto accesible. Rosana es una chica de 32 años, trabajadora social y más interesada en las labores de registro estadístico de los visitantes al punto que en las tareas propias del baño. Este era su primer verano en el punto accesible. Y por último Paqui de 29 años de complexión gruesa que le dificultaba realizar ciertas tareas físicas, quizás por eso sus compañeros le recriminaban que en ocasiones se escaqueaba, también era su primer verano. La coordinadora era Susana una chica de 32 años que tras haber pasado 9 años en diferentes puestos y funciones en el voluntariado relacionado con las personas con discapacidad. Después de este tiempo había escalado a dicho cargo, dependiente directamente de los órganos técnicos de la concejalía de Bienestar Social. Me contó que ella no estaba contratada y que desempeñaba su trabajo bajo la modalidad de trabajadora por cuenta propia (Régimen especial de trabajadores autónomos de la Seguridad Social) lo que la tenían bastante insatisfecha. Sobre todo, porque de sus ingresos tenía que detraer los gastos de transporte que le suponía ir a diario ida y vuelta de Elche a Santa Pola. Esto ocurría el primer día mientras me acompañaba a la playa desde las oficinas del voluntariado para presentarme a los compañeros

monitores. Estos sí que estaban contratados como trabajadores por cuenta ajena con contratos temporales renovables, y recibían una nómina como salario por la prestación de sus servicios como personal laboral de la Administración Local. No deja de sorprender que incluso a nivel institucional se produzcan irregularidades como la descrita donde el responsable del servicio tiene peores condiciones laborales que los trabajadores a su cargo.

La pertinencia de estos datos está justificada por la repercusión que tienen en el ánimo y la predisposición óptima necesaria para desempeñar una tarea como esta. El trato con las personas con discapacidad requiere de una formación específica y un punto adicional de sensibilidad y amabilidad sin caer en el exceso ni quedarse cortos, esto es, requiere de preparación y equilibrio en el estado emocional interno del asistente (Poria *et al.* 2010).

En *playa de Levante* (Santa Pola) suele crearse una cierta familiaridad con los usuarios ya que muchos acuden a diario y son asiduos veraneantes en la localidad. Algunos llevan varias décadas y han podido ver los cambios que ha experimentado el pueblo, la playa, etc. En lo referente a la accesibilidad parece, según me cuentan algunos informantes asiduos veraneantes, que en los últimos diez años es cuando ha comenzado a notarse cambios tanto en la infraestructura urbana como en la playa.

El primer día después de llevar un rato, Serafín me indicó que lo acompañara a trasladar a una señora al agua y que me quedara allí con ella acompañándola, dándole conversación y cuidándola hasta que alguno de los monitores fuera a sacarla. Normalmente están estipulados unos veinte minutos dentro del agua para cada bañista, aunque esto depende de la lista de espera.

La señora, que se llama Teresa, tiene 73 años, es de Valladolid y suele veranear en Santa Pola desde hace 28 años. Está afectada por secuelas de la intoxicación masiva del aceite de colza de los años 80. Estando con ella dentro del mar y después de romper el hielo inicial con las típicas presentaciones le pregunté qué tal le parecía el punto accesible y si había notado cambios

importantes en el pueblo en lo que se refiere a accesibilidad. Esto fue lo que me contestó:

“Sí ha cambiado mucho, ha crecido como pueblo y ha mejorado algunos aspectos como los rebajes de las aceras que para los que vamos en silla de ruedas lo agradecemos mucho. Aunque hay algunos, sobre todo en verano, que aparcan el coche justo delante de la rampita para subir o bajar de la acera. Creo que no se imaginan lo que nos perjudican. Todos deberían ir al menos un día en silla de ruedas para que se dieran cuenta lo que es y ser más comprensivos. Esto de la playa me parece una idea fantástica. Antes sencillamente no nos podíamos bañar, veníamos a ver cómo se bañaban los demás, o ni siquiera veníamos. Las personas que nos atienden se portan bien, a veces como todos tienen un mal día y no son tan simpáticos, pero supongo que tendrán problemas que no podrán dejar en su casa. Nosotros tenemos que ser comprensivos y no ser muy exigentes. Ahora va todo mejor, hasta hace cuatro días no contábamos nada más que para nuestras familias.” (Conversación informal con Teresa el 29 de junio de 2015).

Del testimonio de Teresa se desprende lo que apuntaba más arriba en relación a la conveniencia de un estado interior sereno y amistoso para desempeñar este tipo de tareas ya que las personas con discapacidad lo advierten con facilidad y repercute en su satisfacción cuando acuden a los puntos accesibles. Si bien todos los turistas esperan ser tratados con respeto y simpatía, los turistas discapacitados son aún más sensibles al tratamiento recibido por parte del personal de servicio en el ámbito del turismo ya que con cierta frecuencia son objeto de alguna muestra de discriminación activa o pasiva. Activa como en el caso que me describió Anselmo cuando en el punto accesible de una playa de Valencia le ocurrió esto:

“Yo estaba tomando mi baño acompañado de mi mujer. Me habían bajado de la silla anfibia y estaba sujeto a un flotador. Después de un rato aprovechando que venían a traer a otra persona adentro del

agua les pedí por favor que vinieran a sacarme ya porque tenía frío. Me ocurre esto cuando estoy en el agua más tiempo de la cuenta. Y es una sensación muy molesta. Uno de ellos me dijo ‘espera un poco, no tengas tanta prisa’. Pasaron otros diez minutos, o así, y nadie venía a por mí. Tuvo que ir mi mujer a avisarles al lugar donde están a la sombra en el punto. Estaban allí conversando entre ellos sin tener en cuenta lo que les había pedido. Cuando mi mujer les pidió por favor, de nuevo, que fueran a por mí, el mismo de antes dijo ‘qué impaciencia, pues ¿no han venido a bañarse?’. Cuando llegaron a por mí les dije que estaba enfadado porque no habían venido cuando lo necesitaba, a lo que me contestó ‘pues si no estás de acuerdo, que sepas que hay otras playas’. No me parece bien un comportamiento así.” (Conversación informal con Anselmo en la *playa de Levante* el día 5 de julio de 2015).

Desde luego situaciones como esta son impensables para bañistas sin discapacidad. La dependencia de estos turistas de otras personas y recursos para realizar actividades tan habituales para un turista como darse un baño en la playa convierten a muchas secuencias de su experiencia turística en momentos atípicos que requieren de un trato personal y directo específicamente formado a tal efecto. De lo contrario, desafortunadamente, se está dando pie a la aparición de conductas discriminatorias que provienen de la activación inconsciente de estereotipos que se han ido forjando a través de las múltiples expresiones del *habitus* (Bourdieu, 1991) que conforma nuestro imaginario colectivo.

Otras manifestaciones de la discriminación a la que están expuestos estos turistas diferentes y precisamente por sus diferencias, son de orden pasivo como las expresadas sutilmente por la inadecuación a los parámetros que definen la normalidad (Foucault, 2001). Éstos provocan oposición frontal o invisibilidad como en el caso que he descrito más arriba donde dos personas, Ángela y José Manuel por motivo de su discapacidad fueron ignorados por el conserje cuando le preguntaban directamente a él dónde podían comprar agua

embotellada y éste me contestó a mí que no había pronunciado palabra alguna. Ni la enorme fuerza que despliega el lenguaje como vehículo cultural, polisémico y multi-agente (Sapir, 2000 [1921]) sirvió a sus auténticos interlocutores para minorar la contundencia de un prejuicio vivificado mediante la omnipotencia de la imagen. He aquí la presencia prevalente del que he denominado *prejuicio estético*. Como ya he señalado, con este concepto hago referencia a la potencia de la imagen en cuanto componente comunicativo visible, o imaginable, capaz de transmitir la riqueza simbólica que en ella se condensa. Como respuesta a la fuerza alegórica desbordante de la imagen surge a modo de reflejo especular una imperiosa necesidad de interpretarla. De este proceso interactivo entre simbología y hermenéutica (Ricoeur, 2003) nace el *prejuicio estético* como un dispositivo capaz de filtrar los signos morfológicos de la discapacidad que se perciben en los entornos turísticos. Al tamizar las imágenes, las reelabora como si de un texto visual se tratara, y metamorfosea la realidad del “escenario turístico” al influir en las prácticas y relaciones que en él se desarrollan. Porque las miradas de las que son objeto las personas con discapacidad, cuando éstas forman parte de los entornos turísticos, están pre-constituidas mediante el “prejuicio estético” y predeterminan el devenir de esas relaciones, ya que las miradas de los turistas están socialmente organizadas y sistematizadas (Urry, 1990).

Dentro del intrincado ámbito de las relaciones humanas la discapacidad introduce elementos que requieren la participación reforzada de la empatía y la solidaridad. La carencia de estos atributos remarca la asimetría existente entre personas “con” y “sin” discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad. Si extrapolamos esta realidad al terreno del turismo nos encontramos con la mirada divergente de la que son objeto por parte de la Industria los turistas estándar y aquellos otros con discapacidad. La relación entre la oferta y la demanda de entornos, productos y servicios turísticos disponibles para un grupo u otro de turistas es claramente dispar. El grupo mayoritario de turistas estándar se caracteriza por tener a disposición una oferta abundante y diversa diseñada para ir al encuentro de sus deseos. El otro grupo de turistas con discapacidad es minoritario y exige condiciones que no están estandarizadas.



Esto hace que más que de un turismo accesible tengamos que hablar hoy día de un turista adaptable, flexible a las condiciones que encuentra. Así lo expresaba el presidente de *Red Estable*<sup>41</sup>:

“Como consecuencia de su mayor presencia en los espacios turísticos se va conformando, paulatinamente, un nicho de negocio que todavía funciona por el impulso de la demanda pero por cuyo estímulo comienza a reaccionar, aunque tímidamente, la oferta. Una Industria como la turística busca dar satisfacción a los sueños de sus clientes a cambio del máximo beneficio, pero no cree que sea de su competencia tener en cuenta aspectos solidarios ni asistenciales. Así me lo han expresado varios hoteleros con los que mantenemos contacto para incorporarlos a nuestra agrupación. ‘nosotros estamos interesados en desarrollar nuestros negocios, no en hacer caridad’. Y es que el turismo accesible o se logra ver desde una perspectiva netamente económico-empresarial o no cuajará.” (Entrevista a Diego González presidente de *Red Estable*, el 22 de septiembre de 2015).

La persona con discapacidad transmite la imagen proyectada por un discurso oficial e institucionalizado desde el modelo médico que lo presenta como alguien enfermo a quien hay que proteger y darle asistencia. Esta realidad no encaja con el perfil convencional de turista produciendo el efecto de anular, o cuando menos, distorsionar su representación en el escenario turístico. Lo que sí permanece indefectible es la categoría esencializada “*con discapacidad*” que eclipsa el carácter sustantivo del término turista. De esta forma la perceptividad de la Industria sufre una crisis en el proceso identificativo de su cliente objetivo y queda reducida a las connotaciones de lo dominante, la discapacidad. De aquí se deduce la falta de interés de la Industria por un turista advenedizo, ya que la sociedad no lo ha desprovisto aún de su

---

<sup>41</sup> Red Estable es una plataforma empresarial que tiene como objetivo representar y defender los intereses de las empresas y agentes implicados directa o indirectamente en el turismo accesible en España.

etiqueta prevalente, la de portador de una enfermedad crónica (González, 1998; Aguado, 1995). Por lo tanto, no lo considera un turista y mucho menos habilita las condiciones para acogerlo como tal. Por eso como añadiría Diego González más adelante en la entrevista que me concedió “*la oferta es débil, dispersa y no sigue criterios homogéneos.*”

Así se explica que en el caso de *playa de Las Vistas* donde la gestión es privada y la afluencia de usuarios es notable los recursos tanto humanos como materiales sean escasos. Sin embargo, que la dotación de recursos materiales y humanos en los servicios regidos por la administración municipal sea aceptable y suficiente denota ese rasgo asistencial de esta modalidad de turismo que no persigue el lucro. En el caso de *playa de Levante* en Santa Pola las instalaciones y la gestión son de titularidad pública y los recursos a nivel de personal y de dispositivos son desproporcionadamente abundantes con relación al número de usuarios si se compara con *playa de Las Vistas*.

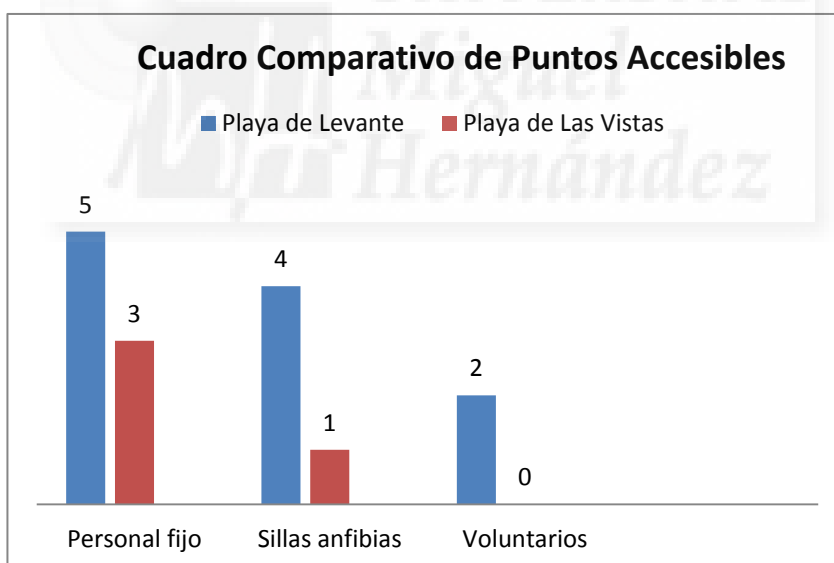


Figura nº 1. Gráfico comparativo entre puntos accesibles (2015).

Pero no solamente los empleados de los puntos accesibles agradecen la disponibilidad de unos recursos materiales en buen estado como las muletas, las sillas anfibias y las grúas de transferencia entre los más destacados. También los usuarios mostraron su preocupación por disfrutar de elementos

que le transmitan seguridad, requisito común para todos los que entrevisté o con los que conversé directamente.

Así lo expresaba Enrique al pasar cerca del punto accesible de *la playa de Levante* de Benidorm, cuando en una conversación mantenida durante aquel viaje a esa localidad, comparaba varios de los diferentes puntos accesibles que había visitado:

“Como ya te he dicho, al poder andar con mis muletas, en alguna playa como la de Torrevieja donde estuve con mi mujer me he podido bañar. Allí tiene el socorrista de la Cruz Roja unas muletas especiales para meterse en el agua, y me pude bañar con cuidadito y agarrándome a mi mujer. Pero es que lo de Tenerife yo no lo había visto. Tienen varias plazas de parking reservadas. Sus rampas para bajar a la playa, con una tarima de madera con sus sombrillas para un montón de personas. Sus baños adaptados. Y lo mejor, un par de chicos jóvenes con una silla especial para bañar a personas que no se pueden mover por sí mismas, o como yo que le ayuda mucho para poder estar más tranquilo de que no te vas a caer. Los chicos se quedan contigo en el agua mientras te bañas, claro, esto te da mucha seguridad y lo disfrutas más. Aquí en Benidorm hay dos, éste y otro en la *playa de Poniente*, pero la verdad que no hay medios para tanta gente como hay en estas playas en verano” (Entrevista a Enrique)

Estos comentarios de Enrique me resultaban familiares puesto que sólo un mes y medio antes yo había visitado Arona y en concreto la zona descrita por él, en varias ocasiones. Incluso pude entablar conversación con los monitores de apoyo al baño, dos chicos, Iñaki y Diego que junto a Alicia componían la plantilla del personal del punto accesible desde hacía dos años. Esto quería decir que eran los mismos tres monitores que estaban trabajando en la época en que Enrique y su grupo estuvieron por allí. Entre los tres se encargaban de dar el servicio, y se turnaban de tal manera que cada día eran dos de ellos, al menos, los que daban la asistencia al baño quedando el otro de

descanso. Así recordaba Enrique aquellas visitas al punto accesible de *Playa de Las Vistas*:

“Como el tiempo allí es ideal, todos los días que estuvimos hacía un calorcito que daban ganas de ir a bañarse. Además, el hotel no estaba lejos del punto accesible de la playa. Creo recordar que desde que lo descubrimos al segundo día de llegar (su mujer, Aurora, asiente con la cabeza) nos acercamos todos los días un rato. Unos días nos bañábamos y otros nos quedábamos bajo la sombrilla tranquilamente contemplando el paisaje. A cualquier hora que fueras había bastante gente. El problema era que al haber tanta gente queriéndose bañar teníamos que acortar los tiempos de baño. La verdad que los chicos se ganaban bien el sueldo.”



Ilustración 21. Monitores de apoyo al baño playa Las Vistas. Patronato de Turismo de Arona.

Aún en el contexto de los puntos accesibles de las playas los informantes me ofrecieron algunos testimonios de gran valor por su claridad y contundencia. Comenzaré con la sentencia que pronunció Amparo una mañana del mes de agosto en la playa de Santa Pola de forma categórica: “*la discapacidad está en la mirada de la gente*”, casi calcando los

pronunciamientos que realizó Goffman (2012 [1970]) respecto al estigma, por otra parte tan presente en el mundo de la discapacidad.

Amparo es una madrileña de 52 años que nació con las piernas deformadas de tal manera que puede andar, pero con la ayuda de muletas, a veces también usa silla de ruedas eléctrica. Su forma de andar es peculiar y muestra un balanceo muy pronunciado dando la impresión de que va a desequilibrarse y caer casi a cada paso que da. En el camino por la pasarela que conduce desde el toldo del punto a la orilla del mar las miradas del resto de bañistas se prodigan desde todos lados. Yo he podido comprobarlo por mí mismo dado que la acompañé en bastantes ocasiones. Amparo además de lanzar frases breves pero rotundas como la mencionada más arriba, tiene un gran sentido del humor y lo demuestra al decirme mientras caminamos por la pasarela: *“me debes una cena con glamour por darte esta gran oportunidad de desfilas conmigo por la Santa Pola Fashion Week”*. Aquí nos encontramos de nuevo con una expresión más de los resultados descubiertos en el trabajo de Yau *et al.* (2004) cuando advierten el desarrollo de estrategias múltiples por parte de las personas con discapacidad para sobrellevar las adversidades y carencias que encuentran en sus viajes.

También se aprecia con la actitud adoptada por parte de Amparo ante las miradas indisimuladas de niños y mayores a su paso la ductilidad de carácter adquirida ante el prejuicio social. Desde luego que no hay palabras en la escenificación descrita. Ni la protagonista, ni por supuesto su acompañante, pero tampoco los espectadores profieren sonido alguno que suponga una interacción a través del lenguaje verbal. Sin embargo, la imagen dibujada por Amparo deambulando por el pasillo estaba provocando la emergencia de un intercambio de miradas “sonoras”. Una enorme cantidad de información captada y transmitida a través de esas miradas que actúan como catalizadores de ese prejuicio estético con poder para marcar, categorizar, clasificar, jerarquizar, discriminar, segregar a las personas con discapacidad combinando, a veces, varias de esas acciones en un solo acto, la mirada.

Pero no todo el mundo desarrolla, al menos fácilmente, estrategias de adaptación a las actitudes que manifiestan los demás respecto a la discapacidad. Este es el caso de Joaquín un varón adulto de 43 años que sufrió un accidente de moto que lo dejó en silla de ruedas, hace sólo año y medio. Después de ese tiempo necesario para aceptar la nueva realidad que supone no poder andar Joaquín aún tiene episodios de depresión de vez en cuando. Esta era la primera vez que salía fuera de su vecindario en Valladolid para pasar unas vacaciones. Está casado con Sara y no tenían hijos. Sara, su mujer, en privado me contaba:

“Todavía le cuesta mucho aceptar que no puede andar, ni valerse por sí mismo. Antes era una persona muy animosa y activa. Lleva muy mal que la gente lo mire cuando estamos en un bar, o cuando paseamos por el barrio, porque no quiere salir del barrio. Dice que allí por lo menos las miradas le duelen menos porque son como de la familia. Convencerlo para venir aquí ha sido una tarea dura.”  
(Conversación con Sara, 40 años, estudió hasta 3º de BUP, ama de casa, el 14 de julio de 2015).

Varios días más tarde cuando ya había cogido algo de confianza con él y avisado por lo que me había contado Sara, su mujer, sobre sus gustos y tabúes le animé a que se diera un baño que yo me quedaría con él en el agua y charlaríamos de fútbol, y así se aliviaba un poco del calor intenso que hacía ese día. Después de varios intentos al final accedió y tras realizar las maniobras de transferencia una vez en la silla anfibia me acompañó Serafín hasta el agua y allí quedamos los dos, Joaquín y yo, dándonos un baño refrescante. Estuvimos hablando de fútbol, él tenía el corazón dividido entre el Valladolid y el Real Madrid, los dos equipos de sus amores. Hábilmente le cambié el tema de conversación llevándolo al terreno que más me interesaba que era conocer por qué se sentía tan intimidado al salir del círculo de confianza que suponía el perímetro de su barrio. Entonces le provoqué con una pregunta general, que no resultara muy invasiva, no quería incomodarlo y, con ello, arruinar la posibilidad de que me contara sus sensaciones. Le pregunté ¿a que se está bien aquí dentro, verdad? “Sí, es que hoy hace mucho calor, si no, no me engañas”

dijo con sorna. Aprovechando el momento de relax en el agua le dije, aunque con cierto temor a que cortara, ¿por qué no querías bañarte con el calor que hace? Afortunadamente se abrió a contestar y esto fue lo que me contó:

“No me siento cómodo, esa silla parece un juguete y yo un niño dentro. La gente me mira como si fuera un bicho raro. Me pasó también cuando me compré la silla eléctrica, me daba mucha vergüenza salir a la calle. Con la manual no me pasaba. Ahora ya me he acostumbrado y es una maravilla porque te lleva a todos lados más rápido y sin esfuerzos. Siempre he sido muy activo y ahora me siento tan distinto, como si no fuera yo. Y la gente te mira muchas veces como con lástima, o será que yo me lo imagino. Supongo que con el tiempo me acostumbraré, qué se le va a hacer.” (Conversación con Joaquín, 43 años, ex-cocinero, empresario autónomo, usuario de silla de ruedas, el 18 de julio de 2015).

De este testimonio destaco, por un lado, la sensación de compasión que despiertan en el informante las miradas que le dirigen los demás y por otro, la coincidencia de los mismos sentimientos de mezcla de sonrojo y retraimiento ante el estreno público de la silla de ruedas eléctrica por parte de otras dos personas además de Joaquín. Pero, esta circunstancia por su especial significación la relato en un apartado separado y que título “La imagen y el contexto”.

En una segunda visita a *playa de Las Vistas* decidí entablar conversación con usuarios del punto para conocer su opinión sobre el lugar, los medios y el servicio. Ese día estaban Diego y Alicia, la tercera monitora que daba descanso en esa jornada a Iñaki. Al llegar los saludé, Diego me presentó a Alicia como un compañero de fatigas de la península. Estuve un rato hablando con ellos, donde Alicia me contó que llevaba algo más de un año trabajando allí y que para ella era especialmente duro la falta de grúa ya que a veces las personas eran algo pesadas y le costaba un esfuerzo muy grande y temía hacerse daño. Alicia es una chica delgada, aunque es joven, 23 años, y dice que va a un gimnasio, “*tengo que entrenar, si no aquí no aguanto*”.

Aprovechando que estaban un tanto ocupados con la lista de espera para los baños me acerqué a una sombrilla donde descansaba una pareja que resultó ser inglesa. Ella acababa de ser trasladada por Diego y Alicia desde la silla anfibia donde había tomado su baño hasta la hamaca donde ahora reposaba junto al que era su marido. Eran Elisabeth (Lisa) y William un matrimonio inglés de 45 y 50 años respectivamente. Lisa era usuaria de silla de ruedas desde hacía diez años tras sufrir un grave accidente de tráfico que también le había causado algunas quemaduras de cierta importancia. Les gustaba mucho Tenerife y era su tercera vez en la zona de *Los Cristianos* ya que lo consideraban un entorno privilegiado por el clima y las condiciones de accesibilidad para Lisa. Debido al buen estado de las infraestructuras urbanas, el acerado, las señalizaciones, y que conocían a los monitores, a veces, Lisa iba sola hasta el punto accesible. Esto suponía una gran satisfacción para ella pues le hacía sentir autónoma e independiente devolviéndole cierto grado de la dignidad perdida desde el accidente por la disminución notable de su movilidad y la consiguiente dependencia de otras personas para actividades básicas de la vida diaria.

Le pregunté sobre el punto accesible y si conocían algún otro para poder comparar. Lisa me dijo:

“En realidad como tal punto accesible sólo conocemos éste. Estuvimos un verano en 2007, antes de venir por primera vez a Tenerife, en Alicante, concretamente en Torrevieja, pero no es un lugar preparado como este. Allí había una pequeña carpa de unos 30 metros cuadrados con cuatro o cinco hamacas estándar, no como estas que son más altas y te permiten transferirte mucho más fácilmente. Allí siempre necesitaba la ayuda de William. Toda la infraestructura del pasillo de madera para llegar a la carpa era menos estable y segura que esta. No te podías bañar pues no tienen silla anfibia, sólo unas muletas para los que pueden levantarse. El chico de la Cruz Roja está para vigilar, pero no para ayudar al baño. Nada que ver con este sitio. Aquí sí que hay, al menos, una silla anfibia y personal que te ayuda. Es una gran diferencia. Los



chicos se quejan de no tener una grúa que les ayude con los movimientos físicos y los comprendo. Estoy de acuerdo con que sería más seguro para ellos y para nosotros.” (Conversación informal con Lisa, 45 años, trabajadora social y usuaria de silla de ruedas, y con William, 50 años, abogado, el 2 de octubre de 2015)

A este testimonio de Lisa, William añadió:

“Es muy importante que también haya buen acceso por los alrededores, y que puedas encontrar fácil aparcamiento. Aquí en las Vistas hay tres plazas reservadas, que no son muchas para la cantidad de personas que vienen aquí, pero es mejor que nada. Y los baños, las duchas y sobre todo este conjunto de sombrillas están muy bien. Claro que todo es mejorable, pero estamos contentos. Lisa puede venir sola si lo desea, y a veces así lo hace porque se siente bien de poder manejarse por sí misma. Tengo que confesar que me preocupo un poco pero después cuando veo que todo ha salido bien, me alegro.” (William durante la misma conversación el mismo día).

Es evidente que tanto los usuarios como los monitores otorgan una alta valoración a la existencia y el buen estado de los recursos materiales por motivos de seguridad para la integridad física de unos y otros. Sin embargo, dichos medios no son tan frecuentes y suficientes para atender al número de personas que los requieren.



Ilustración 22. Detalle del punto accesible de Las Vistas. Patronato de Turismo de Arona.

Desde luego, me sorprendió que en un destino como Arona, segundo en el mundo en número de visitantes con discapacidad, y en concreto en la zona de *Los Cristianos* su playa de *Las Vistas* estuviera tan insuficientemente dotada de recursos tanto humanos como materiales.



Ilustración 23. Apoyo al baño en punto accesible playa de La Vistas. Patronato de Turismo de Arona.

Este es un territorio turístico que presenta una morfología atípica ya que, por sus calles, sus centros comerciales, sus taxis y su paseo marítimo uno se acostumbra a ver un número llamativamente alto de personas en silla de ruedas circulando por doquier, solas o acompañadas porque el entorno urbano está dotado de infraestructuras adecuadas para ello. Ante esta circunstancia objetiva resulta desproporcionado que su punto accesible cuente con una sola silla anfibia, tres monitores y una grúa no operativa para un número bastante alto de potenciales usuarios. Mientras tanto en la *playa de Levante* de Santa Pola que no ocupa en absoluto un lugar relevante en el ranking de destinos receptores de turistas con discapacidad, como mucho estaría en una franja media, cuenta con cuatro sillas anfibas, cinco monitores y dos voluntarios, ocho pares de muletas anfibas y una grúa en perfecto estado de funcionamiento. Son realidades difíciles de calibrar que traslucen las incoherencias que circundan la cadena de distribución y provisión de productos

y servicios turísticos en el ámbito del turismo accesible (Michopoulou and Buhalis, en Buhalis & Darcy, 2011).

Después del encuentro y conversación con Lisa y William me acerqué a un pequeño grupo de tres hombres a los que llevaba un rato observando ya que sus caras me resultaban familiares porque me habían llamado la atención al cruzármelos por los pasillos y dependencias del mismo hotel *Mar y Sol* en que nos alojábamos. Sin embargo, no fue hasta este momento en el punto accesible que nos dimos a conocer, comenzando así una relación que fue creciendo a nivel personal y también me aportó testimonios interesantes para la investigación.

Ellos son tres amigos catalanes que viven en Barcelona y que van en silla de ruedas. Se llaman a sí mismos “los 3 J’s” ya que sus verdaderos nombres son Jaume, Josep y Jordi de 48, 39 y 35 años respectivamente. Desde que se conocieron, hace ya seis años, acostumbran a organizar sus viajes para coincidir y hacerlos juntos. Hasta ahora al menos una vez cada dos años lo han conseguido desde aquella vez en la que de manera fortuita se conocieron en un viaje a París organizado por sus respectivas asociaciones. Luego esta era la tercera vez que salían juntos y la segunda en Tenerife.

La primera vez fue una salida ante todo accesible además de cultural, gastronómica y “fresquita” como ellos denominan a su estancia en Ávila durante el verano de 2011. El 3 de diciembre de 2010 con motivo de la celebración del *Día Europeo de las Personas con Discapacidad* se hizo entrega del galardón concedido por la Comisión Europea en la primera convocatoria del *Access City Award 2011*<sup>42</sup> que recompensaba su labor por la mejora de la accesibilidad en el entorno urbano y la participación de las personas con

---

<sup>42</sup> Información obtenida de la nota de prensa del Boletín de Noticias de la Comisión Europea, en su oficina de representación en España, de fecha 3 de diciembre de 2010. Disponible en: [http://ec.europa.eu/spain/actualidad-y-prensa/noticias/empleo-y-politica-social/avila-premio-europeo-ciudades-adaptadas\\_es.htm](http://ec.europa.eu/spain/actualidad-y-prensa/noticias/empleo-y-politica-social/avila-premio-europeo-ciudades-adaptadas_es.htm) (Accedido: 18-10-2015).

discapacidad. En el plan estratégico por la accesibilidad que puso en marcha el ayuntamiento de Ávila también se contemplaban la creación de instalaciones turísticas accesibles para promocionar a la ciudad en el ámbito del turismo accesible.

Los tres informantes dieron fe de haber encontrado una ciudad acogedora, amigable para personas usuarias de silla de ruedas, pero también para ciegos y sordos ya que fueron testigos durante la semana de estancia de la concurrencia de otros discapacitados como los mencionados. Pudieron comprobar la existencia de señalizaciones en Braille y otros dispositivos como bucles magnéticos, audífonos y audio-guías en lenguaje de signos. Hablando de aquel primer viaje juntos a Ávila, Jordi recordaba:

“Claro, uno siempre piensa en sus problemas y no en los de los demás. Pero cuando ves a personas ciegas, que al fin y al cabo son como tú, que necesitan ayuda para poder disfrutar del sitio en el que estas, te das cuenta de lo importante que es tener en cuenta que somos muy diversos, que para nada somos iguales. Cada uno tiene sus necesidades y son esas las que te importan, pero es bueno que alguien se encargue de facilitar las oportunidades para que nadie se quede marginado. Tengo que reconocer que vi a gente ‘normal’, quiero decir sin discapacidad que ponía caras extrañas si coincidíamos, como en la casa natal de Sta. Teresa de Jesús, un lugar pequeño, varias sillas de ruedas, como las nuestras, y un señor ciego con su perro-guía y manoseando un cartel escrito en Braille. Esa es la parte de la accesibilidad que más hay que trabajar. Pero, bueno, la verdad que Ávila es un buen ejemplo de por donde se puede empezar.” (Conversación informal con Jordi, Josep y Jaume el 2 de octubre de 2015)

A este comentario de Jordi, tanto Josep como Jaume asentían de vez en cuando con la cabeza corroborando las apreciaciones que aquél estaba expresando. Aquí, no obstante, se advierte de nuevo un comentario relacionado con la sorpresa de la gente que refleja en su mirada la extrañeza de la asistencia

y participación de personas con discapacidad a entornos y actividades turísticos.

Aprovecho este lugar para significar que el clásico binomio anfitrión-huésped (Smith, 1977a; Boissevain, 2011), ya un tanto manido en el ámbito de los estudios de la sociología y antropología del turismo se distorsiona con la irrupción en escena de un huésped diferente (Wearing & MacDonald, 2002), del turista con discapacidad. De esta forma la variable huésped adquiere nuevos matices al desdoblarse en dos subconjuntos, uno estándar y mayoritario y otro, singular y minoritario. Uno sueña, desea y experimenta una multiplicidad de opciones turísticas que la Industria se apresta a ofrecerle sin más límite que el poder adquisitivo de aquél. El otro también sueña y desea, hasta ahí todo parecido, pero en cuanto a la diversidad de opciones a experimentar, la Industria no se muestra igualmente diligente y generosa. La dimensión de la oferta se contrae al existir otros límites, todavía más determinantes que el económico como son los de acceso físico, actitud social (Daruwalla and Darcy, 2005) y formación.

Continuo con el testimonio de “los 3 J’s” respecto al punto accesible de *playa de Las Vistas*. Para retomar el tema principal de la conversación les lancé una pregunta genérica que diera lugar a la opinión lo más extensa posible por parte de los tres para ver si había consenso total o se presentaban matices. ¿Qué os parece esta idea de habilitar un sitio como éste, preparado especialmente para personas como vosotros? Comenzó dando su opinión Josep:

“Por la parte de poderte bañar en el mar, que de otra forma no podríamos, me parece muy bien. Que además haya taxis adaptados para que podamos venir tres amigos juntos a la playa como todo el mundo hace, también está fenomenal. Pero después de eso empiezas a ver que hay cosas que te gustaría que tú no puedes hacer porque necesitas lo que otros no. Me refiero, por ejemplo, si eres como yo que te gusta bañarte y estar bastante rato en el agua, pues no puedes porque con los monitores y los medios que hay tienen que seguir un horario para que otros también puedan. Al

final te bañas diez o, con suerte, quince minutos. Tampoco me gusta esa parte de exhibición, porque a la gente le gusta mucho mirar, de que ahora te ponemos en la silla anfibia, ahora te bajamos, te volvemos a subir. Te observan y a mí me molesta que me observen. Eso no me gusta.” (Josep en conversación informal con “los 3 J’s”)

Jaume interviene y añade:

“Estoy de acuerdo con Josep en que es una buena oportunidad para bañarse para el que le guste. Pero como a la mayoría le gusta y los recursos son pocos, me parece que una sola silla anfibia para tanta gente es muy poco, pues te toca resignarte. Te tienes que salir, sin querer, y ver cómo es un problema tuyo, bueno y de algunos como tú, porque la mayoría juega en el agua con sus amigos, familiares. La verdad que todo te recuerda que eres diferente. Has venido a hacer lo que hacen los turistas, venir a la playa a tomar el sol y bañarte, y sí lo haces pero no es igual, no eres la misma clase de turista que los que están unos metros más allá. Al final tienes que aceptar las cosas como son.” (Jaume en conversación informal con “los 3 J’s”)

Como Jordi no se había pronunciado, aunque movía la cabeza con signos de estar de acuerdo con lo que decían sus amigos, le pregunté directamente a él qué pensaba. Jordi sufre esclerosis múltiple y es, sin duda, el que presenta más necesidad de ayuda. Además de no tener movilidad en las piernas tiene dificultades para asir objetos con su mano izquierda lo cual le sitúa en una posición más discapacitada para realizar actividades básicas. Esta circunstancia, a veces, como el mismo reconoció le hace más dependiente física y también psicológicamente. En este sentido su respuesta fue:

“Yo te puedo decir que me encanta bañarme, pero lo que más me fastidia es no podernos bañar los tres juntos, como hacen los amigos y las personas en general que juegan y charlan en el agua y lo pasan bien estando juntos. Sí, estoy de acuerdo con Jaume me parece muy mal que haya una sola silla de esas para tanta gente.

¿Tan caras son que no pueden comprar dos más para que nos podamos bañar los tres al mismo tiempo? Me encantaría, pero bueno, también haría falta más personal, quizás, y eso ya me parece más difícil de resolver. Aunque podrían tenerlas y alquilarlas por tiempo como hacen con otras cosas. Es que creo que piensan que las personas con discapacidad queremos todo gratis. Nada que nos toca conformarnos, y gracias...” (Jordi en conversación informal con “los 3 J’s”).

Resulta muy llamativo el alto grado de resignación que muestran estos tres informantes al afrontar la realidad de sus circunstancias como turistas. Esta actitud de sumisión y conformismo no se corresponde con la mentalidad y postura común del turista estereotipado (MacCannell, 1999). Aparece con claridad meridiana su percepción y reconocimiento de la diferencia al resto de turistas sin discapacidad. Las prácticas que realizan no se ajustan a las estandarizadas para el resto de turistas que no precisan de sus requisitos de acceso. Jordi lanza una propuesta susceptible de ser considerada por la Industria como es la comercialización de determinados servicios que permitieran aumentar la oferta de recursos, productos y servicios turísticos que en la actualidad son gratuitos y restringidos por su carácter social.

De lo contrario y basado en un proteccionismo que surge del enfoque médico y asistencial se desvirtúa la configuración del perfil de turista, perpetuando la imagen de tragedia personal (Abberley, 1987; Oliver, 1990, 1996) de personas enfermas, dependientes y, por lo tanto, sometidos a la renuncia de disfrutar en igualdad de oportunidades. De esta forma se ignora que la salud es un fenómeno multifacético que engloba salud física, bienestar emocional y cohesión social (Jammer and Stokols, 2001) cuya conjunción de elementos repercute directamente en la calidad de vida (Odette, *et al.* 2003) que es al fin y al cabo el objetivo que postula el turismo accesible para las personas con discapacidad (art. 30, CDPD).

Por motivos familiares suelo pasar dos semanas cada verano en Gijón (Asturias), y en el verano de 2014 inmerso en este trabajo de investigación me

interés por conocer como estaba la situación del turismo accesible en dicha localidad costera del norte de España. Al tener conocimiento de la existencia de un punto accesible en la playa de Poniente me personé para ver de cerca cómo era y con qué recursos tanto humanos como materiales contaba. Las instalaciones eran flamantes ya que se habían inaugurado el año anterior. Había dos bloques construidos que albergaban los baños, duchas, lugares para cambiarse y un almacén para guardar los materiales. Aquí el servicio dependía también del Ayuntamiento que ponía a disposición del punto accesible a dos personas, que en invierno trabajaban en centros de atención a la discapacidad en la ciudad. Para el apoyo al baño estaba sólo Rodrigo un varón de unos 35 años que se encargaba de atender, y de ayudar a bañarse en el mar a aquellas personas con discapacidad que se acercaban hasta la playa. También había otra trabajadora en tareas administrativas en una pequeña oficina que había habilitada para registrar a las personas que hacían uso del servicio.

Estuve hablando con Rodrigo durante un buen rato del servicio que se prestaba en ese punto. Me contó que era el segundo verano que se ponía en funcionamiento pero que debido al clima de la zona, no demasiado caluroso y con días de lluvia intermitente también durante la época estival no había mucha gente que lo frecuentara. No obstante, me aseguró que un promedio de 3 o 4 personas diarias sí que hacían uso de su ayuda para bañarse y otras más usaban los servicios de ducha y baños adaptados. En cuanto a recursos contaba con una silla anfibia y dos pares de muletas anfibas. Le habían prometido desde la concejalía una grúa de transferencia para facilitarle las maniobras de paso de la silla de ruedas a la anfibia y la esperaba como agua de mayo ya que su columna vertebral se estaba resintiendo, según me contó. De esta iniciativa, que se une a la de otros municipios costeros, se desprende que las instituciones sociales públicas se están interesando por dotar de servicios que ayuden a las personas con discapacidad a disfrutar de la playa y de los baños en el mar. Sin embargo, estos emprendimientos parecen responder más a propósitos de carácter asistencial que a iniciativas enfocadas a potenciar el sector turístico. La persona con discapacidad, también en este contexto de ocio y turismo, lleva consigo el lastre de ser concebida y clasificada desde el modelo médico más como un



paciente (Gilson and Depoy, 2000) al que el sol y los baños de mar pueden ayudar en sus tratamientos de rehabilitación que como un turista que busca gozar de los placeres de la vida en su período de vacaciones.

En definitiva, los puntos accesibles de las playas que están dotados de recursos humanos y materiales relativamente aceptables son bien valorados por los bañistas con discapacidad como han venido mostrando los informantes. A modo de resumen así lo sintetizan los “3 J’s” mostrándose de acuerdo con el trato recibido por parte de los monitores encargados de prestar el servicio. *“Estamos satisfechos de la parte humana, los chicos son correctos en el trato. Pero un poco más de preparación, y de medios, no les vendría mal, ni a nosotros tampoco.”* apostilló Jaume.

### 3.5 La formación: un factor básico

Este último comentario de Jaume tiene relación con la confesión que me hicieron tanto Diego como Iñaki respecto a la falta de formación específica para el trato personal y el manejo físico de los cuerpos en las maniobras de transferencia. Iñaki me comentó: *“sólo te echan un vídeo de media hora con algunos consejos prácticos sobre como coger a una persona para trasladarla de una silla a otra.”*. Y Diego añadió: *“Te dicen: ‘vosotros poned mucha atención al vídeo, lo demás es cuestión de práctica, ya veréis...”*

En el punto accesible de Santa Pola las cosas no eran muy diferentes en este sentido. La falta de planificación y de programas con un enfoque mixto teórico-práctico que prepararen al personal para el trato directo pone, sin duda, sobre la mesa una alerta sobre la necesidad de fortalecer las cuestiones relacionadas con la formación específica (Ortega y Huesca, 2004). A mí se me prometió una jornada de formación consistente en una mañana en el centro de voluntariado con un técnico especialista y prácticas reales y se quedó en promesa. Cuando llegó el momento y ante mi inexperiencia pregunté por esa jornada de formación y se me dijo que ya se había realizado para los monitores y que no se podía repetir sólo para mí, pero que no me preocupara que no lo iba a necesitar, y que si tenía alguna duda que le preguntara a los compañeros que

ellos sabían qué hacer. A todos los niveles de la cadena de viaje y accesibilidad en el turismo se postulan unos períodos de entrenamiento indispensables para llevar a cabo con la eficacia deseada y esperada en los diferentes servicios y asistencias a personas con discapacidad.

Después de realizar un preceptivo recorrido por la exigua literatura relacionada con la formación y sus variables (comunicación, transporte, hospitalidad, entretenimiento, etc.) en turismo accesible, me detuve especialmente en un conjunto de estudios de caso promovidos y financiados por la Comisión Europea a través de su Dirección General de Empresa e Industria. De entre todos, 20 en concreto, no existe ni una remota aproximación a ningún ejemplo práctico donde se exponga un modelo implementado cuyo objeto haya sido entrenar y preparar en las destrezas físicas y de trato personal que requiere un servicio como el que vengo deconstruyendo en los puntos accesibles de las playas.

Sin embargo, sí que veo pertinente traer a colación lo que considero un importante hallazgo encontrado en uno de esos estudios de caso. Me estoy refiriendo al llevado a cabo por la compañía consultora portuguesa *Perfil – Psicologia e Trabalho* con el patrocinio del Fondo Social Europeo, y publicado en marzo de 2014 sobre la formación en el sector de la hospitalidad en Portugal. Entiendo que enriquece los testimonios expuestos más arriba por mis informantes haciéndolos confluír con los resultados de su trabajo. La concurrencia de la falta de formación, o constatación de una inmadura y escasa presencia de la misma en diversos subsectores turísticos para la atención integral de turistas con discapacidad (Navarro *et al.*, en Buhalis *et al.* 2012) pone de manifiesto la omisión de un factor crucial e insoslayable que por su extensión no parece accidental.

Así lo confirman las conclusiones sobre el impacto y relevancia que se espera del programa formativo desplegado en los diferentes subsectores implicados en el estudio. Se afirma que debido a las condiciones de conjunto encontradas entre los profesionales intervinientes el impacto esperado es

incierto. Así se desprende de la principal aseveración vertida en el informe final que reza así:

“Las principales barreras encontradas por Perfil – Psicología e Trabalho no son únicamente aplicables a este caso, sino que se relacionan con la falta de concienciación y de disposición de los negocios a participar en cursos de formación sobre accesibilidad [...] Además la falta de oportunidades de financiación para contratar acciones de marketing y proporcionar cursos de formación gratuitos se cree que impiden el impacto y la asimilación de los esfuerzos formativos.”<sup>43</sup> (European Commission, case study 2014: 4).

Entre los ejemplos que muestran con claridad la limitada difusión que tiene la formación, aun siendo un componente primordial para el desarrollo del turismo accesible, se encuentra otro de los estudios de caso encomendados por la Comisión Europea. Dicho trabajo fue llevado a cabo por *Keroul*, una organización sin ánimo de lucro canadiense con más de 30 años de experiencia promoviendo el Turismo Accesible y la cultura para personas con sus habilidades físicas limitadas.

Desde 1983 viene distribuyendo e implementando un curso denominado “*Welcoming Ways*” dirigido a diferentes sectores turísticos. Sus formadores son personas con discapacidad y el curso se mantiene constantemente actualizado y mejorado con la toma en consideración de las aportaciones de los participantes. No obstante, y a pesar de ser una iniciativa paradigmática por su mantenimiento en el tiempo, evidencia una repercusión cuantitativa limitada para las necesidades expresadas por el sector. Sólo 25.000 personas concentradas en el sector de la hospitalidad han seguido el referido

---

<sup>43</sup> “*The main barriers encountered by Perfil – Psicología e Trabalho are not unique to this case, but relate to the lack of awareness and unwillingness of businesses to participate in accessibility training. [...] In addition, the lack of funding opportunities to engage in marketing activities and provide the training free of charge is also believed to hamper the impact and uptake of training efforts.*”

curso por un período superior a treinta años. Esta cantidad total supone alrededor de 800 participantes anuales involucrados en adquirir formación adecuada en turismo accesible. Teniendo en cuenta los cuatrocientos mil empleados en el sector turístico que trabajan sólo en Québec parece insuficiente a todas luces (European Commission, case study, 2014b).

Estos estudios de caso nos muestran con claridad la brecha existente entre la reconocida conveniencia del establecimiento de programas planificados de formación específica y la implementación de los cursos prácticos de entrenamiento para el personal de trato directo. La combinación de estrategia y acción permite la adquisición de conocimientos y habilidades teórico-prácticas que redunden en la calidad del servicio que reciben los turistas con discapacidad (Bennett & MacColl-Kennedy, 2003).

*La Plataforma Representativa Estatal de Persona con Discapacidad Física (PREDIF)* es hoy un referente en materia de turismo accesible, preside la Comisión de Turismo y Ocio inclusivos del *Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)*. Sus protocolos y criterios en el ámbito de la accesibilidad son los consensuados por todo el sector de la discapacidad, como se afirma en su página web<sup>44</sup>.

PREDIF a través de su Secretaría Técnica realiza encuentros programados por toda la geografía nacional con la finalidad de impartir cursos gratuitos sobre turismo accesible. Estos cursos tienen como objetivo genérico dar a conocer la situación de esta modalidad de turismo en España y ayudar a concienciar a la sociedad sobre la conveniencia de desarrollar la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo y mejorar así su calidad de vida.

---

<sup>44</sup> Información obtenida de la web de PREDIF: <http://www.predif.org/index.php?q=strongpredifstrong> (Accedido: 15-11-2015)

Suelen presentarse bajo la denominación “Turismo Accesible y atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas”, Entre sus objetivos más específicos se encuentran perfeccionar la atención ofrecida a las personas con discapacidad en los establecimientos y destinos turísticos, así como ofrecer herramientas para auto-diagnosticar la accesibilidad de los establecimientos turísticos, gestionar su mantenimiento y poner en marcha actuaciones de mejora. Son de carácter gratuito gracias a la colaboración del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y está dirigido a profesionales del sector turístico, estudiantes de Turismo y técnicos de los ayuntamientos de España.

Cuando tuve conocimiento de la celebración de dichos cursos me puse en contacto con el departamento de PREDIF encargado de la organización para saber si se pensaba dar alguno por las proximidades de mi zona de residencia. Cuando hablé con ellos era a primeros de septiembre de 2015 y me explicaron que se suelen distribuir por semestres y que para el segundo de ese año había programados cuatro y que finalmente una que se pensaba realizar en Murcia se había suspendido pero que se trasladaba a Valencia los días 10 y 11 de noviembre. Como la mayoría se organizaban en dos sesiones de mañana desde las nueve a las dos del mediodía.

Tenía mucho interés en saber cómo se trataba el tema de la formación en el ámbito del turismo accesible, de enorme relevancia y pieza clave para el potencial desarrollo del mismo, (Navarro *et al.*, en Buhalis *et al.* 2012); Vivas, 2012), desde la organización que se presentaba a sí misma como el centro de referencia en estas lides. Me inscribí y trasladé a Valencia en la fecha indicada.

He de comenzar reconociendo que la experiencia tenida hasta aquel momento me había demostrado que lamentablemente un altísimo porcentaje de eventos de este tipo solían resultar decepcionantes con respecto a las expectativas que de inicio despertaban. No obstante, al existir escasa oferta alternativa de cursos presenciales opté por asistir pues no quería terminar este trabajo de investigación sin haber estado presente en algún curso que me diera la oportunidad de poder opinar desde la experiencia.

El curso se impartió en un salón de la sede de la Agencia Valenciana de Turismo. Estaba bastante concurrido y un 95% de los asistentes eran estudiantes del grado de turismo entre los que, al parecer, se había hecho una labor publicitaria del evento bastante intensa según reconocieron en algún turno de intervención. El resto lo componíamos una miscelánea de personas con diversa relación con el mundo del turismo en general, como la señora que ocupaba el asiento contiguo al mío que aunque era profesora de secundaria había tenido una experiencia gratificante durante la celebración de la Copa América 2010 en Valencia con turistas suizos. En un receso me daba sus razones para atender el curso: “*soy interina y nunca se sabe cuándo vas a necesitar tener un plan b*”. Le pregunté si entre sus clientes había tenido turistas con discapacidad en dicho evento a lo que me contestó negativamente.

El curso comenzó como suelen comenzar estos eventos, con unas palabras de salutación por parte de autoridades y organizadores donde me sorprendió de entrada el tono autocomplaciente y la visión súper positiva de la situación del turismo accesible. Se continuó con una exposición de orden técnico explicando el significado de algunos conceptos y definiciones como: accesibilidad, integración, turismo para todos, auto-diagnóstico de los establecimientos. Después de hora y media con estos términos y su evolución histórica hubo un receso. A continuación, se pronunció una charla sobre la discapacidad y su presencia en los establecimientos y entornos turísticos, resaltando los aspectos que tienen que ver con la señalética desde el punto de vista de las diferentes tipologías: física, sensorial, psíquica y cognitiva, con énfasis en las dos primeras y sobrevolando rápidamente las segundas. Seguidamente se pasó a constituir una mesa redonda cuya pretensión era compartir las experiencias viajeras de sus componentes con la audiencia para pasar a un turno de preguntas y coloquio al final.

Esta parte que pretendía ser eminentemente práctica con la exposición de experiencias que ilustraran en primera persona la situación a la que se enfrenta personas con discapacidad física en sus viajes y salidas turísticas resultó ser menos didáctica de lo esperado. Los participantes eran cuatro

personas: el presidente de Aspaym Valencia que actuaba de moderador, Javier en representación de COCEMFE Valencia, y dos chicos jóvenes en torno a los 30 años, uno de ellos Elías, un emprendedor que ha puesto en marcha una iniciativa empresarial consistente en la comercialización de un nuevo módulo que se incorpora a la silla convirtiéndola en triciclo para ser accionado con unos pedales manuales al estilo *handbike* y que participaba para contarnos sus viajes sobre todo en avión para intentar expandir su empresa. Por último, Sergio un chico que fue presentado por el moderador como un aventurero que había hecho casi de todo pero que básicamente nos contó que su gran afición era el submarinismo y que lo practicaba siempre que podía.

En un tono jocoso el moderador presentó la mesa resaltando el tono desenfadado con que se pretendía llevar a cabo, contando algunas anécdotas que poco tenían que ver con el turismo accesible y sí quizás más con la cotidianidad de las personas con discapacidad física. A los asociados de Aspaym, que todos son usuarios de silla de ruedas, curiosamente se refería con el término de “pacientes” cuando aludía al apoyo que se le prestaba desde la asociación. Esta terminología denota la influencia del modelo médico (Albrecht & Verbrugge, 2000) que se apropia del lenguaje para clasificar como enfermos a quienes son diferentes. De esta manera se produce una traslación discursiva de la diferencia a la desigualdad de efectos prácticos (Reygadas, 2004).

Todos los componentes de la mesa eran usuarios de sillas de ruedas salvo Javier el representante de COCEMFE que se ayudaba de muletas para andar. Elías contó al auditorio que había encontrado ciertas dificultades en viajes largos de avión con el cuarto de baño. En concreto que tenía que minimizar las ingestas de líquidos y alimentos sólidos para evitar tener que necesitar ir al baño por suponer una barrera infranqueable. Este aspecto fue destacado posteriormente en su intervención por Sergio cuando nos exponía que aunque había hecho algunas inmersiones en las islas Baleares, sobre todo le gustaba en aguas del Caribe y que hasta llegar allí suelen transcurrir nueve horas de vuelo que supone una odisea en lo referente al baño.

Lo que me resultó más sorprendente era la postura del moderador que continuamente hacía alusiones a lo bien que se encontraba la situación actualmente en lo referente al turismo para personas como ellos. Contó como ejemplo vivido por él mismo cómo podía viajar a Madrid en el tren de alta velocidad (AVE) ya que el personal te ayuda a subir con tu silla, si bien añadía que *“quizás una rampa en condiciones sería todavía mejor”*. Existía un vaivén continuo en sus opiniones inclinándose mayormente por acabar diciendo que han mejorado mucho las cosas. Hasta que quedé perplejo cuando le oí decir para terminar y dar paso a las preguntas de la audiencia esta sentencia a modo de colofón:

“yo diría que hoy en día todo ha mejorado tanto que se puede decir que el turismo accesible es una realidad de la que nos beneficiamos las personas con discapacidad cuando salimos de viaje como cualquier persona. Y para darlo a conocer sirven cursos como este.”.

Acto seguido abrió lo que él llamó, un coloquio entre todos. Nos animó entusiastamente a participar y a preguntar lo que quisiéramos que ellos nos contestarían a todo lo que pudieran “dentro de sus capacidades”, rematando irónica y jocosamente.

Como no podía dar crédito a lo que acababa de oír le pedí que si, por favor, podía repetir las últimas palabras que había pronunciado hacía un instante justo antes de dar la palabra al público allí reunido. Y como si de un eslogan se tratara lo reprodujo alto, claro y sin titubear. Hasta tal punto aquella afirmación resultaba desproporcionada y no se ajustaba a la realidad que Javier su compañero de estrado matizó, *“bueno, se han hecho y se están haciendo cosas pero aún queda por hacer”*. Dirigiéndose a mí añadió con tono solemne:

“este es un asunto muy actual y candente, y le puedo decir que hay incluso antropólogos estudiando este tema y me consta que en concreto en la universidad de Elche hay un señor que está haciendo una tesis doctoral sobre el turismo accesible en estos momentos.”



Aquel momento se había convertido en una escena surrealista, ya que el autor de la tesis de la que estaba hablando era yo y él no lo sabía. Pero yo tampoco sabía que él era Javier, la persona que desde dentro de COCEMFE había intercedido, por sugerencia del presidente de dicha organización en Alicante, para que yo pudiera realizar el viaje que más tarde hice a Benidorm. Como se puede ver, una vez más, el mundo es un pañuelo. Al término de dicha mesa redonda me acerqué a saludarle y descubrimos sorprendidos y entre sonrisas quiénes éramos.

Tras esta simpática aclaración de dicha coincidencia continuó con la narración de algunas circunstancias que se produjeron en esa fase del curso cuando comenzaron a intervenir algunos de los presentes. Como cuando una estudiante del grado de Turismo preguntó asombrada por qué no existía ninguna asignatura, ni siquiera referencia a esta modalidad de turismo en una carrera donde se supone que se prepara a los futuros profesionales del turismo. Se hizo el silencio en la sala. No había ningún representante de la universidad que pudiera contestar a una pregunta tan incisiva y que yo ya he denunciado en otro lugar.<sup>45</sup> Otro participante al hilo de la falta de respuesta se dirigió a los representantes allí presentes de las organizaciones de las personas con discapacidad y les preguntó si tenían alguna iniciativa en marcha para presionar a quien corresponda, gobierno y/o universidad para que se incluya una asignatura en los estudios de Turismo. El silencio inundó la sala de nuevo pero quizás forzado por el mismo, y reconociéndose como el más indicado a responder de entre los componentes de la mesa a quienes iba dirigido la pregunta Javier respondió que en ese momento no tenía la información para poder responder pero que prometía interesarse y trasladar la iniciativa a los encargados de estos asuntos en la sede central de Madrid.

---

<sup>45</sup> Dicho espacio de denuncia al que me he referido es la comunicación titulada “La formación que elimina barreras. Turismo y Discapacidad: una alianza conveniente en dirección a la sociedad inclusiva” que presenté al II Congreso Internacional de Universidad y Discapacidad celebrado en Madrid durante los días 27 y 28 de noviembre de 2014, patrocinado por la fundación ONCE.

Acto seguido se dio por concluida esta mesa redonda y se pasó a una sesión práctica de familiarización con la discapacidad. Esta parte consistía en colocarse unos antifaces o gafas oscuras que impiden ver la luz y con un bastón blanco plegable de los que usan los ciegos y cogidos del brazo de otra persona realizar circulaciones por la planta baja de las instalaciones del Centro de Turismo de la Agencia de la Generalitat Valenciana donde se estaba celebrando el evento. Asimismo, había tres sillas de ruedas puestas a disposición de los asistentes para que pudiéramos comprobar las condiciones de accesibilidad que experimenta una persona con discapacidad en su vida diaria ante las barreras arquitectónicas que encuentra a su paso y otros empujándola para captar desde esa perspectiva también dichas dificultades. Después de unos veinte minutos realizando el simulacro propuesto por los técnicos que impartían el curso volvimos al salón de reuniones para intercambiar opiniones y puntos de vista sobre la experiencia de haber sido discapacitado durante unos minutos. Yo preferí acompañar a las personas que estaban haciendo la prueba e ir preguntándoles en el mismo momento que sentían, si se imaginaban unas vacaciones en esas circunstancias disfrutándolas igual que normalmente, y en caso contrario donde se imaginaban que estarían las diferencias.

Todos coincidían en una expresión de entrada “esto es horrible”. Se sentían incapaces de hacer nada sin ayuda. Y por supuesto unanimidad al contestar que unas vacaciones así deben ser muy diferentes. Menos placenteras y necesitando ayuda todo el rato. Sin poderte bañar en la playa o en la piscina (aun siendo estudiantes de Turismo no tenían conocimiento de la existencia de medios de ayuda al baño). Y se preguntaban si los hoteles estarían preparados para hacerlos sentir cómodos y seguros en su estancia.

Una vez en el salón y a las preguntas de los técnicos sobre cómo se habían sentido salieron a la luz todas las sensaciones anteriormente descritas. Nuevamente y ante aquel frío baño de realidad sobre la discapacidad un estudiante reconoció:

“voy a terminar este año mis estudios en Turismo y no tengo ni idea de las circunstancias que rodean a este tipo de turismo. He oído hablar antes de potencialidad, de que hay no sé cuántos millones de personas con discapacidad que pueden ser clientes, pero si los que nos vamos a dedicar a este negocio no tenemos ni idea cómo vamos a aportar conocimiento para desarrollar esta forma de hacer turismo de un grupo tan amplio. Aunque yo no sé vosotros, pero si pienso a cuantas personas en silla de ruedas he visto en mis últimas vacaciones, yo no recuerdo haber visto a nadie. Y me pregunto, pero entonces ¿viajan o no?”.

Los técnicos ante esta reflexión salieron del paso en lo referente a la manifiesta falta de planificación educativa en estos temas con un simpático comentario como *“para eso estamos nosotros aquí y para eso están estos cursos”* que no satisfizo a nadie de los asistentes. Rápidamente y como cortafuegos del comentario anterior otro técnico hizo alusión a las cifras que se manejan en el contexto discursivo del turismo accesible y repitió las manidas cifras en millones tanto en España como Europa y el mundo. Cantidades que se suelen pronunciar a modo de cantinela para justificar la potencialidad de un negocio que, a pesar de estar tan supuestamente claro por su volumen, no es captado por los destinatarios del mensaje.

Respecto a la observación hecha al final relativa a la falta de personas con silla de ruedas en el recuerdo de las últimas vacaciones de este reflexivo estudiante, los técnicos hablaron que si que hay personas con todo tipo de discapacidades moviéndose por el mundo y cada día más. Pero hablaron de la existencia de algo que influía para no recordar haberlas visto y ese algo es el problema de la invisibilidad que soporta el colectivo a nivel social por problemas de educación, desconocimiento de esa realidad humana y un posicionamiento político a veces ambiguo y otras timorato cuando no indiferente.

Para concluir las consideraciones destacables de este primer día de curso me referiré en relación directa con la cuestión de la visibilidad a la

postura que adopta la política ante la imagen que proyecta la discapacidad en nuestra sociedad. Durante el simulacro fuimos testigos de unos comentarios que se produjeron tanto por parte de los empleados del centro como de los mismos políticos que acudieron para celebrar un evento que tenía lugar en aquella sede.

Al vernos caminar por allí con antifaces y bastones blancos subiendo escaleras para comprobar las dificultades de enfrentarse a los peldaños con ceguera, una empleada nos sugirió que abandonáramos la zona y que no estuviéramos por allí en medio que iba a venir el Consejero de Turismo de la Generalitat a una reunión y estábamos molestando e interrumpiendo el paso. Cuando llegó el Consejero al centro con su comitiva y al ver en la entrada a algunos con las sillas de ruedas y otros con bastones pululando por las inmediaciones comentó a quien tenía a su lado *“¿qué hacen por aquí hoy tantos discapacitados? A ver, dile a algún ordenanza que se encargue de despejar por lo menos la zona por donde vamos a estar pasando nosotros. Esto así da muy mala impresión”*.

Este comentario lo oímos con toda nitidez Eulalia (Lali), la señora que se sentaba a mi lado y yo mismo, dado que tuvimos la suerte de estar situados justo en un lugar donde el señor Consejero y su acompañante tuvieron que parar para dar paso a un compañero que hacía las prácticas con la silla de ruedas. En ese preciso momento en que por cuestiones de espacio se apartaron a un lado para que pasara la silla de ruedas fue cuando hizo el comentario citado. Nosotros estábamos justo detrás de ellos y pudimos oírlo claramente. Lali y yo nos miramos perplejos. Parecía como si en aquel comentario estuviera contenida toda la verdad sobre el posicionamiento político que a su vez explicaría la invisibilidad y la marginación que sufre este colectivo. Todo esto adquiriría mayor significado por darse en el contexto periférico de un curso sobre turismo accesible. Claro, esto hubiera quedado en nada si el azar no nos hubiera colocado estratégicamente para ser testigos de aquella verdad inapelable.

Además, dicho comentario llevaba otra carga informativa adicional al final del mismo *“Esto así da muy mala impresión”* que engarza directa y plenamente con la perspectiva trazada por los efectos provenientes de la activación del prejuicio estético. Nada hace pensar que una frase de este incuestionable valor simbólico, que resulta aún más intensificado al ser pronunciada por quien tiene capacidad de decisión en materia de turismo, y por lo tanto en turismo accesible presagie la inminente puesta en valor del turista con discapacidad.

El contenido de las diferentes secciones en que había estado dividida la mañana no me había reportado nada nuevo. Habían sido las típicas introducciones que anteceden un examen más profundo de cualquier asunto, que en este caso quedó sólo en eso. Quizás debido a la autocomplacencia de los organizadores, por una parte, y a que era conocido que la audiencia no estaba versada, ni tan siquiera iniciada en la temática. Sin embargo, lo que resultó muy importante para mi investigación fueron la serie de episodios perimetrales que volcaron inesperadamente una información, si bien no muy extensa al menos con un caudal de significación inestimable.

El segundo día comenzó con algunas ausencias entre el auditorio. He de señalar como relevante la falta de asistentes con relación directa con el sector del transporte, los hoteles, los restaurantes, el entretenimiento etc. Tan solo había una propietaria de una pequeña agencia de viajes tradicional que dijo estar interesada en ver las posibilidades de reconvertirla para el turismo accesible ya que hoy día con internet había visto mermar mucho su negocio

La primera sesión quedó dividida en dos partes por su extensión y quizás intuyendo que la aridez de la cuestión, la normativa legal sobre turismo accesible en las diferentes Comunidades Autónomas, podía terminar con el escaso interés despertado en su presentación. De esta extensa y tediosa fase sin ningún atractivo didáctico sólo quedó la rotunda conclusión de que había una legislación abundante, dispersa y prácticamente sin control. Desde luego no existe un cuerpo de inspectores que garantice su cumplimiento, ni ejerza su función sancionadora. Los criterios no son homogéneos ya que cada

Comunidad Autónoma utiliza los suyos propios en el desarrollo de sus competencias legislativas, esto ha sido y sigue siendo un inconveniente para el desarrollo óptimo de las condiciones finales encontradas por las personas con discapacidad cuando hacen turismo (Alles, 2009; Vivas, 2012).

Tras un merecido receso después de soportar estoicamente la travesía por el desierto que supuso aquella farragosa exposición de la normativa dio comienzo la segunda parte de la jornada que estuvo dedicada al papel de la tecnología, sus contribuciones más destacadas y algunos ejemplos prácticos recientes de turismo accesible.

Así es como fue presentado el acto que clausuraba el curso, pero en realidad de lo que se habló con relativa exhaustividad fue de la aplicación informática móvil y gratuita *Tour4all* que fue promovida por PREDIF y tuvo el apoyo de la *Fundación Vodafone España* y el *Real Patronato para la Discapacidad*. En ella se pueden encontrar varios tipos de alojamientos, bares, restaurantes, bodegas, oficinas de turismo, monumentos, museos y centros culturales, playas, espacios lúdicos, rutas urbanas.

La aplicación permite planificar un viaje, accediendo a la información por provincias, tipo de establecimiento y criterios de accesibilidad. Además, *TUR4all* está diseñada para personalizar las búsquedas futuras. El sistema de geolocalización de la aplicación facilita al usuario identificar los establecimientos accesibles más próximos.

También se mencionó, aunque sin entrar en demostraciones prácticas del Geoportal de Turismo Accesible definiéndolo como un nuevo modelo de promoción y difusión de los recursos turísticos accesibles. Permite la búsqueda y visualización de los recursos turísticos con *Google Maps*, *Google Earth* y *Google Street View*. El usuario puede crear una guía turística a su medida a través de la herramienta “Plan de Viaje”, que le permite planificar sus vacaciones o escapadas desde casa y consultarla en el destino desde el móvil. Además, los usuarios pueden publicar comentarios de los establecimientos visitados y calificarlos de uno a cinco estrellas.

Por último, en este apartado tecnológico se aludió a la capa “*Layar Mobile Tur4all*” de realidad aumentada que es una herramienta complementaria al geoportal y la aplicación móvil Tur4all. De este modo, el usuario puede buscar los recursos turísticos más cercanos por tipología e interactuar con el entorno. Todas estas herramientas se alimentan de una misma base de datos constantemente actualizada por PREDIF.

Después se pasó a describir los beneficios que se esperaban conseguir con la implementación simultánea de estas tres herramientas tecnológicas, entre los que aparecen como destacados ofrecer información objetiva sobre las condiciones de accesibilidad del establecimiento a clientes con discapacidad, personas mayores y familias con niños. También se propone mejorar la imagen del establecimiento como socialmente responsable.

Para terminar esta sección dedicada a las contribuciones que la tecnología podía aportar al desarrollo del turismo accesible se procedió como es costumbre a abrir un breve turno para formular preguntas sobre lo recién expuesto. Quiero destacar en este punto que de manera fortuita se desplegó un intenso debate con la pregunta hecha por un estudiante de Turismo sobre si se consideraba a las personas mayores y las familias con niños también dentro del ámbito del turismo accesible.

Los técnicos no tuvieron ninguna duda al afirmar rotundamente que el turismo accesible era en realidad concebido como un turista para todos y por eso se incluían a todos aquellos que necesitaran condiciones especiales de acceso. Esta respuesta generó cierta controversia ya que más del 50% de los asistentes no compartían la pretendida semejanza entre los grupos citados en lo referente a las necesidades de accesibilidad. Sobre todo, la discrepancia se recrudecía cuando se intentaba meter en el mismo lote a personas con discapacidad severa y familias que empujan un cochecito de bebé para justificar la mayor potencialidad del negocio al contar con un mayor diversidad y cantidad de posibles clientes.

Este es un argumento utilizado cada vez con más frecuencia y está paulatinamente instalándose en el discurso institucional y académico del turismo accesible, parece que con la firme intención de haber llegado para quedarse. Existe una definición de turismo accesible aportada por estudiosos de reconocido prestigio en este campo como los profesores Dimitrios Buhalis y Simon Darcy que incluye a estos y otros colectivos y que a continuación transcribo:

“Turismo accesible es una forma de turismo que implica procesos colaborativos entre los diferentes grupos de interés que habilita a personas con requisitos de acceso, incluyendo sus dimensiones de movilidad, visión, audición y cognitivas, para valerse independientemente con igualdad y dignidad a través de la distribución de entornos, servicios y productos turísticos universalmente diseñados. Esta definición adopta una aproximación integral de la vida donde la gente se beneficia a lo largo de toda su vida de las provisiones del turismo accesible. Estos incluyen a gente con discapacidades permanentes o temporales, mayores, obesos, familias con niños pequeños y aquellos que trabajan en entornos diseñados para ser más seguros y socialmente sostenibles.”<sup>46</sup> (Buhalis and Darcy, 2011: 10-11).

Aunque entraré en un análisis más exhaustivo y detallado de esta definición más adelante, en un capítulo posterior dedicado al análisis del discurso del turismo accesible, no me resisto a dejar pasar la oportunidad de mencionar, cuando menos, la manifiesta tendencia abarcadora que se desprende de su extensión literal y contenido acaparador. Creo que esto lo

---

<sup>46</sup> “Accessible tourism is a form of tourism that involve collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments. This definition adopts a whole of life approach where people through their lifespan benefit from accessible tourism provision. These include people with permanent or temporary disabilities, seniors, obese, families with young children and those working in safer and more socially sustainably designed environments.” (Buhalis & Darcy, 2011: 10-11)



convierte más que en una definición en un *desiderátum* interminable que por exceso difumina el objetivo central y las energías necesarias que la tozuda realidad de las prácticas revelan a cada paso.

En todo el tiempo que llevo estudiando el turismo accesible no he tenido conocimiento de una sola reclamación por problemas de acceso en hoteles, aviones, trenes, autobuses, museos, restaurantes, eventos de entretenimiento por parte de familias que empujan carritos de bebés. Sin embargo, las personas con discapacidad permanente sacuden nuestras conciencias a diario con las numerosas denuncias vertidas en las redes sociales sobre las condiciones de acceso y trato que encuentran y padecen en sus experiencias turísticas. Creo que esto marca una diferencia suficientemente significativa como para realizar las pertinentes distinciones.

Para concluir la narrativa de mi experiencia formativa en el curso sobre turismo accesible de Valencia me referiré al anuncio que se hizo en el mismo de la próxima presentación de la guía del Camino de Santiago. Dicho manual se ha elaborado desde PREDIF con el apoyo de *Fundación ONCE*, *Fundación Vodafone España*, la *Agencia de Turismo de Galicia* y la *Dirección General de Turismo de Castilla y León*.

En la presentación de la citada guía se nos reconoció que el Camino de Santiago es todavía un recorrido muy difícil o imposible para las personas con discapacidad. También se aludió a que hay muchas guías y páginas web sobre el Camino de Santiago, pero que ninguna ofrece la información que necesitan los turistas con discapacidad. Por lo tanto y básicamente el objetivo de esta guía es facilitar información fidedigna sobre la accesibilidad de los albergues, restaurantes, iglesias, museos y monumentos existentes en el Camino de Santiago francés a su paso por Galicia y Castilla y León. Toda la información de esta guía estará disponible en las herramientas móviles *Tour4all*, el geoportal de Turismo Accesible y la capa *Layar mobile Tour4all*. Además se nos comunicó que el proyecto de la guía era más amplio y que en futuras fases estaba prevista la incorporación de otros recorridos del Camino de Santiago por su incuestionable valor turístico donde “*el peregrino [...] abandona*

*temporalmente el siglo XX y entra en ‘el mundo del pasado’.*” (Crain, en Boissevain 2011: 67). Y así terminó el curso.

PREDIF publicita en su página web otros cursos formativos sobre Turismo Accesible pero estos son online. Constan de tres módulos generales que versan sobre los conceptos y estrategias del turismo accesible, los perfiles de la discapacidad y atención al cliente, y el concepto de accesibilidad universal y la legislación aplicable. Tiene una duración de 70 horas distribuidas en tres meses con un coste de 200 euros por curso. Me puse en contacto con el departamento de formación de PREDIF para solicitarles en varias ocasiones reporte del seguimiento de estos cursos, en concreto sobre el número y tipología de alumnos sin hallar respuesta sobre dichos datos.

### 3.6 Desde la perspectiva política

Para apostillar las declaraciones vertidas por el Sr. Fischer y la Sra. Kraus, y contrastar las opiniones de los informantes que conocí y entrevisté en el sur de Tenerife cuento con la opinión del concejal de Turismo de Arona. Cuando tuve organizado el viaje y supe el período que iba a estar por la zona de *Los Cristianos* solicité al Patronato de Turismo una cita con el responsable político para conocer la planificación futura municipal sobre turismo accesible y otros aspectos relacionados con este tema. Después de varias llamadas se me concedió audiencia el día 1 de octubre a las 11 de la mañana en la Oficina de Turismo de *Playa de Las Américas* ya que el señor concejal estaría por la zona ese día.

El concejal me recibió amablemente en el lugar y hora convenidos. De nuestra conversación destacaré en principio que corroboró el relato del señor Fischer en lo relativo a la iniciativa que tuvo Noemí, una funcionaria del departamento de Turismo del ayuntamiento. Fue ella la persona que se encargó de convencer al político de turno, concejal de Turismo de *Coalición Canaria*, hace algo más de 12 años sobre la conveniencia de poner en marcha un proyecto integral que contemplara la accesibilidad como plataforma de base de un turismo accesible que sirviera de reclamo de más turistas con discapacidad.

Intenté entrevistarme con ella, pero me fue imposible pues se encontraba de baja laboral por enfermedad. Tanto el señor Fischer, como Renate, la directora y D. David Pérez el señor concejal le reconocían su gran mérito por ver con claridad la necesidad de un proyecto de ese tipo y ser capaz de transmitir el mensaje persuadiendo al político del momento para que se planificara, diseñara e implementara un conjunto de acciones que han resultado tan beneficiosas para el municipio y su tejido empresarial privado. El concejal lo expresaba de este modo.

“Bueno, la verdad es que el terreno estaba abonado, digamos. Desde hacía bastantes años la zona tenía muy buena prensa entre las personas con discapacidad del norte de Europa por este clima ideal que tenemos durante todo el año. Y pronto se empezó a notar la repercusión lo que hizo que los turoperadores se interesaran con fuerza por promocionar esta oferta. Y claro, esto hizo que los concejales que vinieron después siguieran la estela favorable de aquel impulso hasta llegar donde nos encontramos hoy que es motivo de orgullo por la riqueza que trae a nuestra tierra. Sin embargo, tengo que decir que la demanda es todavía muy, muy, muy superior a la oferta”. (Entrevista con D. David, concejal de Turismo de Arona, el día 1 de octubre de 2015)

El dato referente a la asimetría entre oferta y demanda de plazas hoteleras accesibles en la localidad de Arona proporcionado por el señor concejal es coincidente con la declaración del señor presidente de la plataforma Red Estable cuando, como he señalado anteriormente, a nivel nacional afirma que este negocio se mueve *“por el impulso de la demanda, pero por cuyo estímulo comienza a reaccionar, aunque tímidamente, la oferta”*. Parece incontestable esta realidad que muestra con claridad una discordancia atípica en la respuesta insuficiente dada por la oferta a una demanda que la supera con creces. Y este desequilibrio es mantenido y actual, pues las declaraciones de los informantes se producen en el último trimestre de 2015.

Ante una afirmación tan rotunda quise saber si le constaba cómo estaban reaccionando los turoperadores ante esta falta de sintonía entre oferta y demanda. Y me dijo:

“A ver, yo te puedo decir que tengo un gran interés en que se incremente el número de camas adaptadas, pero luego esto es un problema para los hoteles en el sentido del abundante número de vehículos eléctricos que hoy circulan. Necesitan habilitar unas zonas para aparcar estos vehículos y esto les causa unos problemas a los que no parecen estar dispuestos a hacer frente. Porque también temen que los aspectos de la adaptación puedan molestar a los otros clientes. Y claro, los turoperadores están al tanto de todas estas cuestiones y no les anima demasiado a volcarse como sería necesario.” (De la entrevista con el concejal de Turismo)

La explicación propuesta de la necesidad de habilitar plazas de parking para un número abundante de sillas de ruedas eléctricas o vehículos motorizados resulta peregrina. Parece olvidarse que las personas con discapacidad utilizan estos dispositivos como apéndices corporales que les acompañan en todo momento. Luego se estaría planteando un aparcamiento de personas más que de dispositivos ya que salvo en sus propias habitaciones de hotel o en los baños de las zonas comunes no se desprenden de un medio que supone la condición de posibilidad de su movilidad.

Ante este despropósito argumental toma cuerpo el resto de justificaciones expuestas como *“temen que los aspectos de la adaptación puedan molestar a los otros clientes”*. Este pretexto sí parece mostrar, cual punta de iceberg, un prejuicio subyacente en la percepción estética de la discapacidad en el sector de la hospitalidad. Se infiere una tendencia a prescindir de esta clientela por concebirla como signo evocador de la tragedia humana (Oliver, 1990) para el resto de huéspedes. Piensan que éstos, seducidos por unas técnicas de marketing que les han dibujado un entorno para vivir una experiencia memorable (Pine and Gilmore, 1998) se sentirán defraudados por la presencia numerosa de personas con discapacidad. Aquí la empatía con los

clientes estándar juega un papel discriminatorio con los discapacitados. Este ejercicio de ponerse en el lugar de los clientes estándar, aquí supone la representación de una forma sutil de reinterpretar (Goffman, 1997) el propio prejuicio transfiriéndolo a los demás.

Y esto me dio pie a continuar preguntándole de forma directa por la cuestión de la actitud social por parte de los hoteles hacia este tipo de clientes. Continuó así,

“Bueno ya que estamos en plan sincero, claro que hay un problema de actitud. Yo trabajando en la empresa privada tuve un problema mayúsculo con un hotel por no querer aceptar un perro guía, y eso me parece intolerable cuando además son siempre súper respetuosos y llevan siempre su mantita para que se echen. Muchos aprovechan cualquier circunstancia para poner excusas.”

(De la entrevista con el concejal)

Este testimonio, para mayor abundancia, se ve reforzado por el vertido por los monitores Adela y Fran, de Murcia y Torrevieja respectivamente que acompañaron al grupo del que yo formé parte en el viaje organizado por COCEMFE más arriba mencionado. En una entrevista que mantuve con los dos, ambos me confirmaron lo que sigue:

“Lo de los hoteles es un poco sorprendente porque por una parte llegan a acuerdos para acoger estos grupos en este tipo de viajes, con lo cual parecen estar de acuerdo en principio con las particularidades de estos clientes y sin embargo, ha habido veces como una que estoy recordando ahora en que al final del viaje empezaron a poner pegas porque decían que si habían roto dos espejos en las habitaciones, que había desconchones en las paredes y rozaduras en las puertas a la altura de las sillas de ruedas. Otros que si habían roto lámparas o que habían manchado los colchones haciendo sus necesidades. Y es que al principio se les llenan los ojos de dineros y después cuando estamos por allí, pues no les gusta ver cierto número de sillas de ruedas por allí. Recuerdo incluso a una pareja de mediana edad, muy simpáticos la verdad,

que conocimos en un viaje a Galicia y se alojaban en el mismo hotel que el grupo, ¿recuerdas Fran? tú también estabas ese viaje. Un día se sentaron con nosotros a comer y charlando durante la comida nos preguntaban cosas sobre cómo llevábamos eso de trabajar siempre con personas con discapacidad y tal, y en un momento de sinceridad dice ella: ‘es que es muy duro esto de la discapacidad’, y añadió él ‘es que no sabes explicar por qué pero sin querer te molesta a la vista cuando ves tantas personas juntas en sillas de ruedas en un mismo sitio, que el señor me perdone’. O sea, que con eso ya te digo como está el panorama.” (Entrevista con Adela y Fran, el día 23 de noviembre de 2015).

Resulta esclarecedor el testimonio de estos informantes realmente bien informados, ya que ambos llevan alrededor de quince años trabajando como monitores en viajes grupales de personas con discapacidad organizados por el sector asociativo, y financiados con recursos públicos. Por una parte, resulta revelador que la iniciativa de participar en el negocio del turismo accesible por parte de determinado sector de la hospitalidad se trunque tan rápidamente después de la estancia del grupo circulando con sus sillas de ruedas por el hotel. Asimismo, el comentario de la pareja que expresa con franqueza su malestar involuntario ante la numerosa presencia de silla de ruedas en el mismo hotel donde ellos han decidido pasar unos agradables días de asueto, ilustra con crudeza la ubicuidad del prejuicio estético en los entornos turísticos. Porque el hombre tiene la capacidad de sintetizar su experiencia, esto es, aprende al ver y lo que aprende influye en lo que ve (Hall, 2003), o en otras palabras, como consecuencia de su aprendizaje introduce elementos en su mirada que altera la percepción de lo que ve.

Otro aspecto a destacar de la conversación mantenida con los monitores es el problema de la escasa oferta de habitaciones adaptadas a la hora de confeccionar estos viajes de grupo. Hasta el punto de que en la web y en los

folletos informativos del programa de vacaciones se puede leer, en letra pequeña, “no se garantiza la adjudicación de habitaciones adaptadas”<sup>47</sup>. Este detalle, sin duda, ayuda a ir perfilando la situación que atraviesa el turismo accesible en España en lo concerniente al sector de la hospitalidad que, como veremos más adelante, también es extensible al resto de Europa. Adela y Fran se lamentaban de esta circunstancia en los siguientes términos:

“Bueno, hay un problema serio con los hoteles y las habitaciones adaptadas con que cuentan. La mayoría de hoteles a los que vamos, por no decirte todos, no tiene suficiente número de habitaciones accesibles, sin entrar en detalles de cómo está esa accesibilidad, eso aparte. Por eso está lo de la letra pequeña, no sé si lo sabes, me refiero a que dé inicio no se garantiza a nadie una habitación adaptada. Lo pone en los folletos y además te lo dicen cuando llamas a información. Y es por eso, porque como vamos un grupo, mira el de ahora somos cuarenta personas, aunque van sólo catorce en silla de ruedas hay otros que aunque pueden caminar sin embargo, necesitan apoyos de agarres y otras cosas. Aquí hay once habitaciones adaptadas, y es uno de los que más tiene según recuerdo, y sin embargo, somos catorce sillas de ruedas con lo que tres ya no tienen la habitación que necesitan. ¿Que cómo se soluciona este problema? Pues con la ayuda de los acompañantes, que son importantísimos, por esto. Bueno y nosotros que también estamos para echar una mano y disfrazar un poco esas carencias”. (De la conversación con los monitores del viaje a Benidorm, noviembre de 2015).

---

<sup>47</sup> Información obtenida del folleto publicitario en la web de COCEMFE donde se detallan los destinos de los diferentes turnos de viajes establecidos para la ampliación al año 2016 del programa de Vacaciones y Termalismo del año 2015 que en su parte inferior especifica las condiciones del mismo. Disponible en: [http://www.cocemfe.es/vacaciones/pdf/ampliacion\\_2015/VACACIONES-AMPLIACION-2015.pdf](http://www.cocemfe.es/vacaciones/pdf/ampliacion_2015/VACACIONES-AMPLIACION-2015.pdf) (Accedido: 15-1-2016)

Yo personalmente llamé con la antelación de un mes, previo a la salida, a las oficinas centrales de COCEMFE en Madrid para intentar asegurar que nos adjudicaran una habitación adaptada dados los problemas de equilibrio, incluso sentado, que tiene José Manuel por la afectación que padece debido a su esclerosis múltiple progresiva. En efecto pude comprobar, no sin gran sorpresa, cómo desde la Asociación se me invitaba a ser comprensivo ya que debía entender que ellos no podían garantizar semejante petición. Añadió como argumento que si todos hicieran lo mismo sencillamente estos viajes no serían posible. Me conminó a ser paciente y que no me preocupara que vería como al final lo pasábamos fenomenal, ya que todos terminaban súper contentos.

Este tipo de situaciones son las que demuestran la distancia existente entre los postulados discursivos que auguran un mundo de oportunidades de negocio para el Turismo, e importantes avances en la mejora de la calidad de vida para las personas con discapacidad y la realidad factual de un fenómeno que es todavía hoy una entelequia.

Continuando con la conversación con el señor concejal de Arona acto seguido le pregunté directamente por el hotel *Mar y Sol*, si lo conocía y qué opinión le merecía un modelo de negocio como éste. Me respondió así,

“Sí, claro que lo conozco. Igual nos harían falta un par de negocios más como éste en la zona. Este ejemplo es realmente emblemático porque no fue consecuencia de las políticas locales de accesibilidad fue anterior y por otros motivos. Sí que ha sido un referente siempre. Yo estuve la última vez hace dos meses en unas jornadas que celebraron allí sobre la talidomida<sup>48</sup> y las instalaciones se habían remozado y estaba mucho mejor. Esto demuestra que están preocupados por renovarse y estar

---

<sup>48</sup> La talidomida es un fármaco que se recetó, sin probar sus efectos, a finales de la década de los 50 y principios de los 60 especialmente a mujeres embarazadas. En el año 1960 se descubrió que dañaba al feto sobre todo si se tomaba entre las cuatro a ocho primeras de embarazo. El resultado fue el nacimiento de niños con brazos o piernas muy cortos o formados de manera incompleta. Hubo más de 10.000 casos de afectados por lo que se prohibió.



actualizados. El personal está sensibilizado y formado para el trato con estos clientes, las mesas y sillas del restaurante se suben y bajan a gusto del cliente, las piscinas están monitorizadas, en fin, la verdad que está muy bien.”. (De la entrevista con el concejal)

Sin embargo, yo le comenté que por su especialización se le tacha desde muchos sectores como si el recinto fuera un gueto, y le pregunté ¿tiene noticias de esto? Él no estaba de acuerdo con esta valoración y lo explicaba en estos términos:

“Vamos a ver, yo no estoy de acuerdo porque la especialización es una tendencia que hay en el mercado y hoy día puedes encontrar hoteles familiares, hoteles LGBT<sup>49</sup>, y cada uno se especializa en lo que cree conveniente. Además, aquí en la localidad, los ciudadanos están bastante sensibilizados y acostumbrados a ver a muchas personas con discapacidad y eso ayuda a verlo de forma natural. Pero esto pasa un poco en general, no sólo con la accesibilidad, todo lo que son grupos minoritarios son proclives a ser marginados de alguna manera. Por ejemplo, te puedo contar que los años 2006, 2007 y 2008 fueron años malos, se bajaban los precios y el asunto de la accesibilidad se tenía más en cuenta. En el momento que esta tendencia pasa asuntos como este de la accesibilidad y otros por el estilo se olvidan y ya no son prioritarios, porque el dinero fluye sin necesidad de la participación de estos grupos entonces no se implementan medidas para captarlos”. (De la entrevista con el concejal)

Abundando en el asunto de la especialización y de dar cobertura a los clientes según sus necesidades me habló de que le constaba que había turistas que tenían que recibir tratamiento de diálisis y que venían con estos servicios contratados en clínicas, y entonces los asimiló a los discapacitados diciendo:

---

<sup>49</sup> Siglas con que se conoce a los hoteles especializados en clientes: Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales.

“igual que hay hoteles para discapacitados, se podían establecer hoteles donde hubiera servicios de diálisis y los turistas no tuvieran que salir del hotel con el gasto de dinero y de tiempo que supone. Estoy seguro que esto se irá imponiendo.”

Aquí reaparece el influjo inconsciente del modelo médico donde se asemeja a la persona con discapacidad con un enfermo (Oliver, 1990; Abberley, 1987). No faltan las apreciaciones de esta modalidad de turismo como si de turismo de salud se tratara. Esta confusión refleja cómo se ha naturalizado la imagen de la discapacidad como una enfermedad crónica que necesita de cuidados y tratamientos sin reparar en el acto discriminatorio que supone. Y lo más significativo está en que lejos de erradicarse tal perspectiva aquellos que tienen capacidad de decisión, como el concejal, se muestran a favor de especializaciones de este tipo volviendo a incluir a las personas con discapacidad en este tipo de concepciones distantes de sus deseos como turistas, “*venimos como turistas a disfrutar de las vacaciones como los demás, no queremos hoteles que sean clínicas ni ser tratados como enfermos*”. Así de rotundo se mostró Koldo, huésped vasco del hotel *Mar y Sol*, usuario de silla de ruedas, una mañana desayunando cuando le hice llegar la opinión del concejal de Turismo sobre la tendencia a la especialización.

Prosiguiendo con la entrevista mantenida con el señor concejal, acto seguido, me interesé por conocer el número anual de visitantes con discapacidad de la zona de Arona y sus playas. A esta cuestión no supo precisar un dato contrastado estadísticamente por ningún organismo oficial insular, aunque una vez que le insistí para que, a su criterio, me diera una aproximación, dijo lo siguiente:

“Bueno, no te puedo decir un dato exacto, no lo conozco. Pero teniendo en cuenta que nos visitan un millón quinientos mil turistas al año, pongamos que un 10% suponen ciento cincuenta mil y ya me parecen muchos. Aunque hay cuarenta mil camas disponibles en la oferta hotelera de la zona y las camas adaptadas están muy solicitadas no creo que la oferta llegue al 5% del total, esto supondría alrededor de dos mil camas adaptadas, pero no creo

que llegue a ese número. Ten en cuenta que cada hotel por la legislación canaria está obligado a un 1,5% del total de habitaciones. Cada hotel viene teniendo un promedio de 3 a 5 habitaciones, salvo alguno que haya hecho un esfuerzo mayor y llegue a 10 o 12 como mucho.” (De la entrevista con el concejal)

Cuando le pedí que me diera su opinión como político acerca de la escasísima obligatoriedad que marca la legislación para el número de habitaciones adaptadas y porqué respondían los hoteles con tan poco interés a incrementar la oferta de camas adaptadas, me respondió esto:

“Yo no te puedo decir si es falta de convicción política, o que pudiera haber algún tipo de presión por el sector hotelero para que no se obligue legalmente a tener más habitaciones adaptadas por cuestión del gasto que esto significa. O porque sencillamente no están interesados en este tipo de clientes, al menos, mientras tengan suficiente ocupación con los turistas normales (hace un gesto de poner comillas con los dedos al mencionar esta palabra). Lo que si te puedo decir porque eso si lo he oído yo en reuniones con ellos, es que algunos decían que no querían que aquello pareciera un sanatorio, o se quejaban de que promocionáramos tanto el tema de la accesibilidad descuidando otras cosas. Y que temen también que si hay muchos discapacitados puedan ahuyentarles a los demás clientes. Desde luego en eso hay que estar de acuerdo, que a las cosas más duras de la vida no le queremos ver la cara.” (De la entrevista con el concejal)

A los concretos efectos de porqué responden los hoteles de manera tan indiferente a la potencialidad de la demanda con tan escasa oferta de habitaciones adaptadas disponible, creo digno de subrayar el incisivo análisis realizado por Nadine Vogel<sup>50</sup> (2006) cuando presenta las tres razones

---

<sup>50</sup> Nadine Vogel es directora ejecutiva de la empresa Springboard Consulting dedicada a trabajar a nivel nacional e internacional con corporaciones, gobiernos y agencias para

observadas para explicar este hecho. Afirma en primer lugar, que las personas en general se muestran incómodas ante la presencia de los discapacitados. Continúa considerando que las necesidades especiales configuran a este grupo como un nicho y, por último, que las empresas tienen miedo a “hacerlo mal”.

A continuación, le pregunté por algún proyecto de mayor relevancia en el terreno del turismo accesible para la legislatura que acababa de comenzar dentro de su programa. Me contestó positivamente y lo expresó de la siguiente manera:

“Tenemos confirmado no al 100%, pero si al 90% la celebración en los días 4 y 5 diciembre de 2015 del primer festival de ‘las capacidades’ que pretende ser un referente nacional para mostrar a personas que con alguna discapacidad tienen total capacidad para ser genios, personas que han triunfado como científicos, artistas, por ejemplo, como un grupo de discapacitados visuales de Mali que hace una música muy interesante. El formato será amplio y se realizarán workshops, ponencias, actuaciones, etc. para educar a la población local y a los turistas que se quieran acercar porque se piensa hacer desde un planteamiento bilingüe. El objetivo es demostrar que las personas con discapacidad aportan a la sociedad igual que los demás.” (Entrevista con el concejal)

De esta respuesta destacaré que la idea de un festival de este tipo se encuentra dentro de una tendencia general impulsada desde varios frentes, entre ellos algunas organizaciones representativas del Tercer Sector de Acción Social con un vínculo muy estrecho con la discapacidad como la ONCE, CERMI o COCEMFE, por citar algunas de las más destacadas. Me refiero a una tendencia reciente, a buen seguro, bienintencionada pero que a la postre puede mostrarse inoperante e incluso contraproducente.

---

incorporar exitosamente a la discapacidad en los principales campos de la vida social y los mercados.

Como ejemplo de disconformidad con esta visión muestro el testimonio de Santiago, un chico de 38 años ex-paralímpico que continúa en la actualidad participando en otras competiciones de *handbike*, y entrenando a otros atletas con discapacidad a nivel internacional. Con motivo de esta actividad, que le apasiona, viaja con frecuencia. Al respecto de cómo se sentía de integrado en la sociedad siendo una persona que a pesar de su discapacidad tenía un trabajo físico y que le reportaba ingresos para vivir de manera independiente me respondió lo siguiente:

“Los que hemos sido paralímpicos y hemos conseguido de alguna manera destacar en algún deporte somos muchas veces presentados como héroes. Esto me molesta porque se nos utiliza como ejemplo para la superación personal como si todos pudieran o tuvieran que seguir un mismo camino hacia la heroicidad. Pero después un día vas por un aeropuerto y te cruzas con un niño y, con su inocencia, te mira fijamente y te señala con el dedo asombrado, y le dice a su padre ¡mira papá!, y su padre le da un cogotazo diciéndole ¡niño eso no se hace, no se mira!. Ese gesto te da un baño de realidad y es donde te das cuenta qué tipo de héroes somos en realidad.”  
(Entrevista por Skype con Santiago, el 8 de junio de 2014)

Presentar a algunas personas con discapacidad como héroes por alcanzar algún hito deportivo paralímpico o en alguna competición internacional, y proyectarlo mediáticamente como modelos de esfuerzo y constancia con los que conseguir resultados épicos y memorables en la vida cotidiana supone la transmisión de una ilusión falaz que genera más frustración que estímulo entre sus destinatarios. Esos logros y sus efectos son admirables *per se* pero esto no justifica que puedan ser mostrados como una aspiración común para incentivar a los demás a demostrar que ellos también pueden llegar a ser héroes distinguidos socialmente.

En el mensaje subyace la idea de igualdad de oportunidades que con el sólo concurso del esfuerzo y la determinación serán suficientes para alcanzar el éxito, semejante a la quimera del sueño americano (Truslow, 2012 [1931]). Esta es mi visión particular después de conocer de primera mano las opiniones

y las circunstancias vitales de un gran número de personas con diferentes grados y tipos de discapacidad.

Y así terminó la entrevista con el señor concejal de la que obtuve los datos que acabo de reseñar y que manifiestan la perspectiva política del responsable del área dedicada a potenciar el turismo accesible en esta localidad que a pesar de ser un destino paradigmático en este campo muestra aún insuficiencia en la composición de su oferta en relación a una demanda que la sobrepasa con creces.

Resulta muy llamativo el hecho de que habiendo una demanda significativamente mayor de plazas hoteleras adaptadas que la oferta disponible, ésta no se movilice para resolver dicha discordancia y aprovechar las oportunidades de negocio que parecen estar siendo perdidas. A lo esgrimido más arriba por Nadine Vogel en su estudio sobre este tema quizás el señor Fischer nos pueda ayudar a aclarar esta cuestión cuando en la conversación mantenida con él mostraba la convicción de que aunque algunos se han interesado en su modelo de negocio al final no hagan nada porque,

“Aquí hemos tenido algunos que han venido a alojarse de incógnito y han resultado ser de la competencia. Un poco de espionaje industrial (sonrisas). Han visto todo lo que tenemos desde las infraestructuras, el polideportivo, por ejemplo, a los muchos y diferentes servicios y han comprendido que había mucho que hacer en relación a un hotel estándar. Y esto necesita una financiación que muchos no creen que les vaya a resultar rentable. Una persona que conozco, director de un hotel aquí en Los Cristianos me reconoció en una ocasión que no creía que si ampliaban el número de habitaciones adaptadas en diez más, hasta ese momento tenían sólo cinco, estas se ocuparían con la suficiente frecuencia como para que fuera rentable la inversión, y sobre todo porque no podrían ofrecerlas a turistas sin discapacidad, ya que no las quieren, afirmó rotundamente. Además, me cuesta imaginarme el hotel con bastantes sillas de ruedas circulando por allí, tengo que confesarle que no me gusta la idea, me dijo. Esto pasa mucho más

de lo que parece, pero no se dice.” (Entrevista con el señor Fischer).

Una breve mención, sí que merece en este apartado la actitud y conducta adoptadas por el, recientemente nombrado, secretario de organización de *Podemos*, flamante formación política que ha irrumpido en el escenario político español enarbolando la bandera de la justicia social y enorgulleciéndose de su sensibilidad con los problemas de las capas más desfavorecidas de la sociedad. El señor Echenique en su triple condición de político joven y comprometido socialmente, de científico doctor en ciencias físicas, y de gran discapacitado me pareció un testimonio muy valioso para este trabajo de investigación. Consideré que tendría a bien atender a un investigador interesado en arrojar luz sobre el mundo del ocio y el turismo como pilar fundamental para mejorar la calidad de la vida de las personas con discapacidad. Para conocer su opinión sobre este asunto me dirigí a él a través de una dirección pública de correo electrónico que encontré en la red social *Facebook*. Después de presentarme y darle a conocer mi proyecto de investigación, en líneas generales, le solicité una entrevista vía *Skype*, o si le resultaba más cómodo que contestara a una serie de preguntas por email, para conocer su visión sobre el Turismo Accesible a través de sus experiencias como viajero o turista con necesidades especiales de acceso. También le propuse conocer sus iniciativas políticas, si las tenía, para mejorar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad en el ámbito del turismo, etcétera. La contestación a mi correo la obtuve del jefe de su gabinete de prensa, Raúl Gay, al día siguiente. Tras disculparse por no haber contestado con mayor premura debido a un viaje que le había mantenido ocupado me anunciaba que le haría llegar inmediatamente mi correo a Pablo. No habría transcurrido más de media hora desde su comunicación anterior cuando recibí un nuevo y escueto mensaje del siguiente tenor: “*Buenas tardes, Rafael. Me temo que va a ser imposible esta entrevista con Pablo Echenique. Un abrazo y suerte con la investigación*”.

Quisiera destacar que el jefe de prensa del actual secretario de organización padece una discapacidad severa de nacimiento, lo que no ha sido óbice para graduarse como periodista y poner en marcha, junto al que es hoy su jefe de filas, el blog “*De retronos y hombres*” en el periódico digital *eldiario.es*. Dicho blog dedica sus intervenciones a denunciar las discriminaciones que sufren las personas con discapacidad en la sociedad. Parece ser que el rechazo a mi solicitud fue una cuestión de prioridades políticas. Hacia el mes de noviembre de 2014 se comunicaba en un artículo del blog que las cosas estaban cambiando y que debido a la marcha de Pablo Echenique a Bruselas en calidad de eurodiputado también iba a condicionar su permanencia al frente de la citada publicación. Por lo tanto, mi contacto, que se produjo en el verano de 2015, llegó en un momento extemporáneo. De aquí se deduce que en ese tiempo ambos ya estaban inmersos en otros menesteres de índole política más general y absorbente, y que al parecer aconsejaban dejar en suspenso las reivindicaciones de la comunidad discapacitada.

Desde nuestra perspectiva esta circunstancia transluce que el nivel de atención y mejora requeridos por las condiciones que rodean la vida de las personas con discapacidad no se encuentra entre las prioridades de la agenda política, curiosamente, ni siquiera cuando los políticos son los propios discapacitados. Porque al igual que existen muchas formas distintas de discapacidad, cada una con sus diferentes grados, no se afrontan las barreras físicas, económicas y sociales de la misma manera siendo un simple exponente de ese universo heterogéneo, que encarnando a aquellos que han alcanzado un determinado estatus en los órganos de dirección y representación asociativa o política (Moscoso, 2010).

De aquí se infiere que la desatención de la que fue objeto la petición de la citada entrevista sobre el turismo de las personas con discapacidad responde, en puridad, a la misma lógica que relega al grupo social y a sus actividades a un plano secundario. Sin embargo, y paradójicamente, el Turismo Accesible es un asunto al que se alude cada vez con más frecuencia dotándolo de cierto relieve, pero como expresión instrumental de la política, que no puede



permitirse obviarlo en su discurso progresista y sensible con las debilidades sociales. Un discurso emisor de un mensaje que es recibido por la Industria turística como un salmo rogatorio de una suerte de caridad empresarial para la que no se reconoce predestinada, y al que responde con indiferencia e incredulidad.

Consideramos irrefutable que la falta del más mínimo interés mostrado por estos dos ejemplos encarnados en otras tantas personas con una gran discapacidad e implicadas políticamente, supone la expresión silenciosa del problema de fondo que circunda al Turismo Accesible. Un silencio inefable que contiene, cual iceberg, mucho más de lo que muestra, lo indecible como una consecuencia de la interpretación profunda que la sociedad tiene de la discapacidad. Porque toda ausencia de lenguaje oral es significativa (Hall, 1989).

Parece como si el atributo de la discapacidad perdiera gran parte de su entidad disruptiva y estigmatizada cuando es sometida a un proceso de aculturación. El efecto asimilador que produce un engranaje atípico, pero eficiente, en la dinámica social naturalizada y esencializante que representan las esferas de poder políticas, institucionales y económicas obra dicho prodigio.

Aunque en otro orden de cosas, continuó exponiendo las valoraciones y opiniones sobre el Turismo Accesible y las actitudes de la Industria hacia las personas con discapacidad, que he podido recabar de políticos en el desempeño de sus cargos públicos. En esta ocasión me refiero a las declaraciones del concejal de Turismo de Elche (Alicante) en la entrevista que me concedió en verano de 2014. Preguntado sobre si creía que los empresarios locales de hostelería y restauración estaban interesados en captar a este grupo social como clientes y potenciar el Turismo Accesible, contestó:

“Yo diría que cuesta, cuesta crear esta sensibilidad, teóricamente todo el mundo la tiene. Cuando tú le dices a un hotel o un restaurante que le quieres ayudar a hacer su negocio accesible, está encantado, pero cuando eso se concreta en que tienen que invertir

un dinero, empiezan a no verlo claro. Luego, cuesta crear esa sensibilidad. Porque en realidad estaríamos hablando de cantidades no excesivas, cantidades asequibles. Se muestran reticentes. Alegan que tienen su licencia en regla y concedida por el ayuntamiento y no necesitan hacer reformas. Claro te contestan esto y piensas que no han entendido nada, o más bien hacen como que no lo han entendido y te quedas un tanto desconcertado. Lo que pedimos es un paso más, pero se ve que esto va a llevar tiempo. Porque nosotros subvenciones no damos. Lo que hemos hecho es que hemos creado un distintivo de accesibilidad para establecimientos turísticos de la ciudad.” (Entrevista a A.P. Responsable de Turismo del Ayuntamiento de Elche, el 9 de julio de 2014)

A estas alturas de la investigación son ya significativamente numerosas las opiniones coincidentes que se manifiestan reconociendo la existencia de una especie de prejuicio que coloca barreras invisibles para aceptar la presencia de personas con discapacidad en entornos turísticos. O quizás sea más exacto decir que existe un prejuicio estético que repele la presencia de los signos visibles que simbolizan la discapacidad en el entorno turístico ya que resultan disonantes con la esencia del turismo porque evocan la desgracia, fealdad, dependencia, anormalidad y estigma social. El entorno turístico se ha prefigurado socialmente desde la idea mítica de paraíso terrenal (Rubio Gil, 2000), un mito que invita a disfrutar por un período breve pero intenso de la belleza, libertad y esplendor del mundo de los deseos. Todo ello es proyectado como un modelo puro que dibuja un escenario sublimado donde realizar los sueños, y dentro del cual el prejuicio estético filtra la imagen del turista con discapacidad convirtiéndola en una metáfora disruptiva de ese tipo ideal (Weber, 1982, 1991).

### 3.7 El V Congreso Internacional de “Turismo para Todos”

Entre los días veintitrés y veinticinco de septiembre de 2015 se celebró en Madrid, concretamente en la sede del Complejo Deportivo y Cultural de la

ONCE, la quinta edición de una serie de encuentros denominados “*Congreso Internacional de Turismo para Todos*”. Dichas reuniones comenzaron en el año 2004 con la celebración del I Congreso Internacional de Turismo para Todos en Islantilla (Huelva) en las instalaciones del hotel Confortel Islantilla propiedad del grupo de empresas de la ONCE. Para la segunda ocasión se acordó continuar en Oropesa de Mar en el año 2007. Más tarde en el año 2010 tuvo lugar en Valladolid la tercera convención de esta serie dedicada a realizar una revisión de la situación por la que atravesaba en aquel momento el turismo de las personas con discapacidad. La cuarta convocatoria se llevó a cabo en 2013 en la ciudad de Ávila para conmemorar la proclamación en 2011 de dicha localidad como ciudad accesible europea. Y así se ha venido respetando la periodicidad trienal de estos encuentros, salvo en esta última edición que ha interrumpido dicha frecuencia al tener lugar sólo dos años después de la anterior. Oficialmente se adujo por los organizadores que se adelantaba para hacerlo coincidir con la celebración del *VI Congreso Internacional de Diseño, Redes de Investigación y Tecnología para todos*. Durante los días de desarrollo conjunto de ambas reuniones comenzaron a surgir las dudas entre los asistentes sobre la conveniencia de dicha confluencia ya que los contenidos de las comunicaciones y la selección de actividades resultaron forzados para encajar en una programación que queriendo abarcar demasiados frentes perdió en intensidad y profundidad. Así lo expresaba Dionisio, periodista madrileño de 47 años con experiencia en publicaciones online relacionadas con el turismo accesible, que trabaja desde hace seis años en la configuración de una aplicación informática confiable que facilite la búsqueda y reserva de habitaciones realmente accesibles:

“Mis fuentes me han informado de que la componenda de la celebración conjunta viene motivada por problemas económicos en la organización. Han tenido que forzar esta unión ‘anti natura’ para atraer patrocinadores y más asistentes de otros ámbitos ya que se temían falta de participación. De ahí ha salido este batiburrillo impresentable. Al fin y al cabo, ya sabemos que a estos sitios se viene a hacer relaciones no a que haya comunicaciones formales

realmente interesante.” (Conversación informal con Dionisio, periodista, el 24 de septiembre de 2015)

Yo ya había participado en otros congresos, en unos como mero asistente y en otros como ponente, y por lo tanto comparto con Dionisio que lo realmente interesante de estas reuniones son los contactos que puedes entablar en el área de conocimiento de tu interés. Yo consideré, desde que tuve noticia del adelanto de este congreso, que era una oportunidad imperdible para conocer a personas expertas en diferentes sectores del turismo accesible como a nivel empresarial el de los transportes, la hostelería, la restauración, la construcción, la consultoría, las aplicaciones informáticas, las agencias de viajes, etc. A nivel de profesionales liberales tuve ocasión de conversar con arquitectos, periodistas, abogados e ingenieros. También conocí a representantes de instituciones relacionadas con el turismo accesible tanto de la administración pública local como del Tercer Sector de Acción Social, y organizaciones sin ánimo de lucro de ámbito europeo. Asimismo, conocí a personas con discapacidad dedicados a la difusión de las temáticas concernientes al turismo de este colectivo a través de blogs y redes sociales de internet.

Entre los objetivos manifestados por la organización de estos congresos, siempre presidida por la Fundación ONCE, se proclaman los siguientes<sup>51</sup>:

- Analizar el potencial de mercado del sector turístico de calidad bajo el paradigma del Diseño para Todos, mostrando como este beneficia a clientes, proveedores y a la sociedad en general.

---

<sup>51</sup> Esta información procede de la página web de Discapnet, que es una plataforma electrónica cofinanciada por Fundación ONCE y Fundosa Technosite S.A (Empresa Tecnológica propiedad de Fundación ONCE) que se encargan de informar y desarrollar acciones dirigidas a promover la participación en la vida económica, social y cultural de las personas con discapacidad. Disponible en: <http://www.discalpnet.es/Castellano/areastematicas/Accesibilidad/turismoparatodos/ES/congreso2004/Paginas/Objetivos.aspx> (Accedido: 12-2-2016)

- Presentar resultados concretos de experiencias de Turismo para Todos con el fin de conocer el impacto social y económico que genera.
- Ofrecer un foro de intercambio en el que se reúnan todos los agentes implicados y se pueda debatir e intercambiar información sobre las nuevas tendencias y el futuro del turismo y,
- Poner de manifiesto que la calidad concebida desde el Diseño para Todos es una ventaja para la ciudadanía en general, y por ello, la Accesibilidad se convierte en un factor de excelencia en la oferta.

Estos congresos están dirigidos, según su publicidad, a las administraciones, empresas, usuarios de los productos y servicios vinculados al turismo y personas e instituciones en general interesadas en conocer el estado actual del Turismo para Todos y su futuro próximo, así como las posibilidades de cambio y mejora que tiene el sector.

Tras este preámbulo introductorio pasaré a entrar en detalles de los aspectos más destacados, de los personajes más notables que tuve ocasión de conocer y las conversaciones más significativas para este trabajo de investigación que este escenario privilegiado me proporcionó.

El congreso comenzaba el día 23 de septiembre, pero con motivo del mismo la ENAT anunció la celebración de una reunión con varios puntos de interés a tratar y a la que podían asistir aquellos miembros de la Red que se encontraran en Madrid la tarde anterior. Me pareció una magnífica oportunidad para conocer y saludar personalmente a su Presidenta la señora Annagrazia Laura, a su Director el Sr. Ambrose y otros miembros relevantes en el campo empresarial e institucional que me constaban que iban a estar presentes. Así lo hice, y tras instalarme en el hotel y comer algo se hizo la hora de acudir a dicho evento que estaba programado a las cuatro de la tarde en una de las salas de reuniones donde se iba a celebrar el congreso a partir del día siguiente.

Ya en la sala de reuniones y después de las típicas presentaciones de cortesía comenzó el acto. Estábamos presentes sólo nueve personas, luego fue un encuentro muy poco formal y con tiempo para la participación de todo el

que tuvo algo que decir. Después de una exposición inicial sobre la situación actualizada a aquel momento en Europa por parte del Director y la Presidenta se pasó a discutir sobre el tema principal de la reunión que fue el planteamiento de la conveniencia o no de intentar crear una red mundial por el Turismo Accesible, o sea extender la estructura de la red europea ya en funcionamiento a nivel global. Se inició un turno de palabra en el que cada cual fue dando su opinión, en general considerando muy interesante la idea de extender la iniciativa europea ya que el turismo es un fenómeno que no tiene fronteras, y que hay necesidades de accesibilidad y personas con discapacidad queriendo viajar en todo el mundo.

Diego es el presidente de *Red Estable* y consultor de la secretaría técnica de la *Agencia Catalana de Turismo* para temas relacionados con el turismo accesible. Tiene una dilatada experiencia de veintiocho años en el ámbito del turismo para las personas con discapacidad tanto a nivel nacional como internacional, sobre todo en Sudamérica. Al tomar la palabra sobre la posibilidad de expandir la iniciativa mundialmente esgrimió el argumento de las diferencias culturales y los distintos niveles de implementación de medidas y legislaciones que hay repartidos por el mundo en esta materia. Dentro del espacio sudamericano que él más conocía puso como ejemplo las conclusiones del primer congreso sobre turismo accesible celebrado en mayo de 2015 en República Dominicana y sus relaciones directas con Cancún en México. En República Dominicana se constató que, a pesar de ser un destino turístico de sol y playa de reconocimiento mundial, y estando interesados a nivel gubernamental en alcanzar la cifra de diez millones de visitantes anuales este colectivo no estaba contemplado como un objetivo que ayudara a conseguir dicha meta. Se reconocía que estaba todo por hacer tanto a nivel de transporte como de hotelería y, por supuesto, en lo concerniente a las infraestructuras urbanas y los entornos de playa. Hacía referencia Diego a que en esos países las diferencias económicas y sociales son enormes, y que esto lleva aparejado que aquellos sectores discriminados como las personas con discapacidad no disfrutaran de una visibilización adecuada, entendida desde el posicionamiento político. Esto hace que no se les tenga en cuenta para dignificar sus vidas

mediante la implementación de medidas de accesibilidad que les facilite el disfrute de sus playas, cuanto menos de sus hoteles y resto de infraestructuras. Todo este cúmulo de carencias en el terreno de la accesibilidad se traduce en un destino y una planta hotelera que no está preparada, en absoluto, para recibir en condiciones óptimas a turistas con discapacidad. Parece ser que están comenzando a darse cuenta de la necesidad de cambiar algunas cosas, como comentaba Diego,

“En República Dominicana se están ahora empezando a dar cuenta de que están perdiendo una buena cuota de visitantes entre las personas con discapacidad. Uno de sus principales proveedores de turistas es EE.UU. y allí hay cincuenta y seis millones de discapacitados que en un alto porcentaje tiene capacidad física y económica para viajar y se está perdiendo ese mercado porque no hay condiciones favorables. Por ejemplo, hay sólo tres taxis para transportar del aeropuerto al hotel a una persona en silla de ruedas. Y sí, hay algunos hoteles con algunas pocas habitaciones adaptadas, pero aparte de esto no hay más. Desde que hace dos años comenzamos con nuestro curso de ‘formador de formadores’ parece que se está notando algo más de concienciación, porque claro esto comienza, no lo olvidemos, por la educación y el cambio en las ideas de la gente sobre las personas con discapacidad o con problemas de movilidad, y esto lleva tiempo.” (Comentario de Diego en la reunión de la ENAT del día 22 de septiembre en Madrid).

Un aspecto muy destacado de esta intervención, a mi modo de ver, es la mención que se hace al final de la misma a la necesidad del cambio en las ideas sobre la discapacidad. La iniciativa puesta en marcha a través de los cursos de “formador de formadores” me parece muy acertada ya que va directo al núcleo del problema, la educación en nuevos criterios que llevan a nuevas visiones de la imagen social de la discapacidad. De esta forma se camina hacia una renovada conceptualización de la diferencia que supone la discapacidad en términos de diversidad humana, abandonando los viejos patrones que la abocan a la desigualdad (Shakespeare, 2005) con sus efectos discriminatorios. Pero

para ello es preciso el concurso simultáneo de lo político, lo social y lo económico, sólo así se estará en la senda correcta para avanzar en la visibilización de un grupo cada vez más numeroso, pero que a día de hoy sufre de “opacidad social” (Ruiz y Toro, 2006).

Aunque como continuó expresando Diego,

“Es que esto del turismo accesible, no es sólo una cuestión social, que lo es, sino que debe ser entendido de una vez por todas como una oportunidad de negocio por parte de los diferentes sectores que componen la industria turística. Pero cuesta mucho, al final prevalece la idea de asistencia a desfavorecidos en lugar de ver a estas personas como clientes que se gastan su dinero como cualquiera. En lugar de verlos como auténticos turistas.”

Resulta muy revelador el reconocimiento hecho de soslayo por Diego sobre la naturaleza social del turismo accesible, aunque puntualiza a continuación la necesidad que tiene el Turismo de decidirse a abrir las puertas a esta oportunidad de negocio. De la identificación, en primer lugar, del turismo de las personas con discapacidad como una cuestión social, y de su tono apremiante conminando a la Industria a aceptar “*de una vez*” esta oportunidad de negocio no suficientemente valorada se infieren indicaciones muy significativas para este estudio.

El orden en que se formula la expresión resulta revelador. “*No es sólo una cuestión social, que lo es*” está mostrando la prelación del factor filantrópico que flota subyacente pero tenaz en todo lo concerniente a la discapacidad. Al efectuar una alusión tan directa a la cuestión social está manifestando, al mismo tiempo, una velada reclamación de un posicionamiento político que visibilice a este grupo social como titular de derechos ciudadanos igualitarios, y no como paciente necesitado de ayuda asistencial. Este tipo de afirmaciones, provenientes de una persona con tan amplia experiencia en este terreno, y su clamorosa llamada a un interés decidido y firme por este nicho de negocio me suscitan la convicción de que la concurrencia de conceptos antagónicos latentes en el fenómeno tales como filantropía y empresa



capitalista se repelen ya desde su definición (Friedman, 2012 [1962]), y su convivencia difícilmente va a producir el resultado esperado por los defensores de un turismo accesible saludable social y económicamente.

Todos los presentes en la reunión con algunos ligeros matices estuvimos de acuerdo en la dificultad de emprender una iniciativa formal para constituir una red mayor que la europea. Sin haber consolidado aún ésta y máxime con los problemas constatados y presentados por Diego, procedentes de otros ámbitos geográficos con sus peculiaridades económicas, sociales y culturales dificultarían la planificación de políticas y la implementación de medidas a un ritmo acompasado que permitiera un avance simultáneo y similar que no evidenciara aún más las desigualdades existentes. Se decidió posponer para más adelante *sine die* la discusión y planteamiento de ampliar la red a nivel mundial.

Y tras algunas deliberaciones finales sobre el tiempo destinado a las comunicaciones que se iban a presentar en el panel que tenía previsto desarrollar la ENAT al día siguiente bajo la denominación “Gestión de Destinos Turísticos Accesibles” y que moderaba su Director General el señor Ambrose, se dio por concluida la reunión. Al término de la misma me presenté a Diego y Mónica con quien había contactado previamente por email para realizarles una entrevista, pero a los que aún no conocía personalmente. Como estábamos alojados en el mismo hotel y teníamos la tarde libre de otros compromisos acordamos ir a tomar algo y tranquilamente conversar sobre el turismo accesible. Nos dirigimos a la cafetería del hotel y entablamos una interesante conversación.

Les pregunté cómo veían en la actualidad el turismo accesible en España y si lo consideraban esa “mina de diamantes” sin explotar dada la enorme potencialidad de la que tantos hablan. A ello Diego contestó sin rodeos como sigue:

“¿Mina de diamantes, dices? hombre, quizás sea un poco exagerado, pero yo sí que creo que puede ser una magnífica oportunidad para un mejor funcionamiento de productos y

servicios turísticos que no están teniendo suficiente volumen de negocio. Y también para aquellos más importantes, como cadenas hoteleras, que necesitan mantener sus escalas de ocupación a un nivel óptimo durante todo el año. Pero claro, te hablo de potencialidad, porque depende de las zonas queda mucho por hacer. Desde luego donde estamos trabajando nosotros ahora, las cosas están mucho mejor que en la mayoría de los sitios. En Cataluña se empezó antes y con más tino, allí se nota que son emprendedores y ven el negocio con más rapidez, aunque claro no podemos hablar de generalización tampoco. Ya en los años 90' hubo un grupo de empresarios que sin conexión entre ellos se animaron a hacer pequeñas modificaciones para adaptar sus establecimientos, hoteles pequeños, casas rurales, algunos restaurantes, etc., y se dieron publicidad a nivel local y regional empezando a atraer a algunos clientes que se mostraban muy fieles y volvían, y esto fue como una semilla que fue creciendo. Creo que Mónica te puede decir mejor que yo, porque es la responsable del departamento de marketing de la *Agencia Catalana de Turismo*, cómo siguió la cosa a partir de ahí.” (Conversación con Diego y Mónica el día 22 de septiembre de 2015).

“Bueno, en efecto desde el departamento de marketing nos encargamos de promocionar el turismo accesible en Barcelona capital y en el resto de la Comunidad. Al respecto de lo que hablabais te puedo decir que alrededor de 600 negocios se han interesado en formar parte de la guía que estamos confeccionando. Hemos tenido reuniones con turoperadores a los que hemos invitado a venir para que vean –in situ- las condiciones de accesibilidad con que cuentan estos negocios que llevan tiempo apostando por esta modalidad de turismo y se han llevado muy buena impresión al ver que los lugares a los que les hemos llevado están en un nivel muy aceptable de la escala de accesibilidad y, por lo tanto, preparados para ser promocionados entre este colectivo. Esto ha hecho que algunos se interesen en la idea de crear paquetes de viajes accesibles, aunque estas ideas aún están en proyecto. Pero, es esperanzador para el sector que los turoperadores se

muestren interesados y para ello ha sido imprescindible traerlos para que vean y comprueben por ellos mismos, porque he de reconocerte que en principio eran reacios. Como nos decían están hartos de ver que nada de lo que les ofrecen responde a unos estándares de accesibilidad aceptables.” (Opinión de Mónica)

Parece que todo el mundo coincide en la potencialidad, tanto el discurso oficial difundido desde diferentes niveles institucionales y académicos como, también ahora se puede constatar, a través de la voz autorizada de la plataforma empresarial más representativa en el sector del turismo accesible en España como es *Red Estable*. Sin embargo, sorprendentemente la certeza de la existencia de un nicho importante de negocio aún por atraer y al que satisfacer sus necesidades como turistas no acaba de calar en el tejido empresarial para provocar una lógica movilización para ir a su búsqueda. Ante la incoherencia económica que representa tal realidad pregunté a estos expertos informantes sobre los motivos que pueden explicar tal contrasentido. Una vez más Diego fue certero:

“La verdad que muy pocos empresarios, hoteleros, restauradores y sector entretenimiento creen que hay un número tan importante deseando viajar y con dineros para hacerlo. Además, el problema está en que necesitan ver para creer. Y claro, aquí estamos ante el eterno problema de qué fue antes el huevo o la gallina. La mentalidad del empresario español, y también sudamericano, es la del cortoplacismo, esto es, quieren beneficios ya y antes de invertir en unas reformas necesariamente previas para que se puedan producir esos beneficios. Si tú no adaptas el establecimiento para que puedan acceder los clientes a consumir lo que les ofreces, no podrán acceder y no lo consumirán y te quedarás sin los beneficios resultantes. No parece tan difícil de entender, pero lo cierto es que muy pocos se deciden realmente convencidos. Creen que van a gastar el dinero en hacer reformas y no les va a lucir porque igual va uno de vez en cuando. Siempre hay alguna excusa de mayor o menor calado, por ejemplo, que no reciben ayudas para emprender sus obras de adaptación. Dicen: ‘los políticos mucho animar a que

hagamos reformas de accesibilidad, pero ellos no sueltan un euro, ni tampoco hay otro tipo de ayudas fiscales o períodos de carencia o algo, es como si no quisieran que lo hiciéramos'. Total, que unos por otros 'la casa sin barrer'. (Opinión de Diego).

“Totalmente de acuerdo con Diego, pero además yo creo que existe un problema muy grande de concienciación social con este colectivo al que todavía se le discrimina en el fondo desde todos los sectores de la sociedad. Hay una gran necesidad de educación para que a estas personas se las mire con ganas de integrarlas en todas las facetas de la vida y no actuar como si no existieran, porque al final está claro que no cuentan como los demás por más que se diga. (Opinión de Mónica)

Estos testimonios resultan muy ilustrativos para comprender la ilógica inacción empresarial, que en lugar de buscar los medios para desarrollar un potencial incremento de sus beneficios dando opción a la observación del comportamiento del consumidor (Samuelson, 1977), se muestra reticente ante dicha expectativa. La puntualización posterior referida a la necesidad de educación para ver a las personas con discapacidad como miembros integrables e integrados en la corriente cotidiana de la vida en sociedad se constituye, a mi modo de ver, en piedra angular que ahuyente los temores a la falta de respuesta activa que rodea a este colectivo. Nuevamente los prejuicios emergen de las profundidades del imaginario colectivo (Morín, 2001) para demarcar la frontera infranqueable entre lo normal y lo que se aparta de sus cánones (Courtine, 2006).

Ante el reconocimiento, por un lado, de la potencialidad latente de un negocio en ciernes y por otro, de las dificultades que éste encuentra para cristalizar las cuestiones acerca de la relación entre la demanda de viajes accesibles y su correspondencia con la oferta para satisfacer en cantidad y calidad las aspiraciones de esos nuevos turistas con necesidades especiales de accesibilidad. Diego muestra con claridad la situación:

“Para mí no hay duda. La demanda es muy superior a la oferta. Esto demuestra que hay más interés en las personas con discapacidad por disfrutar del turismo, que de parte de la Industria por acoger a estos clientes entre sus objetivos. La oferta hoy día es dispersa porque no existen criterios homogéneos que la definan. Lo que parece estar bien en un lugar cuando llegan los turistas con discapacidad no se ajusta a sus necesidades. Esto ocurre porque no se cuenta con ellos, esta es una muestra más de su invisibilidad ya que desde sus asociaciones sacaron el lema ‘nada para nosotros sin nosotros’ y queda en la mayoría de las ocasiones en el olvido. También hace falta más profesionales verdaderamente preparados en estas cuestiones. En junio de este año [2015] realizamos una jornada en el Colegio de Arquitectos de Madrid (COAM) sobre el presente y el futuro del turismo accesible y allí los arquitectos presentes se lamentaban de que no haya ninguna asignatura específica, ni siquiera se planteen proyectos fin de carrera sobre accesibilidad. Claro así pasa después lo que pasa. Hay quien contrata a supuestos expertos y se gasta un dinero curioso en adaptar e instalar accesorios y cuando llega la hora de la verdad, por ejemplo, obtener una certificación de AENOR en accesibilidad, o sencillamente acoger a clientes con estas necesidades. Cuando estos se quejan de que no les sirven y resultan inoperantes para lo que se pensaron, el empresario cree haber perdido el tiempo y dinero. Esto crea en algunos la sensación de que son clientes difíciles de contentar y que se quejan demasiado. Pero esto no se dice abiertamente y con claridad, porque hay cosas que no se pueden o deben decir.” (Opinión de Diego).

Destacan varios hitos importantes en esta declaración de Diego. Por una parte, el deseo inequívoco de disfrutar del turismo por parte de las personas con discapacidad. Por otra la frustración de no poder hacerlo en condiciones óptimas y de igualdad con el resto de turistas. También resalta la constatación de falta de profesionales suficientemente formados e interesados en el terreno de la accesibilidad y el consiguiente efecto negativo que producen los

problemas que esto acarrea en la mentalidad del empresariado con relación a su implicación en el turismo accesible. Por último, pero no menos importante, está la confirmación que hace el informante de la presencia de elementos discriminatorios que se configuran como “no decibles” en el plano discursivo, puesto que como señalan Plotnik y González, “*el sesgo de deseabilidad social es uno de los componentes de mayor presencia y dificultad a la hora de estudiar el fenómeno de la discriminación social*” (2012: 19).

Otra de las aportaciones significativas que me proporcionó la asistencia a este congreso fue el encuentro con el señor Ambrose, Director General de la ENAT desde su fundación en el año 2008, psicólogo de formación y experto en Turismo Accesible. También mantuve con él una conversación, en inglés, a través de la cual me hizo llegar su parecer sobre la situación actual del fenómeno turístico. De esa reunión entresaco a continuación los momentos más significativos

Interesado en conocer su opinión sobre la trayectoria que estaba siguiendo el desarrollo del turismo accesible en Europa le pregunté si consideraba que era una simple cuestión de tiempo que esta modalidad de turismo formara parte de la escena cotidiana tanto para la Industria como para los propios turistas con discapacidad o si haría falta algo más, y me dejó la siguiente respuesta<sup>52</sup>:

“Lleva tiempo convencerles para que se ‘suban a bordo’ de la agenda de la accesibilidad. Pero no sólo tiempo. Se necesita un

---

<sup>52</sup> “It takes time to convince them – to get the suppliers “on board” the accessibility agenda. But not only time. A careful and targeted approach is needed. We know that change takes time. There is a well-known process to bring about “behavioural change”, as practiced for example, when introducing better health practices to people in developing countries. The principle is the same: You have to inform people, then educate them then get them to commit to changing their behaviour, so they get the benefits and actually promote the issue of accessibility – becoming agents of change in their community. It requires more than teaching and learning – it requires a complete change of attitudes and behaviour. That is why accessibility in tourism is a societal objective and not just a matter of a few adjustments in installations and tourist programmes.”

acercamiento cuidadoso y bien orientado. Sabemos que el cambio lleva tiempo. Existe un proceso bien conocido para producir el cambio conductual, como por ejemplo cuando se introducen mejoras en las prácticas en la salud de la gente en los países en desarrollo. El principio es el mismo. Tienes que informar a la gente, después educarles y hacer que se comprometan con cambiar su comportamiento. Así al conseguir los beneficios se implicarían en la promoción real del asunto de la accesibilidad – convirtiéndose en agentes de cambio en sus comunidades, pero requiere más que enseñar y aprender – requiere un completo cambio de actitud y comportamiento. Es por esto por lo que la accesibilidad en el turismo es un objetivo social y no sólo una cuestión de unos pocos ajustes en algunas instalaciones y programas turísticos.”

En efecto, de la contestación se deduce que para que las personas con discapacidad se puedan convertir en verdaderos turistas es necesario el despliegue de procesos socializadores primarios y secundarios (Durkheim, 1976) como condición de posibilidad para un cambio de actitud social. Desde luego que la obtención de resultados positivos generalizados estará a merced de las fluctuaciones inherentes a los procesos de cambio durante períodos de largo recorrido (Sztompka, 1995). En mi opinión el necesario concurso de una gama amplia de agentes sociales con intereses muy diversos, y en tantas ocasiones encontrados, viene a sumar elementos de notable complejidad como la compatibilización de indispensables factores solidarios con los requerimientos del individualismo de una sociedad capitalista ultra competitiva como la actual, donde el principio que reina es el “guerra de todos contra todos” (Hobbes, 2015). Por lo tanto, no comparto con el señor Ambrose que el principio que aplica al turismo accesible sea el mismo que resulta útil a las personas de los países en desarrollo cuando aprenden que mejores medidas de salud les favorece su supervivencia. Aquí estamos ante un problema menos obvio, más sutil como la superación de prejuicios que ni siquiera estamos dispuestos a reconocer su existencia en nuestro fuero interno individual (Stob, 1982). Esto es así porque moralmente no es admisible la discriminación a la que conducen

dichos prejuicios, y pone en juego un mecanismo de distorsión que enmascara la realidad social desde un prisma individual (Daruwalla & Darcy, 2005) en lugar de afrontar un punto cero desde el que construir con nuevos cimientos.

A continuación, quise conocer su opinión sobre cuáles considera que son los factores claves para un desarrollo fluido y óptimo del turismo accesible en la actualidad, y esto es lo que con toda convicción cree indispensable:

“En primer lugar, un liderazgo político fuerte por parte de los que toman las decisiones. Políticas sobre turismo accesible para el mercado general, con presupuestos adecuados para alcanzarlas a medio y largo plazo. Es muy importante el acceso al conocimiento de los expertos que han desarrollado soluciones y llevado a cabo investigaciones para saber lo que funciona (usar a los expertos). Una red de contactos (como en ENAT) para aprender de otros y poner en práctica soluciones que funcionan más rápido. Formación para el sector de la hospitalidad, y no olvidar la evaluación, estadísticas, publicidad y continuo seguimiento y mejoramiento, promoviendo una cultura de la accesibilidad por todos sitios.”<sup>53</sup>

Todas las claves mencionadas son relevantes, pero destacan varios aspectos, algunos de ellos por novedosos. El más significativo, desde mi punto de vista, es el referente a la importancia que le da a la participación del sector político con un liderazgo firme y comprometido ya que en definitiva las decisiones que harán que las cosas sigan igual o cambien provienen de su capacidad para coordinar, promover, incentivar y aglutinar voluntades. De esta forma preconiza la confluencia de esfuerzos en el ámbito del mercado general sin caer en la separación, ni la especialización. En este punto discrepo ya que,

---

<sup>53</sup> “*First of all, Political leadership by decision makers. Policies for mainstreaming accessible tourism, with suitable budgets for reaching short and long-term. It is very important the access to knowledge and expertise by those who have developed solutions and carried out research to find out what works (use of experts). Networking (as in ENAT) to learn from others, to implement workable solutions faster. Training for the hospitality sector and do not forget Evaluation, statistics, publicity, continuous follow up and improvement – fostering a culture of accessibility for all, everywhere.*”



como él mismo reconoce más arriba, es necesario un proceso de cambio de actitudes, que ha de ser necesariamente pausado y que de esta forma se vería forzado a acelerar sus ritmos de adecuación para contentar a un mercado demasiado amplio, sin la base actitudinal precisa aún asentada. Quizás un planteamiento por fases consolidadas pueda servir como escaparate de éxitos contrastados, no de forma aislada sino dentro de una planificación programada por etapas. Respecto a los presupuestos adecuados para conseguir que los proyectos se materialicen ninguna objeción salvo, quizás, indicar que para que esa circunstancia se produzca se hace necesario que aquellos *“políticos hagan gala de su liderazgo tantas veces lastrado por los condicionamientos económicos”* (Teitelbaum, 2010: 153-54) que son los que finalmente deciden el orden de prioridades de sus agendas. Por otra parte, me uno sin fisuras a su llamamiento a expandir y fortalecer una red de expertos que propaguen su conocimiento. Especialmente interesante resulta su propuesta de crear una *“cultura de la accesibilidad por todos sitios”*, pero claro, esto no parece una tarea de consecución inmediata pues toda cultura es como señala Simmel *“la cultivación de los individuos a través de la injerencia de formas externas que han sido objetificadas en el transcurso de la historia.”* (Simmel, cit. en Levine, 1971: 6).

Seguidamente le pregunté por un factor crucial que echara de menos en el desarrollo del turismo accesible en nuestros días, y de forma certera dijo:

“Información acerca de lugares y ofertas accesibles es la cosa más importante. Desde ENAT hemos hecho una web para la Unión Europea donde clientes y proveedores pueden encontrar toda clase de ofertas accesibles a través de Europa, Se llama Pantou.org. Tiene más de 500 proveedores de todas clases registrados hasta ahora, pero echamos de menos a decenas de miles más. La gente debe tener información fiable a su alcance, así podrán viajar, disfrutar y compartir sus experiencias accesibles. Los proveedores necesitan ser capaces de encontrar ofertas confiables en su región e incluso en otros países para hacer itinerarios accesibles. En ENAT también estamos desarrollando un distintivo de calidad para

suministradores de turismo y destinos que demuestren su compromiso con el turismo accesible y sus niveles adecuados de servicios. Los negocios deben ser recompensados por sus buenas prácticas y reconocidos (por un distintivo de confianza) para que los visitantes puedan identificarlos fácilmente. El distintivo en sí no es el punto final pero sí parte del proceso continuo de mejora en accesibilidad del que todos los proveedores deberían poder formar parte.”<sup>54</sup>

En esta respuesta el señor Ambrose se decanta por la trascendencia de la información confiable tanto para los turistas como para los empresarios implicados en la cadena de suministro. Ambos necesitan de la seguridad que proporciona la veracidad de unos datos recabados previamente con la intención de llevar a buen fin sus objetivos, para unos disfrutar de una accesibilidad cierta que se constituye en prerequisite de la satisfacción de su deseo, y para otros la constatación de una vía expedita que no interponga trabas a sus operaciones mercantiles. Comparto plenamente la idea de recompensar a aquellos que apuesten con firmeza por un compromiso en pro del turismo accesible a través de prácticas exitosas que sirvan de estímulo a otros empresarios para involucrarse con la expansión de la accesibilidad.

Como último aspecto a destacar de la conversación mantenida con el Director General de la ENAT señalaré el relacionado con la tecnología y su

---

<sup>54</sup> “Information about accessible offers and venues is the most important thing. With ENAT we have made a website for the European Union, where customers and suppliers can find all kinds of accessible offers across Europe. Pantou.org. It has over 500 suppliers of different kinds registered so far but we miss tens of thousands more. People must have reliable information at their fingertips, so they can travel and enjoy and share their accessible experiences. Suppliers need to be able to find reliable supplies in their region or even in other countries, to make accessible itineraries. ENAT is also developing a Quality Label for tourism suppliers and destinations who can demonstrate their commitment to AT and suitable levels of service. Businesses need to be rewarded for their good practices and they should be recognised (by a trusted label) so that visitors can identify them easily. The label itself is not the end point but part of the continual accessibility improvement process that all tourism suppliers can and should be part of.”

posible influencia actual y futura sobre el turismo accesible. Con relación a este asunto su opinión fue la siguiente:

“Las soluciones tecnológicas pueden y serán aplicadas a todas las partes de la cadena de accesibilidad y el hecho de que haya más posibilidades de comunicación que nunca para cualquier individuo traerá la concienciación y las prácticas que conciernen a la accesibilidad en el turismo. Existe el potencial de las grandes bases de datos de las ciudades, las regiones y los gobiernos que revelarán las tendencias, lagunas y problemas de accesibilidad. Esta es todavía un recurso relativamente poco explotado que puede mejorar nuestra conciencia sobre los problemas de suministradores, proveedores de servicios y visitantes. Las grandes bases de datos pueden también contribuir al surgimiento de la concienciación y el aprendizaje, así como ofrecer posibilidades prácticas para la navegación, planificación de viajes, cobertura de emergencias y otras tareas de logística que pueden ayudar a las necesidades del mercado del turismo accesible.”<sup>55</sup>

Existen fundadas expectativas en la contribución que los avances en las nuevas tecnologías de la comunicación, pero también de la robótica, pueden aportar al sector de la accesibilidad, la discapacidad y por ende al turismo de personas con necesidades especiales. La continua aparición de aplicaciones informáticas que facilitan el conocimiento de la ubicación geoespacial de personas y lugares, los progresos en los formatos 3D y de realidad aumentada,

---

<sup>55</sup> *“Technological solutions can and will be applied to all parts of the accessibility chain and the fact that there are ever increasing possibilities for communication for every individual will no doubt change the awareness and practices concerning accessibility in tourism. There is also the potential of “big data” from cities, regions and governments to reveal the trends, gaps and problems of accessibility. This is as yet a relatively untapped resource that can possibly improve our awareness of issues for suppliers, service providers and visitors. Big data can also contribute to awareness-raising and learning and offers practical possibilities for navigation, travel planning, emergency cover and other logistical tasks that can serve the needs of the accessible tourism market.*

por citar algunas, parecen sólo un ligero atisbo del inconmensurable campo de posibilidades que abre la tecnología en el ámbito del turismo accesible.

Otra valiosa aportación de este congreso fue la oportunidad que me brindó de conocer a Dionisio, periodista y empresario de las nuevas tecnologías de comunicación que ha implementado un motor de reservas para hoteles que puede manejar sin dificultad cualquier persona independientemente de si es discapacitado o no, y sea cual sea su tipo de discapacidad. Después de hacerme una breve demostración de la simplicidad del manejo de la herramienta me estuvo contando las tremendas barreras de actitud que estaba encontrando para que su aplicación tuviera aceptación comercial.

Me reconocía que todo el mundo se quedaba maravillado ante la sencillez de su funcionamiento y su rapidez operativa pero que sin embargo, a la hora de comercializar el producto, y no por su precio, la respuesta era “*no nos hemos planteado trabajar con ese segmento de clientes, quizás más adelante*”. Los motivos para no interesarse por esta clientela por parte de los hoteles, me decía, eran básicamente tres, y lo exponía así:

“Cuando después de hacerles la demostración ves cómo quedan impactados positivamente. Pero se cierran a la posibilidad de incluirse en la base de datos que los publicitará para llevarles este tipo de clientes con discapacidad, y te dicen: ‘En primer lugar tengo que acometer unas obras que en dinero y molestias no me compensa porque estas personas no viajan tanto como se dice. Además, tienen fama de ser muy quejicas, nada está a su gusto y ponen cada vez más hojas de reclamaciones. Y en tercer lugar, creo que a los demás clientes no les haría mucha gracia ver esto como si fuera una clínica. Porque uno de vez en cuando, vale, pero que nosotros lo fomentemos me parece contraproducente para nuestro negocio. Si algún día cambiamos de idea, entonces te avisaremos ya que la aplicación es muy interesante.’”

Este testimonio no hace sino confirmar, junto con otros expresados más arriba, la escasa, a veces nula, predisposición de un empresariado tan

significativo para la industria turística como el de la hospitalidad a acoger entre sus clientes un tipo de huésped que presenta las particularidades estético-simbólicas del grupo social compuesto por las personas con discapacidad.

En uno de los paneles celebrados el segundo día en la sesión matutina y titulado “Estrategias en Smart Destinations” la ponente y representante de la *Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad* (SINPROMI) al final de su intervención donde presentó la plataforma tecnológica “Tenerife Accesible” se refirió al sector hotelero en los siguientes términos: *“hay que admitir que los hoteles, sobre todo las grandes cadenas, muestran muy poco interés por este segmento, a pesar de ver como se incrementa el número de llegadas”*.

Tras la conclusión del citado panel y en un descanso para tomar café tuve oportunidad de seguir hablando sobre este asunto con la representante de SIPROMI que me puntualizó lo siguiente:

“Creo que hay una idea sesgada y deformada de lo que es el turismo accesible. Existen muchos prejuicios sobre la discapacidad, y muchos empresarios consideran que abrirse a este mercado puede perjudicar sus condiciones actuales y espantar al resto de clientes.” (Conversación informal con M<sup>a</sup> Angustias, el día 24 de septiembre durante el V Congreso Internacional de Turismo para Todos)

Para mayor abundancia en este sentido, Dionisio me hizo partícipe de su experiencia personal con motivo del contacto esporádico que tuvo con el accionista principal de la cadena hotelera *Room Mate Hotels* a través de un amigo común, y posteriormente y de manera fortuita durante la entrega de premios sobre accesibilidad que tuvo lugar en la sede de Naciones Unidas en julio de 2104 con la directora general de relaciones públicas de la cadena. El propietario se mostró respetuoso con la iniciativa y se disculpó expresándole que *“su línea de negocio iba por otros derroteros”*. Pero más sorprendente fue la reacción de la encargada de relaciones externas de la marca hotelera cuando Dionisio le habló de su motor de reservas sintetizándolo, en un modo coloquial

como “una aplicación que puede utilizar cualquier persona esté ciego, cojo, sordo o vaya en silla de ruedas para reservar su habitación de hotel”, a lo que aquella le contestó “¿sabes qué te digo? Que si yo estuviera ciega, coja, sorda o en silla de ruedas, no saldría de mi casa”. Dionisio me comentó que quedó perplejo tras oír esta respuesta proveniente de alguien que está al cargo de la promoción de la buena imagen de una cadena de hoteles. Dionisio añadió:

“Como le dije que conocía a Quique (su jefe y dueño de la cadena) y que teníamos amigos comunes creo que en ese momento se liberó y fue totalmente sincera, en un ambiente cordial tomando una cerveza, le salió lo que realmente pensaba, sin rodeos. Pero, esto le pasa a muchos otros que no lo dicen pero lo piensan igualmente, si no así tan crudamente dicho, algo similar estoy convencido.”.

El último día del congreso, el día 25, conocí a Arturo que es director técnico comercial de la empresa “Access Projects”<sup>56</sup> dedicada a proyectos de accesibilidad. Me habló desde la experiencia de casi quince años en el mundo de los proyectos tanto originarios como de reforma en accesibilidad, su evaluación, diseño y ejecución con importantes clientes y trabajos realizados a nivel nacional y con sede en Madrid.

Me decía que no se avanzará de manera generalizada y adecuada solamente con la coerción de las sanciones administrativas que se puedan imponer, más o menos importantes, por incumplimiento de la normativa. No obstante, añadía:

“de todas formas, ni eso ocurre, no hay un órgano de inspección que se encargue de velar por su cumplimiento, con lo cual... El

---

<sup>56</sup> Por expreso deseo del informante preservo la verdadera identidad de la empresa, utilizando un nombre ficticio tanto para la empresa como para él mismo.

tema es mucho más complejo y transversal. El principio fundamental de todo Sistema de Gestión es el compromiso de la Dirección en la mejora de los procesos. El hecho de que las organizaciones definan objetivos en relación a la accesibilidad representa un claro ejemplo de compromiso a todos los niveles: mantenimiento y mejora de sus edificios y entornos, formación y motivación de sus empleados, colaboración en proyectos comunes, inclusión de criterios de accesibilidad en sus planes de evacuación, suministro de una información completa, veraz y actualizada sobre las condiciones de accesibilidad, etc.”

Al darme una explicación tan integral del campo de la accesibilidad, intenté ceñir la cuestión al terreno del turismo, y le pregunté por un porcentaje, o alguna cifra que me indicara que representatividad tiene dentro de su departamento de accesibilidad universal el conjunto de proyectos y actuaciones que realizan. También quise conocer su impresión sobre el momento en que se encontraba el interés práctico y real del empresariado relacionado con el turismo y el ocio por adecuar sus instalaciones y procesos a las recomendaciones y normas de la accesibilidad. En relación a esto último fue tajante y lo expresó con un escueto “*estancado*”. Y completó diciendo lo que sigue:

“Llevamos varios años que no se mueve el porcentaje y nos cuesta mucho mantenernos en torno al 10% de todo lo que hacemos en accesibilidad, que además supone sólo otro 10% del total de la facturación de la empresa. Vamos, un suplemento, nada para pensar en vivir de ello. Y nosotros estamos bien posicionados ya que contamos con un plantel de clientes de renombre a nivel nacional y dentro del sector turístico”

De la conversación con Arturo extraje la confirmación de que todo lo concerniente a la accesibilidad es en la práctica mucho menos de lo que proclama el grandilocuente discurso que postula la igualdad de oportunidades, la inclusión y el “turismo para todos”. Esta última expresión, elegida para dar nombre al congreso al que me estoy refiriendo, hace uso de una suerte de

metonimia conceptual (Jakobson, 1985; Saussure. 2002) en la que se expresa el todo por la parte produciéndose al mismo tiempo un desplazamiento de significado (Freud, 1972; Lacan, 1994) por la utilización en el discurso de significantes que no se corresponden con la imagen mental que describen. Aquí se intenta asimilar a “todos” con las personas con discapacidad en un intento de incluir a éstos en las dinámicas estandarizantes y normalizadoras de un fenómeno turístico global sin tener en cuenta el riesgo que supone ser absorbido y diluido en un “todo” que se caracteriza por engullir cualquier signo de alteridad que pueda perturbar los elementos de su estructura (Levy-Strauss, 1994).

Para concluir las referencias más destacadas a este congreso de “turismo para todos” haré mención a la visita programada y realizada al *Museo Arqueológico Nacional*. En un autobús adaptado para transportar sillas de ruedas con sus ocupantes nos trasladaron para que durante una hora y acompañados de un guía nos mostraran algunas secciones sin demasiado detalle por la premura de la hora de cierre. Se eligió este museo porque era accesible y, por lo tanto, un buen ejemplo de lo que se considera turismo cultural, en este caso además, accesible. Para personas con movilidad reducida existían ascensores y los pasillos y corredores eran suficientemente amplios para permitir los giros de las sillas de ruedas. Pero para personas ciegas, sólo vimos una réplica en madera de un conjunto de jarrones celtas a los que podían acceder mediante el tacto de los mismos. No venía en nuestro grupo ninguna persona ciega pero quise hacer la prueba de tocarlos y la impresión, salvando las distancias perceptivas, fue muy limitada ya que además la madera transmite otra sensación diferente de la cerámica, el barro etc. Para sordos no había ningún intérprete de lenguaje de signos lo que esta tipología de discapacidad quedaba al margen del acceso de la información que los demás, con otras discapacidades o sin ellas, estábamos disfrutando. Fue una muestra más de la divergencia entre voluntades y hechos, entre deseo y realidad, entre discursividad y factualidad dentro del turismo accesible.



Sin embargo, existe una inercia impuesta por el lenguaje políticamente correcto que como señala Fairclough “*Dado que los seres humanos son reflexivos, siempre existe necesariamente una interconexión dialéctica entre lo que hacen y cómo lo representan, lo valoran y cómo se identifican a sí mismos y lo que hacen*” (2009: 498). Asimismo la influencia del concepto de discapacidad social representan en nuestros días una clara apuesta por re-definir una ética social que huya de la confrontación dialéctica clásica (Niebuhr, 1966) optando por relaciones dialógicas menos conflictivas y, también, más resistentes al cambio.

### 3.8 La imagen y el contexto

En este apartado quiero analizar algo que me llamó extraordinariamente la atención. Me estoy refiriendo al significado oculto que dispositivos provenientes de la tecnología y la robótica pueden incorporar a la imagen y simbología de la discapacidad para la identidad de los propios implicados. Para esta hipótesis me apoyo en el testimonio de tres informantes, sin conexión previa alguna entre ellos, a la hora de enfrentar la experiencia del estreno de su silla de ruedas eléctrica.

Los tres terminaban reconociendo que era lo mejor que les había pasado en mucho tiempo, pero que el primer día ante el hecho inminente de salir a la calle se sentían como entumecidos y declinaron la tentativa hasta un momento posterior. Me refiero a Joaquín, el vallisoletano que conocí en el punto accesible de Santa Pola en el verano de 2015, y las otras dos personas son María, una de las integrantes del grupo de COCEMFE que viajamos a Benidorm, y José Manuel, el chico al que acompañé como asistente en ese mismo viaje.

La primera noche al terminar de cenar José Manuel me pidió que lo llevara a la calle, a la puerta del hotel, porque quería fumar un cigarrillo. Cuando llegamos allí aquello estaba bastante concurrido de fumadores, la mayoría de nuestro mismo grupo. Fue allí donde se entabló una breve conversación entre María y José Manuel de la que entresaco esta secuencia:

María (M). – ¿Me das fuego, por favor?

José Manuel (JM.). – Claro, Rafael ¿puedes darle fuego a esta mujer?

M.- Muchas gracias. Oye ¿tú no tienes silla eléctrica?

J.M.- Sí que tengo, pero la he dejado en mi casa, porque no cabía en el coche. Pero ya la estoy echando de menos

M.- Ya lo creo. Te entiendo perfectamente. Yo no soy nadie sin ella. Y mira que al principio no podía salir a la calle con ella. Me daba una vergüenza que no podía. Necesité varias semanas hasta que por fin me decidí. Era ridículo haber invertido en comprarla y no usarla. Me costó superarlo porque pensaba que parecía un robot o algo así, pero ahora no me despego de ella.

J.M.- ¡Qué casualidad, oye! A mí me pasó lo mismo, me daba vergüenza y no quería salir. Pensaba que la gente me miraría como a una cosa rara. Pero como mi padre me insistió y una amiga de la asociación me animó mucho me decidí por fin. Y ahora, mira, echándola de menos. Porque yo no puedo usar ésta (la manual) por mí mismo y con la otra me muevo sólo por mi pueblo, voy a la asociación y veo a la gente. No entiendo por qué no quería al principio, pero también me pasaba. ¡Qué curioso que a ti también!

Cuando les oí hablar en estos términos rápidamente vino a mi recuerdo lo que me había contado al respecto Joaquín aquel día durante el verano en la playa de Santa Pola. La coincidencia me parecía sorprendente y pensé que una conducta así debía tener alguna explicación que, sin embargo, sus mismos protagonistas no habían sido capaces de dar. Por lo tanto, me incliné por indagar en el campo de las acciones simbólicas de donde surgió esta interpretación.

Siguiendo las reflexiones que planteó Geertz (2005 [1973]) sobre la descripción densa decidí no preguntar acerca de las condiciones ontológicas de la conducta manifestada por los protagonistas. Rechacé la tentación de colocar

el foco frente al porqué para buscar las causas que pudieron originar la reacción común del rechazo inicial al uso de la silla de ruedas eléctrica. Un dispositivo que tiene la función de evitar esfuerzos y mejorar la movilidad y por consiguiente, facilitar la autonomía personal. Sin embargo, surgía como un artefacto que representaba algo abominable, pero que experimentaba un proceso de cambio que lo convertía a la postre en su mejor compañero. Opté por detenerme en la búsqueda del valor y el sentido del surgimiento de la negativa al uso o dicho de otro modo, lo que se expresa por su aparición o mediación como acción simbólica (Goodenough 1981).

En el análisis del discurso derivado de las reflexiones propuestas por los interlocutores destaca la referencia expresa a una supuesta representación robotizada de sí misma que realiza María al imaginarse montada en la silla de ruedas eléctrica. Utiliza la palabra *robot* suscitando la puesta en escena de una imagen reificada de su persona, lo que dota de sentido a su discurso ya que como afirma García, *“El lenguaje es, por encima de todo, la conducta más envolvente de cuantas realiza el ser humano”* (2000: 76). En el mismo sentido aparecen como reflejo especular de tal analogía las palabras de José Manuel *“me daba vergüenza y no quería salir montado en aquello. Pensaba que la gente me miraría como a una cosa rara, como si fuera un muñeco teledirigido.”*

Nos encontramos ante una ampliación del contenido polisémico y del valor simbólico que adquiere la palabra *robot* en el contexto de la discapacidad. Irrumpe con un nuevo significado promovido por las nuevas realidades que traen consigo los dispositivos tecnológicos de nuestros días. Parece recrear una imagen suplantada de la personalidad que potencia el sentido del ridículo a asemejarse a un androide, a un autómeta, a algo que ya no es una persona y que por lo tanto ha perdido su condición de humanidad (San Martín, 2015). Algo susceptible de perder totalmente su capacidad de agencia y terminar sometido a las expensas de su entorno, o sea algo que queda *embargado* (Heidegger, 1987), sufriendo una alteración sustancial de la

identidad en el sentido de *enajenado, de estar dirigido por lo otro* (Ortega y Gasset, 2014 [1939]).

De aquí se infiere que la imagen proyectada, mentalmente, de sí mismos encima del citado artefacto está generada sutilmente por el prejuicio estético que la manipula hasta convertirla en una representación estereotipada de la propia imagen, cosificándola para que sea contemplada por un supuesto espectador ficticio cuya especialización es censurar todo lo que ve. A través de esta dinámica se puede observar que el prejuicio estético tiene la capacidad de desarrollar una trayectoria bidireccional, ya que se puede proyectar desde dentro, como en este caso, donde la propia imagen es tamizada en el interior del sujeto por el vigor normativo del imaginario colectivo (Durand, 2005) con un alto poder auto-punitivo. Y desde luego, y como es más habitual, se proyecta hacia fuera emitiendo imágenes para someterlas a la inexorable evaluación de encaje en el molde de la normalidad (Canguilhem, 1970).

Quiero destacar que la única categoría analítica con un valor constante y que actúa como común denominador a las tres personas a que se refiere la situación descrita, es la discapacidad. A cada paso que doy en la observación y el análisis de dicha categoría ésta aparece de forma más concluyente alterando lo que toca. De esta manera se observa que otras categorías que la acompañan devienen variables sin aportar más información que sus aspectos denotativos. Ni el sexo, la edad, el origen de la discapacidad, su estado civil, situación laboral o familiar de los tres intervinientes en este caso modificaron la actitud ante el mismo hecho. De los tres dos son hombres y una es mujer. Las edades van desde los 32 años del más joven a los 65 de una mujer que se puede considerar en la tercera edad y en medio un varón adulto de 43 años catalogado como de mediana edad. Este último trabaja como autónomo en su propia empresa. El más joven y la mayor son ambos pensionistas. Joaquín sufrió un accidente de tráfico, María nació con espina bífida y José Manuel padece desde los 19 años esclerosis múltiple progresiva. Cada uno de ellos ha llegado a la discapacidad por caminos distintos y en momentos diferentes de sus vidas. Uno está casado y los otros dos solteros. Uno vive con su mujer, otro con sus padres

y la tercera sola. Resulta destacable que la única circunstancia que comparten todos es la discapacidad (certificada como mayor a un 50% en los tres casos), todo lo demás es contingente y no modifica la conducta observada.

Como vemos la discapacidad y más concretamente la imagen cargada de significado social que representa una persona en silla de ruedas aumentada y matizada por la propulsión artificial de una energía no humana es capaz de hacer tambalear los cimientos identitarios básicos de una persona. Se produce una pugna dialéctica de oposición y resistencia entre normatividad e identidad donde la jerarquía de la sociedad se impone marcando y clasificando al individuo como “discapacitado” (Oliver, 1990). Esta realidad se materializa en un escenario repleto de barreras de todo tipo que le asigna un guion de vida caracterizado por las limitaciones. La discapacidad confluye con el turismo en un mismo espacio y tiempo hallando una obvia desconexión entre los discursos y prácticas de ambos fenómenos. La discapacidad tiene como característica principal la necesidad de accesibilidad, mientras que el turismo hace gala de ser un dinamizador de sueños. La necesidad es anterior al deseo (Maslow, 2013 [1943]) por lo tanto, el turismo no puede cumplir su función de facilitador de deseos si no proporciona antes las condiciones de acceso a esos objetos de satisfacción (Lambin, 2003) y a los anhelos que el turista busca y espera satisfacer en la ficción de lo no cotidiano (Jafari, 1988).

Pero continuaré mostrando otros ejemplos contextualizados en entornos turísticos donde podemos ver cómo se manifiestan este otro tipo de barreras que podemos llamar intangibles pero que están muy presentes también en los escenarios turísticos.

### 3.9 Resumen del capítulo

Hemos trazado una etnografía con la intención de configurar “*un proceso para documentar lo no documentado*” (Rockwell, 1989): 1) sobre el Turismo Accesible. He querido así desvelar los entresijos donde se concitan esos sentidos ocultos que guían al fenómeno conocido como *Turismo Accesible*. Porque siguiendo a Nietzsche (1980) el hombre moderno es

apariciencia, lo que representa no es visible y se oculta tras la representación. O en consonancia con las indicaciones de Heidegger (1974) cuando resalta el proceso hermenéutico del conocimiento y sostiene que “el ser humano es un ser interpretativo”.

El trabajo de campo se ha dividido en cuatro fases: una experiencia de trabajo de voluntariado en un punto accesible de una playa en una localidad turística (Santa Pola, Alicante); un viaje de grupo a Benidorm con un número representativo de personas con discapacidad y bajo un modelo de vacaciones programado y subvencionado institucionalmente; una estancia en un hotel especializado en Turismo Accesible donde todas sus instalaciones seguían fielmente los requerimientos de accesibilidad; y la asistencia al último congreso internacional de Turismo Accesible celebrado en 2015.

A través de todas estas vivencias he podido comprobar muy de cerca, por mí mismo y por medio de los testimonios de los informantes que he ido encontrando y seleccionando, las vicisitudes en toda la cadena de viaje y accesibilidad, las frustraciones, las necesidades especiales, las expectativas, los deseos, los temores, los prejuicios, la discriminación, las incoherencias, los desajustes, la fuerte presencia de un lenguaje políticamente correcto, la gran divergencia entre los postulados del discurso oficial y la praxis de los turistas y la Industria. He podido constatar el desinterés de dicha Industria turística por adaptarse a los requerimientos de un potencial nuevo segmento que clama con una vigorosa y creciente demanda por una mayor y mejor oferta.

Han aparecido como más significativos una serie de hitos que se han ido esbozando con las opiniones y las experiencias de los informantes, y completando con el análisis socio-antropológico del autor de este trabajo de investigación. Especial relevancia muestra la exigencia de seguridad física que manifiesta el turista con discapacidad ante el requisito ineludible de accesibilidad a la hora de plantearse un viaje y durante su transcurso. La frustración y resignación con que suele enfrentar la decepción a sus expectativas y deseos en el ámbito turístico. La invisibilización social que sufre el colectivo de personas con discapacidad que se traduce en situaciones

discriminatorias que desencadenan experiencias insatisfechas en el ámbito del turismo. La necesidad de contar con una dosis extraordinaria de suerte ante la falta de información confiable sobre lo que va a encontrar desde que comienza hasta que termina su periplo turístico. Y, por último, como especialmente significativo por su papel rector y su influjo encubierto sobre todos los intersticios que componen el fenómeno del Turismo Accesible está el descubrimiento de un “prejuicio estético” que preside omnipresente todos los ámbitos, las políticas y las prácticas donde se dinamizan las relaciones entre discapacidad y turismo. Este prejuicio ejerce una labor discriminatoria subrepticia e inconsciente y, por lo tanto, no manifiesta ni reconocida. Asimismo, dirige los procesos de interacción desde la atonía en que sumerge a las decisiones políticas, sociales y económicas relacionadas con esta modalidad turística.







## 4 ANÁLISIS SOCIO-ANTROPOLÓGICO DEL TURISMO ACCESIBLE.

### 4.1 La dicotomía del discurso y la praxis en cifras

Los avances continuos, y casi taumatúrgicos, a los que nos tienen acostumbrados en la actualidad los desarrollos de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) también representan una gran esperanza para los paladines del Turismo Accesible. Sin embargo, en el último congreso sobre la aplicación de las TIC en el sector del Turismo, *Forum TurisTIC 2016*, organizado por el *Centro Tecnológico de Cataluña* (Eurecat) y celebrado los días 13 y 14 de abril de 2016 en Barcelona bajo el lema “*el móvil, la robótica y la inteligencia artificial romperán barreras los dos próximos años*” se reconocía, por parte de la representante de la consultora *Ilusión Tecnología y Accesibilidad* invitada al evento, lo siguiente:

“como limitaciones actuales: la escasez de medios de transporte adaptados, la falta de adaptación de establecimientos y servicios, la falta de dotación de habitaciones adaptadas, la escasa concienciación sobre la adaptación de los servicios turísticos, el trato adecuado al cliente, la falta de información fiable, la falta de promoción de la oferta en Internet y otros canales y el riesgo de

ofrecer productos aislados”. (Nota de prensa de Eurecat, del día 15-4-2016)<sup>57</sup>

Dicho congreso contó, asimismo, con la destacada presencia del profesor y reconocido experto en *Turismo Accesible* Dimitrios Buhalis el cual subrayó que la accesibilidad afecta a las infraestructuras, a la información física sobre las barreras existentes y a su fiabilidad, así como a la información online. También recalcó la importancia fundamental de tener en cuenta los diferentes tipos y grado de las limitaciones físicas o intelectuales de los viajeros.

En dicha convención se volvió a esgrimir, como argumento sustentador de la gran oportunidad de negocio que supuestamente representa el Turismo Accesible, una batería de macro-cifras que ya es una constante en cualquier expresión discursiva que se realice para hablar de las bondades y potencialidad de esta anómala forma de turismo. La consultora en turismo, concretamente en marketing y estrategias de negocio, de *Ilusión* presente en la mesa redonda “Turismo para Todos” manifestó:

“En el mundo hay mil millones de personas con discapacidad permanente, que suponen el 15 por ciento de la población mundial. Paralelamente, el 40 por ciento de la población mundial sufre algún impedimento o restricción permanente o temporal en sus capacidades. En este escenario, el 37 por ciento de personas con discapacidad decide no viajar a causa de las barreras en los diferentes entornos y servicios. En cambio, el 60 por ciento estaría dispuesto a gastar dinero en viajes si las condiciones de accesibilidad del destino fueran mejores y el 48 por ciento viajaría con más frecuencia si éstos fueran accesibles” (Nota de prensa de Eurecat, del día 15-4-2016).

---

<sup>57</sup> Nota de prensa emitida por Eurecat sobre el FORUM TURISTIC 2016. Disponible en: <http://www.forumturistic.com/el-movil-la-robotica-y-la-inteligencia-artificial-romperan-barreras-los-proximos-2-anos/> (Accedido: 17-4-2016).

Estas macro-cifras oscilan ligeramente dependiendo de la fuente de la que procedan, aunque manteniendo este tono grandilocuente que, sin embargo, parece no sorprender ni entusiasmar a sus principales destinatarios, que son los *stakeholders* involucrados en esta peculiar esfera turística. Lo que sí ha conseguido es instalarse con carácter de permanencia en el discurso apologético del Turismo Accesible en un claro intento por expandir la idea de que la minoría que representan hoy las personas con discapacidad en el ámbito del turismo es fácilmente ampliable por el contingente que se halla a la espera de mejoras en la accesibilidad general del sector. A fuer de repetir las ingentes cantidades de aspirantes a turistas con discapacidad que están pendientes de una oferta adaptada a sus necesidades, parece pretenderse crear el efecto transformador de la mentalidad de los llamados a interesarse por este nicho de negocio. De momento se constata fehacientemente que semejante estrategia arroja un saldo negativo en el ansiado desarrollo de una oferta que continua, de manera obstinada, sin hacerse eco del reclamo que la propagación de dichos vaticinios anuncia.

Como se desprende de la declaración de la consultora en marketing y estrategia de negocio de *Ilunión* se reconocen que las carencias de este sector afectan, prácticamente, a todos los pilares fundamentales que componen el fenómeno del Turismo: transporte, alojamiento, información y servicios complementarios. Por lo tanto, resulta un tanto incongruente propugnar un mercado que se mantiene deficiente en todos sus ámbitos a sabiendas de que existe un flujo potencial creciente deseoso de sus servicios.

A continuación, se mostrarán los datos estadísticos obtenidos en esta investigación en dos aeropuertos españoles como el de *El Altet* (Elche/Alicante) y el *Reina Sofía* (Tenerife-sur) sobre tres variables fundamentales que nos permitirán una aproximación fidedigna a las dimensiones actuales de la demanda del producto “Turismo Accesible” en España. Los datos que nos ofrecen estos dos aeropuertos son de especial relevancia porque el de *El Altet*, en una zona eminentemente turística como el levante español, ocupa el primer puesto en número de asistencias del servicio

PMR entre los aeropuertos españoles. Y el de Tenerife-sur porque recibe un contingente de personas con discapacidad tan elevado, en términos relativos, que sitúa a Arona, municipio tinerfeño al sur de la isla, como segundo destino mundial de Turismo Accesible por su climatología y condiciones de accesibilidad. Si a todo lo anterior le sumamos que España fue el tercer destino mundial en recepción de turistas internacionales en el año 2014, con un total de llegadas de 65 millones de visitantes<sup>58</sup> nos permite extrapolar las magnitudes estadísticas obtenidas a niveles más globales proporcionándonos una visión panorámica a nivel mundial.

Las variables mencionadas son: a) el número total de visitantes internacionales llegados a cada uno de esos dos aeropuertos en 2014, b) el número total de asistencias finalizadas en el servicio PMR de cada aeródromo, y c) el número total de servicios de asistencia PMR finalizados y denominados de Nivel 2, que está formado por aquellas personas que pueden subir escaleras aunque con ayuda, y los mayores, así como los de Nivel 1 (compuesto por los grupos *Romeo* y *Sierra*<sup>59</sup>).

El propósito es relacionar los datos sobre servicios efectuados en 2014, que han sido facilitados por la empresa EFS concesionaria del servicio PMR en el aeropuerto de *El Altet*, y por el departamento de AENA encargado de la supervisión de dicho servicio de apoyo a personas con movilidad reducida en el *Reina Sofía* de Tenerife-sur con los conseguidos en la web de AENA sobre llegadas totales a ambas instalaciones portuarias en el mismo periodo. Con esta articulación pretendemos presentar una proporción porcentual de la cuota de visitantes con discapacidad en relación con la de turistas estándar a estas dos

---

<sup>58</sup> Información obtenida del Informe de la OMT denominado “*Panorama OMT del Turismo Internacional, Edición 2015*” (p. 6).

Disponible en: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875> (Accedido: 21-4-2016).

<sup>59</sup> El grupo *Romeo* se refiere, en la terminología institucionalizada y usada por los miembros del servicio PMR, a las personas con discapacidad que necesitan silla de ruedas o camilla para moverse por el aeropuerto, embarcar y desembarcar. El grupo *Sierra* engloba a las personas ciegas y sordas.

representativas zonas de destinos de sol y playa, y con ello aportar un indicio del nivel cuantitativo en que nos encontramos con relación al que se vaticina como potencial en las macro-cifras de los discursos expertos circulantes y que proceden, indistintamente, de las instituciones públicas, del Tercer Sector y de la Academia.

En el aeropuerto de *El Altet* entraron en el año 2014 un número total de pasajeros internacionales equivalente a 10.065.873, y en el *Reina Sofía* 9.176.274. En el primero el número total de servicios PMR finalizados fue de 107.065, y en el segundo de 68.170. Los servicios de Nivel 1 en el aeropuerto levantino ascendieron a 12.848, y en el insular a 11.393. Los de Nivel 2 en este último sumaron 56.777 intervenciones y en aquél 94.217.

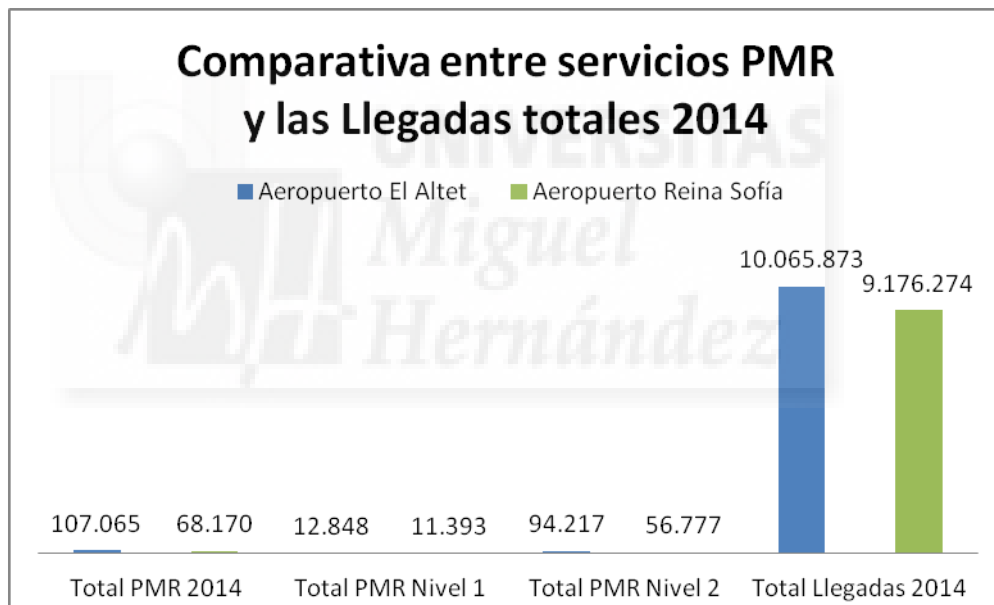


Figura nº 2. Gráfico comparativo de PMR y Llegadas en *El Altet* y el *Reina Sofía* (2014).

La representación gráfica de la figura nº 2 nos muestra, con la extraordinaria capacidad de síntesis que tiene la imagen, la que, probablemente, es la verdadera proporción del Turismo Accesible en la actualidad. La visualización en este gráfico de la relación existente entre la cantidad de turistas estándar y la de turistas con discapacidad que llegaron a estos dos consolidados y representativos “territorios turísticos” en un mismo período es impactante.

La historia nos habla de la invisibilidad social que ha venido padeciendo, y que aún padece, el grupo social de las personas con discapacidad. El ínfimo, insustancial e inapreciable trazo que supone en la imagen del gráfico representa su casi no-presencia en el ámbito del turismo global. Una simple mirada a esta proporcionalidad insignificante contesta a múltiples preguntas sobre el interés mostrado hasta ahora por la Industria, y sirve para entender las carencias que en toda la cadena de viaje y accesibilidad presenta el sector turístico. Nos parece excepcional el altísimo valor explicativo que se puede desprender de una imagen, como las de las figuras nº 2, 3 y 4, que transmiten de manera condensada información muy significativa.

Es muy probable que a cualquier persona, esté o no versada sobre el fenómeno del Turismo Accesible, si se le pregunta acerca de su posible desarrollo como segmento de mercado dentro del sector turístico global conteste, a la vista de los resultados que expresan los gráficos, que no parece, en absoluto, que ese momento esté cercano.

En términos porcentuales el aeródromo alicantino registró un número de asistencias de Nivel 1 que representa un 0,12%, y las de Nivel 2 un 0,93% del total de pasajeros que arribaron en 2014. En el aeropuerto canario la proporción con respecto al total de pasajeros recibidos la cuota de asistencias fue de un 0,12% para el Nivel 1 y de un 0,62% para el Nivel 2. Curiosamente se da una coincidencia en las de Nivel 1, que son aquellas personas que necesitan de más requerimientos especiales para viajar.

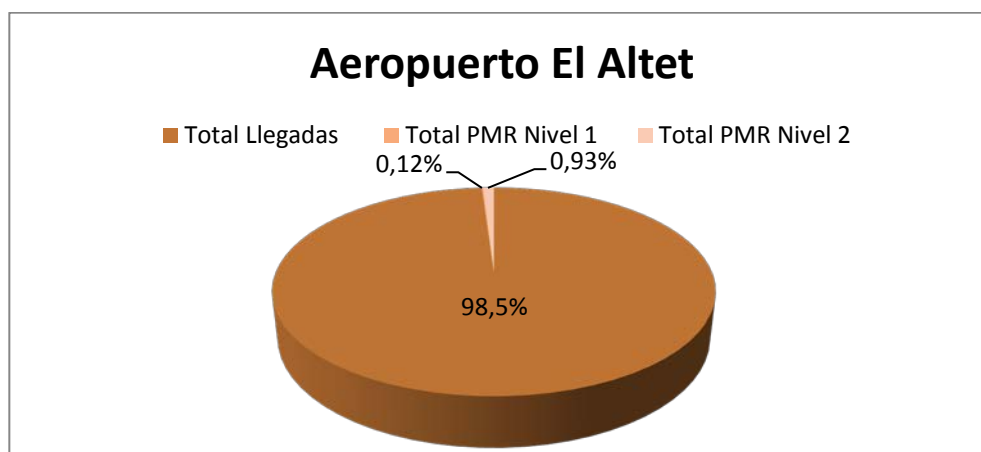


Figura nº 3. Gráfico porcentual Llegadas/PMR en *El Altet* (Elche-Alicante), 2014.

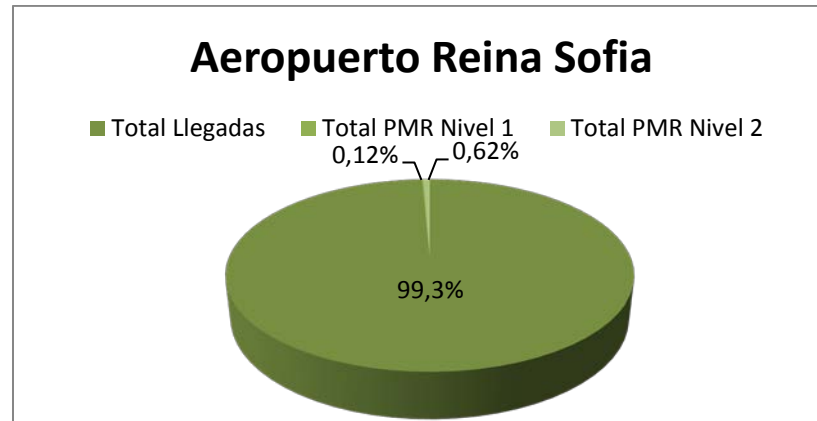


Figura nº. 4. Gráfico porcentual Llegadas/PMR en el *Reina Sofía* (Tenerife), 2014

Resulta fácil de aceptar la afirmación de que, prácticamente, la totalidad de los pasajeros que llegan a ambos aeropuertos lo hacen en calidad de turista. Por lo tanto, se nos presenta como concluyente que del total de turistas que se dan cita en los citados “territorios turísticos”, destinos de sol y playa maduros y consolidados, la proporción de personas con discapacidad que en la actualidad juegan el papel de turista es insignificante.

Estos datos al provenir de un país como España, tercer destino mundial en recepción de visitantes (65 millones en 2014), y más concretamente, de dos zonas prototípicas para el turismo europeo como son la costa alicantina y las islas canarias (sólo dos de sus aeropuertos suman más de 19 millones visitantes, casi un 25% del total nacional) adquieren, como se puede observar en la figura nº 5, una elevada representatividad y significación para el análisis de la situación presente del fenómeno llamado Turismo Accesible en España.



Figura nº 5. Gráfico comparativo de visitantes totales en 2014.

Como podemos observar los guarismos expuestos tanto en términos relativos como porcentuales reflejan una realidad muy distante de las exorbitantes previsiones discursivas que, normalmente, se explicitan en términos millonarios. Otros datos cuantitativos que ilustran el desarrollo actual en cifras del Turismo Accesible en España son los facilitados por los Programas de Vacaciones y Termalismo que subvenciona el IMSERSO. Estos programas dedican fondos públicos para ayudar a personas con discapacidad y sus familiares a disfrutar de viajes en grupo organizados en turnos a diferentes destinos turísticos de la península y las Islas Baleares y Canarias. La gestión de estos viajes queda en manos de organizaciones del Tercer Sector a las que el IMSERSO asigna un presupuesto anual.

Seguidamente se exponen algunas cifras sobre el aprovechamiento de estas líneas de subvención por parte de los asociados a dos de las más representativas confederaciones nacionales de asociaciones de personas con discapacidad, COCEMFE Y PREDIF. No obstante, conviene aclarar de inicio que estas cantidades sobre los participantes en dichos programas vienen condicionadas por los fondos asignados por el IMSERSO para tal fin. Esta fórmula recuerda, en algunos aspectos, a las características propias del denominado “Turismo Social” por su apoyo financiero, aunque está incluida, oficialmente, dentro del Turismo Accesible puesto que dichos fondos se dirigen a las vacaciones de las personas con discapacidad.

En el año 2014, que está siendo el período de referencia de las cifras evaluadas, COCEMFE representaba a unas 1.600 asociaciones con un número total de socios que sobrepasa el millón de personas con discapacidad. De esa cantidad de asociados con discapacidad, disfrutaron de los cuarenta y dos turnos realizados en el año, solamente 1.317 beneficiarios con discapacidad y



673 acompañantes<sup>60</sup>. En el caso de PREDIF de un total de 53.104 socios, tuvieron acceso al programa de vacaciones 368 beneficiarios directos (personas con discapacidad) y 250 acompañantes<sup>61</sup> sumando un total de 618 participantes.

Al igual que en los anteriores casos descritos sobre dos aeropuertos altamente representativos, en estos dos ejemplos también han sido tomados los porcentajes de participación de dos organizaciones del Tercer Sector con gran significación. Una COCEMFE por su elevado número de asociados, así como por su trayectoria en este tipo de programas y la otra, PREDIF por su representatividad (aunque menor) y sobre todo por su gran implicación en el terreno del Turismo Accesible donde ha desarrollado una aplicación móvil e imparte cursos de formación sobre el tema. No obstante, las cuotas de participación oscilan entre el 0,1% y el 1,2%, respectivamente. Resulta sorprendente la coincidencia casi idéntica en los términos porcentuales de ambas evaluaciones. Esto nos permite afirmar de manera concluyente que las cifras de personas con discapacidad que hoy en día hacen uso de los entornos, productos y servicios turísticos tanto si son apoyados por la financiación pública como si lo hacen por sus propios medios es marginal e insignificante.

Por consiguiente, la proclamación de un hipotético segmento de mercado, que comporta una latente y extraordinaria oportunidad de negocio, contrasta de forma radical con la realidad de su precario estado actual, ya sea en cifras de turistas o en condiciones de accesibilidad. Estas características lo sitúan más próximo a la idea de “nicho comercial” que de segmento, ya que, a día de hoy, se trata de un grupo pequeño, que tiene necesidades específicas, que cuenta con recursos económicos suficientes, tienen voluntad de satisfacer

---

<sup>60</sup> Información obtenida en la web de COCEMFE, “Memoria Anual 2014”, (p. 40). Disponible en: [http://www.cocemfe.es/quienes+somos/memoria/MemoriaCOCEMFE\\_2014.pdf](http://www.cocemfe.es/quienes+somos/memoria/MemoriaCOCEMFE_2014.pdf) (Accedido: 20-4-2016).

<sup>61</sup> Recogido en la web de PREDIF, “Memoria Anual 2014”, (pp. 6 y 23). Disponible en: <http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Memoria2014.pdf> (Accedido: 20-4-2016).

sus deseos, requiere de operaciones especializadas y presenta un tamaño adecuado para generar rentabilidad (Kotler, 2002).

No obstante, existe tal disparidad entre discurso y praxis que resulta conveniente la revisión y el cuestionamiento de los enfoques que hasta ahora han pretendido explicar la dinámica de la configuración e interrelación entre los parámetros constituyentes del fenómeno. Algo más debe estar ocurriendo que no se está teniendo en cuenta y que, sin embargo, condiciona plenamente el potencial desarrollo que se preconiza.

Hasta el momento estos elementos han sido sólo enunciados, constatados a través de un número creciente de estudios de caso, pero sin detenerse lo suficiente a advertir la trascendencia del factor principal, la actitud social. Todos los parámetros que conforman la actividad turística de las personas con discapacidad están impregnados de la perfectible actitud hacia este grupo social. En la mayoría de los artículos académicos, los discursos oficiales de los poderes públicos y las organizaciones asociativas del Tercer Sector se habla de la necesidad de un cambio de actitud hacia la discapacidad. En muy escasas ocasiones se olvida hablar de que la actitud social es un pilar importante para la integración de este colectivo, y que el avance en este terreno hará más fácil la participación en actividades sociales de todo tipo y, entre ellas cada día más reivindicada, la de hacer turismo.

Luego, parece indudable el reconocimiento de que es un factor fundamental a tener en cuenta. Sin embargo, lo que resulta llamativo es que admitiendo su crucial relevancia no se aborde con la diligencia acorde a su significación y ubicuidad. Se habla de la necesidad de mejorar la accesibilidad física, arquitectónica, en los transportes, a los eventos culturales y de entretenimiento, a la información, etcétera. Se desarrollan aplicaciones informáticas que ayudan a conocer con anterioridad el estado de los establecimientos y destinos turísticos, se habla de construir con arreglo a los criterios del diseño y la accesibilidad universal, pero se siguen echando en falta iniciativas dirigidas al núcleo del problema, al cambio de actitud social hacia la discapacidad, ya que esa es la disposición mental que lo permea todo. Esa

metamorfosis actitudinal es la condición de posibilidad para que el resto de factores se planteen y desplieguen de forma fructífera. Cualquier eslabón de la cadena que conforma el Turismo Accesible ha de ir revestido, indefectiblemente, de una aleación compuesta por empatía y diversidad que, hoy por hoy, son valores que están ausentes en la planificación del producto y/o el servicio turístico.

#### 4.2 Revisión de la *Metáfora del Trampolín*

A continuación, vamos a proceder a realizar una deconstrucción (Derrida y Caputo 2009) del modelo que propuso Jafar Jafari (1988) para comprender al turista como protagonista del turismo, y a sus vivencias como expresión de la conciencia de ser turista. Dicho modelo es el representado por la *Metáfora del Trampolín* que está compuesto por seis fases que atraviesan la experiencia turística de principio a fin y que se representa en la figura nº 6.

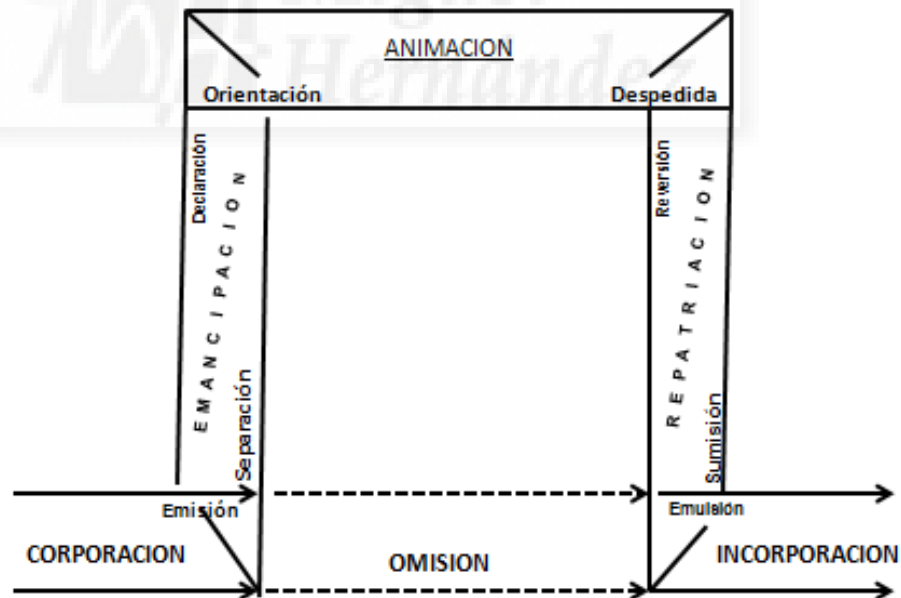


Figura nº 6. Modelo del Turista

Realizaremos un recorrido por las diferentes etapas a través de las expectativas e incidencias que componen la experiencia turística más frecuente

de las personas con discapacidad para comprobar si se ajustan a las del turista estándar que nos describe Jafari, o por el contrario nos encontramos ante una nueva tipología de turista y un nuevo modelo de turismo.

Nos habla el autor de este modelo de una primera fase que denomina *Corporación* donde existen elementos y circunstancias que generan en el turista el deseo de viajar a un lugar exterior que le separe de la rutina. El análisis de ese “cuerpo mundano” lo plantea desde dos prismas: el funcional y el estructural. El primero se centra en un poderoso impulso que busca evadirse de todo lo cotidiano y entregarse a la diversión, el restablecimiento personal, la visita a los amigos o familiares o simplemente no hacer nada. En cuanto a los aspectos estructurales se refiere a la disyuntiva que presentan dos ciclos vitales fundamentales: el cotidiano de la vida profana, y el no cotidiano que se caracteriza por esa otra dimensión mental en la que se vive sin tensión y proclive al disfrute. No obstante, sin percibir estos aspectos estructurales el turista comienza a acumular deseos en el denominado estadio de *Emisión* que se encuentra al final de este primer componente de *Corporación*. Como señala Jafari:

“La persona empieza a prepararse primero mentalmente y después físicamente para la vivencia turística: pensando y hablando sobre el viaje, recogiendo información, revisando el coche para salir a la carretera, o adquiriendo los billetes de avión, diciendo a los vecinos que cuiden de la casa, haciendo las maletas; estas son algunas evidencias de esta fase final de incubación que enseguida provoca el nacimiento del turista.” (1988: 34).

Si analizamos cómo es esta primera fase de *Corporación* y su estadio de *Emisión* en el caso de las personas con discapacidad, observamos que existe un elemento nuevo del que no se habla, quizás porque se da por hecho, como es la *accesibilidad* y que transforma por completo la dinámica mental del que prepara el viaje dejando en suspenso la aparición de su conciencia de turista. Como expresan los informantes “*nunca sabemos lo que nos vamos a*

*encontrar”, o “los mensajes e imágenes publicitarias son muy bonitas, pero pocas veces son verdaderas, necesitas tener suerte”.*

La aparición de la accesibilidad como nueva dimensión, hasta ahora inadvertida, reivindica la necesidad de un giro copernicano dentro del sector turístico para que este colectivo no se vea obligado a comprobar y evaluar, de inicio, cuestiones básicas de seguridad, integridad y confortabilidad física como condición de posibilidad de su viaje turístico. Porque esto ha de ser interpretado, no como la cautela propia del que se dirige a una zona en conflicto, sino dentro de la lógica del que está preparando un viaje de placer, lo cual resulta novedoso y anómalo respecto al modelo.

Como nos muestran Yau *et al.* “*las personas con discapacidad tienen la misma necesidad, y el mismo deseo de viajar que los no discapacitados*” (2004: 946), pero un contexto diseñado para turistas sin discapacidad les interpone grandes desafíos. A esto hay que añadir una escasa y poco confiable información sobre oferta turística adecuada a sus características. De esta forma las motivaciones que animan a salir de lo cotidiano, a una zona exterior, en esta fase de *Corporación* quedan condicionadas por el nuevo factor de la accesibilidad, provocando que el estadio de *Emisión* quede convertido en un intervalo de “Incertidumbre” que interrumpe, si no elimina, la aparición de la conciencia de turista. Estas circunstancias hacen que la persona con discapacidad en vez de proyectarse con fluidez mental hacia su rol de turista, quede encapsulada anímicamente hasta verificar las condiciones de toda la cadena de viaje y accesibilidad que determinarán su experiencia turística.

La segunda etapa, llamada *Emancipación*, se puede considerar un proceso transformacional que consta de dos fases: una de *Separación* y otra de *Declaración*. Aquí se busca salir de las fronteras, mayormente, culturales del día a día, y pasar (Van Gennep, 2008) a la abundancia de lo extraordinario, o como lo expresa Jafari “se metamorfosea en turista”.

La primera fase de *Separación* comprende el acto de desvinculación espacial que se dirige a las atracciones del destino elegido. El distanciamiento

físico de la vida cotidiana se corresponde con la progresiva seducción que ejerce el acercamiento a lo no cotidiano, ya que el hecho turístico es, en gran medida, un estado mental. La segunda fase de *Declaración* tiene que ver con la necesidad de traspasar el umbral de su cosmos cultural. Dicha transición se facilita por medio de objetos turísticos simbólicos que metafóricamente sitúan al turista en su nuevo papel. Cuando el turista interioriza dicho papel los que están a su alrededor lo legitiman, y esto produce el bienestar del turista con su nuevo estatus y la comprensión de los demás. Emerge una nueva personalidad que se apodera del cuerpo y de la mente durante el plazo de tiempo que dura la experiencia.

Respecto a esta etapa con sus dos importantes fases nos señala Jafari que:

“Las dos fases emancipativas obran juntas para transforma [sic] a una persona en turista: Separación significa la distancia creciente en él y lo cotidiano; mientras que Declaración indica la distancia menguante entre él y lo no cotidiano. Mezcladas ambas en una, la Emancipación desconecta los cordones umbilicales del útero cotidiano y de repente el turista nace en el mundo de lo no cotidiano.” (1988: 35).

Esta etapa de *Emancipación*, tiene una enorme relevancia en el proceso de cambio que experimenta el individuo para convertirse en turista. Sin embargo, esto no se ajusta al caso de las personas con discapacidad. En la fase de *Separación*, ésta no se produce totalmente puesto que, aunque, se cruza la “puerta de salida” de lo cotidiano, como noción espacial, la falta de adaptación a sus necesidades que suelen presentar las condiciones de los entornos, productos y servicios turísticos los mantienen anclados, mentalmente, a su hábitat habitual. Por lo tanto, la identidad real del viajero con discapacidad no acaba de difuminarse mientras se encuentra fuera de su ambiente, sino que resulta, inequívocamente, predominante durante todo el recorrido de su experiencia turística. Ya en la fase de *Declaración* los signos indelebles de la cultura de la discapacidad le acompañan dondequiera que vaya y evitan que se

pueda revestir de esa máscara anónima detrás de la cual el turista se esconde (Bateson, 1958; Leach, 1961).

Las contrariedades de orden físico que suponen las deficientes condiciones de accesibilidad dificultan que se acople al nuevo estilo de vida que de forma transitoria le ofrece el “escenario turístico” donde, además, encuentra cierta desaprobación social en forma de apatía, o en miradas extrañadas de su presencia que, en absoluto, reflejan la visión de un turista. Todo esto produce interferencias que impiden el trasvase parsimonioso de lo cotidiano a lo no cotidiano. El nuevo papel de turista no logra perfeccionarse ya que las adversidades psico-físicas con las que tiene que lidiar le mantienen en un estado mental que se aferra a su zona de confort a la que añora como familiar. La persona con discapacidad, muy difícilmente, adopta una nueva personalidad que tome posesión de cuerpo y mente de manera consistente que le traslade de forma plena al terreno de la vivencia turística. De aquí se deduce que el proceso de Emancipación no se ajusta a la realidad de su experiencia turística debido a problemas de accesibilidad general y actitud social ante la discapacidad.

La tercera etapa se nos da a conocer con el nombre de *Animación* y describe la metáfora de la flotación que experimenta el saltador desde el trampolín. Esta fase simboliza la separación de la propia cultura, que el turista siente cómo se desgaja de sí mismo quedando relegada en un reservorio de “cultura residual” que permanece en estado latente hasta el momento de la reconexión con lo cotidiano.

El estado de *Animación* está presidido por la ficción “fuera-de-tiempo-y-lugar” que conforma un mundo distante de las realidades usuales abandonadas. Uno de los efectos que surgen de la fantasía, la ilusión y el sueño que conforman esta etapa es la necesidad de romper con la constrictión normativa, la rigidez de las reglas diarias. Y por otra parte, la inversión de nuestro mundo habitual emulando una vida distinta y persiguiendo la quimera de sentirse “*Rey por un día*” (Gottlieb, 1982).

Pero, Jafari nos aclara en relación con el componente de *Animación*, lo siguiente:

“Mientras el espíritu no cotidiano podría tomar el control desde el mismo momento en que se efectúa la salida desde la ‘plataforma mundana’ [...] el primer estadio del componente de la animación puede ser designado como el período de orientación, el turista se establece en los santuarios turísticos (v.g.: el hotel), cuida de lo esencial y descubre los alrededores. Sobre este punto, toda clase de vivencias turísticas, tanteos y rituales se convierten en el principal motivo de la estancia. La última etapa, la despedida, ve bajar el telón, que indica el final de la representación [...] La percepción de que la vivencia de lo no cotidiano se acaba, se hace realidad en el momento en que empieza la preparación para el retorno.” (1988: 37).

Esta etapa de *Animación* es sin duda la más ansiada y placentera para el turista. En ella alcanza ese estado de flotación que le lleva por los caminos de los sueños y la ilusión. Sin embargo, para las personas con discapacidad se traduce en un estado de frustración, ya que cuando alcanzan los santuarios turísticos como el hotel, o se van a descubrir los alrededores se manifiesta la realidad con tal crudeza que el espacio para la fantasía se desvanece. Lo que para unos, la mayoría, es un período de “orientación” hacia el magnetismo de un mundo repleto de seducción, de posibilidades al alcance de los dedos, se convierte para otros, los discapacitados, en una utopía inalcanzable (Moro, 1999), en la ensoñación de un lugar irreal para ellos.

El “territorio turístico” ha sido diseñado sin prever la participación de un turista nuevo, un turista diferente que requiere de otras condiciones de accesibilidad para integrarse y disfrutar del mismo. Su presencia en ese “territorio turístico”, que resulta inadaptado y extraño para él, también, transforma la morfología del mismo en la percepción del turista estándar. Se produce un encuentro dialéctico de dos cosmovisiones turísticas que se resisten porque son opuestas (Levinas, 2000), y que genera una atmósfera de alteridad donde los integrantes de uno de esos mundos surgen como el “*Otro*”. Un



“Otro” que altera el entorno con su diferencia, que es contemplada como deficiencia propiciando la imagen de la victimización (Theodosíadis, 1996). Se transforma en una suerte de *alterturista*, que provoca tensión, ya que toda convivencia con la alteridad genera malestar y resulta frustrante en diverso grado (González, 2008).

Por todo esto, el período de *despedida* con el que concluye la etapa de *Animación* supone para la mayoría de los turistas la tristeza de abandonar lo no cotidiano para regresar a las constricciones de la rutina diaria. Sin embargo, en el caso de estos *alterturistas* la sensación se invierte al experimentar el sentimiento de alivio que representa volver a la zona de confort que supone su cotidianeidad.

La *Repatriación* es el cuarto componente del modelo del turista que nos presenta Jafari, y consiste en un proceso de dos fases integradas que tendrán como consecuencia en primer lugar, la *Reversión* desde las áreas culturales, temporales y espaciales del turismo con el abandono por parte del turista del mundo de lo no cotidiano. Y en segundo lugar, la *Sumisión* que representa la devolución del yo al mundo de lo cotidiano, donde su “cultura residual”, que había quedado latente durante el breve lapso de la experiencia turística, retoma el mando a través del imperio de las normas vigentes en su entorno sociocultural.

Para las personas con discapacidad que regresan de realizar un viaje de turismo la *Repatriación* supone la recuperación de la familiaridad con el hábitat. Luego la fase de *Reversión* que representa la vuelta a casa, para ellos, conlleva efectos psicológicos saludables ya que se retorna a lo conocido. En este caso el reencuentro con lo cotidiano se traduce en optimización del acceso al entorno y recuperación de la sensación de seguridad que se habían perdido o reducido en el mundo de lo no cotidiano en un “escenario turístico” con frecuencia displicente.

Durante la fase de *Sumisión* el turista estándar comienza a experimentar un distanciamiento psicológico y físico con el mundo de fantasía y seducción

que ha representado lo no cotidiano en el transcurso de su vivencia turística. Ésta va quedando en el pasado mientras reingresa en la dimensión presente de su yo cotidiano, con la fricción interna que conlleva la nostalgia por el abandono de un espacio y tiempo idílicos.

Sin embargo, en el caso de los turistas con discapacidad al encontrar con frecuencia problemas de accesibilidad y de trato adecuado a sus necesidades especiales no pueden disfrutar con plena intensidad y esto favorece el surgimiento de un cierto deseo de retorno. Esta circunstancia transforma la fase de *Sumisión* ya que, en lugar de presentar signos de resistencia y sometimiento final a lo cotidiano, se caracteriza por la forma voluntaria, afable y rápida con que acogen las compensaciones esenciales que le reporta su mundo habitual.

El quinto componente es el de *Incorporación* y nos habla de que la experiencia turística genera una corriente entre el mundo no cotidiano y el cotidiano dando lugar a la opción de retorno. Pero su fase de *Emulsión* comprende tanto los aspectos físicos como los mentales contenidos en el viaje, sin olvidar los desequilibrios propios de la reentrada.

El modelo del Turista que estamos deconstruyendo, con la intención de evaluar si se ajusta a las características de las experiencias de los turistas con discapacidad, se muestra en este estado de incorporación como un retazo de vida de composición dual, pues se manifiesta, a la vez, condicionado y condicionante. Dicho modelo se proyecta en dos direcciones: una, su contribución a lo cotidiano restituyendo los niveles de equilibrio necesarios para afrontar los retos de la vida social. Otra, abriendo las puertas a un nuevo ciclo de evasión necesaria provocada por las constricciones socioculturales hacia el mundo de seducción y fantasía que representa el turismo.

En relación a este componente de *Incorporación* y su estado de *Emulsión* las personas con discapacidad no lo experimentan en los mismos términos que un turista estándar, ya que un alto porcentaje de ellos no están sometidos a los rigores del mundo laboral. Cuando viajan no lo hacen por el

impulso homeostático de dos mundos que se complementan, equilibran y modelan mutuamente como son el cotidiano y el no cotidiano de una persona sin discapacidad. Sus motivaciones son de orden recreacional o diversión según el modelo de Cohen (1979). Para ello necesitan unas condiciones de accesibilidad de las instalaciones y establecimientos, así como de una formación específica del personal de atención directa de los distintos eventos ya sean el baño, gastronómicos, deportivos, etc. Comoquiera que no suelen encontrar suficiente satisfacción en esas circunstancias, esa frustración no ayuda a generar el deseo de renovar el ciclo de viaje turístico. El imán de la seducción para volver a emprender una experiencia turística parece descargar su fuerza magnética, ya que una y otra vez comprueban que lo que se presenta, publicitariamente, como seductor acaba en decepción. De ahí que más de un 40% de los turistas con discapacidad que viajan no lo hagan más a menudo por falta de condiciones adecuadas de accesibilidad y deficiencias en el trato personal (Buhalis, *et al.* 2005).

El sexto y último componente es el de *Omisión* que representa un espacio intermedio en el que se constata la continuidad del flujo de lo cotidiano, a pesar de la ausencia transitoria del turista de su lugar de residencia habitual. Su valor para el modelo radica en su condición de nexo entre la salida y la llegada. Actúa como puente que une los estadios de emisión y emulsión. Por un lado, constituye un espacio transitorio en el que todavía se está bajo el influjo del estado mental de lo no cotidiano. Y por otro, propicia una corriente ininterrumpida que posibilita el tránsito del mundo turístico de lo no cotidiano al lugar de origen donde le aguardan las circunstancias cotidianas que han proseguido su curso en la ausencia del que retorna. Este período conviene que sea breve ya que de su brevedad depende una reentrada que minimice la colisión representacional de su identidad desgajada en dos: la de un turista, aún ataviado con el atuendo cultural y espacio-temporal de su aventura turística, y la de su yo cotidiano que está abocado a sumergirse, súbitamente, en las aguas de su realidad habitual.

Para las personas con discapacidad este último componente apenas es notorio. La vivencia del retorno se afronta como recuperación de ciertos parámetros de normalidad, “su normalidad”. La simple imaginación de recobrar el control sobre los actos básicos de la vida diaria como la higiene y aseo personal, la seguridad de transitar por el entorno conocido, agilizan mentalmente el deseo de llegada a la cotidianeidad. La falta de condiciones de accesibilidad adecuadas a las necesidades especiales de estos turistas los predispone al regreso a su vida diaria. De aquí se deduce que el estadio de *Omisión* en el caso de los turistas con discapacidad es, prácticamente, inexistente debido a las deficiencias estructurales que estos turistas encuentran para el disfrute del turismo.

Sintetizando podemos llegar a afirmar que el modelo del turista expuesto por Jafari no se corresponde con las realidades tanto físicas como psicológicas que el turista con discapacidad experimenta en sus viajes turísticos. El diseño de los entornos, de las instalaciones y de la cadena de acontecimientos que componen la experiencia turística muestra para turistas con discapacidad carencias y deficiencias de planificación e infraestructura que condicionan y determinan su papel como verdaderos turistas. Por lo tanto, debemos preguntarnos si concurren los elementos que, tradicionalmente, definen al turista, o si estamos ante la aparición de una nueva tipología de turista. Porque *ab initio* es turista ya que hace turismo. Y hace turismo porque siente deseos de hacerlo y sigue los cauces y circuitos que la Industria marca para definir lo que es el turismo en la actualidad. Toma transportes para trasladarse de un lugar a otro, se aloja en hoteles, normalmente de cuatro estrellas, consume gastronomía, cultura, diversión, etcétera.

Pero si sometemos a análisis comparativo las experiencias de unos turistas y otros vemos grandes diferencias que impiden encuadrarlos en la misma categoría. Si bien, Jafari, define a su modelo de Turista como un modelo ideal que no explica la totalidad de los actos de cada turista, sí que lo defiende como capaz de reunir y dar respuesta a las diversas formas turísticas. La incontestable realidad de las experiencias turísticas de las personas con

discapacidad, que proclaman la existencia de grandes lagunas para la satisfacción de sus deseos, pone en entredicho la afirmación de Jafari cuando indica que los componentes de su modelo abarcan a todas las diversas formas de hacer turismo.

Existe un elemento primordial, que Jafari no contempla y que altera todos los componentes y los estadios del modelo de Turista que nos presenta. Constituye una ausencia nada baladí, muy al contrario destaca por su ubicuidad que de manera transversal recorre todas las fases del viaje y la experiencia turística. Este factor es la *accesibilidad* que surge como una constante desde los prolegómenos hasta el regreso a casa para un determinado tipo de turista, el turista con discapacidad. Algo que se da por supuesto para todos los turistas y que, en efecto, la mayoría tiene garantizado. La accesibilidad es tan esencial al Turismo que no podríamos hablar de la existencia de este fenómeno, ni habría surgido la figura del turista, si éstos no pudieran acceder, además, con facilidad a aquello que la Industria le ofrece para su deleite. Sin embargo, se ha producido la irrupción de un nuevo y diferente colectivo de turistas que presenta necesidades especiales de acceso en el ámbito del turismo. Su llegada supone una llamada de atención a la Industria turística en los planos: estructural, estratégico, económico y, sobre todo, actitudinal y ético, dimensiones, estas últimas y hasta ahora, escasamente tenidas en cuenta por el sector. Los extraordinarios reclamos sobre los que se sustenta el Turismo: deseo, fantasía, seducción, placer, ficción, consumo, lo no-cotidiano, etc., no sugieren, ni remotamente, la intervención de aspectos relacionados con la ética, la solidaridad o la discriminación.

Hablar de accesibilidad en Turismo supone replantear la ontología del fenómeno. Cualquier forma turística que situemos bajo la lente parece no carecer de su participación. Es tan intrínseca a la actividad turística que constituye su condición de posibilidad. No hay Turismo si no existen fuentes y dispositivos practicables que informen y difundan una abundante oferta de destinos atractivos, seguros y accesibles. No hay Turismo si el medio de transporte que ha de trasladarnos al destino elegido no es accesible y no respeta

la dignidad que merece toda persona. No hay Turismo si el alojamiento, que debe cumplir las veces de hogar durante la estancia, no proporciona las condiciones de accesibilidad necesarias para el confort, el descanso y la higiene personal. No hay Turismo si es imposible refrescarse en la piscina o en el mar por falta de recursos que permitan el acceso al baño. Tampoco hay Turismo si el personal que tiene que atender las necesidades del turista no dispone de la sensibilidad y formación necesaria para satisfacer sus demandas.

La *Corporación* es ese período donde se gesta la conciencia del turista a través de las vivas sensaciones que proporciona una seductora publicidad, que actúa como imán hacia un mundo más deseable, tan atrayente que logra una transfiguración temporal de su identidad. Sin embargo, este proceso no se reproduce en las experiencias de los turistas con discapacidad porque su preocupación está centrada en todo momento en las condiciones de accesibilidad y trato personal. Éstos necesitan para comenzar a sentirse turistas resultar seducidos por una información suficiente y fiable, por un transporte adaptado a sus necesidades y un personal de servicio que no le haga sentir “diferente”, por un hotel que le acoja de manera amable en lo físico y en la atención personal, que puedan acceder a las instalaciones recreativas (v.g. baño), eventos culturales y de entretenimiento, etc.

Muy al contrario, todas estas circunstancias, básicas para cualquier turista, las encuentra el turista con discapacidad inadaptadas a sus necesidades y expectativas. Esta realidad frecuente impide, además, su “emancipación” del mundo cotidiano, ya que para él supone reducir su confort, movilidad, seguridad, autonomía y dignidad personal. Todo esto que cualquier turista experimenta con saldo positivo en relación a su vida habitual, el turista con discapacidad lo vive en términos deficitarios, siempre dependiendo del tipo y grado de discapacidad que padezca. Por lo tanto, la “emancipación” mental no se produce ya que todas las carencias o deficiencias en la accesibilidad y/o el trato personal a su alrededor le impiden desvincularse del recuerdo de su hábitat cotidiano.

Como consecuencia de todo lo anterior, el momento más importante de una experiencia turística, el de *Animación* en el que se plasman los deseos y las expectativas del turista, también, se ve frustrado en demasiadas ocasiones. Desde las tareas más básicas de la vida diaria, a las recreativas, o cualquier otra propia de la actividad turística estándar se va a ver marcada por los obstáculos de un entorno que no está pensado para permitirle ese ejercicio saludable de flotación, de separación de lo cotidiano, que le provoque el deseo de rebasar los límites para alejarse de todo lo conocido.

Todo esta primera parte del proceso de formación y desarrollo de la personalidad del turista configurada por los componentes de *Corporación*, *Emancipación* y *Animación* son vividas por el turista con discapacidad de forma anómala e incompleta debido a circunstancias ajenas a su voluntad. Su personalidad turística es, necesariamente, otra puesto que sus vivencias son otras. Estas diferencias son provocadas por los posicionamientos actitudinales ante la discapacidad que son los verdaderos constructores de las barreras que dificultan o imposibilitan el surgimiento de una personalidad turística acorde a este modelo válido para la mayoría.

De igual forma, la segunda parte del modelo del Turista de Jafari no se ajusta a los turistas con discapacidad, es más se invierte en muchos casos. Lo que para el turista estándar supone la frustración de volver a las ataduras de lo cotidiano desde la estancia breve pero intensa en un mundo de flotación, casi irreal, donde se han podido percibir sensaciones únicas, se convierte para el turista discapacitado en un sentimiento inverso. La *Repatriación*, *Incorporación* y *Omisión* suponen el alivio mental de un inminente abandono del territorio hostil, poco o nada accesible, de la adversidad, de los obstáculos, de la extrañeza o apatía en el trato y en las miradas de los demás. Por todo esto, entendemos que el modelo de Turista planteado por Jafar Jafari no se adecua, ni sirve para explicar las necesidades, las prácticas, las sensaciones y, en definitiva, la personalidad del turista con discapacidad. Éste se revela distinto al turista estándar porque llega al sector turístico con nuevas exigencias, que suponen para su empresariado la certeza de los costes de la inversión necesaria

para satisfacerlas, y la incógnita de su rentabilidad. Al mismo tiempo reclaman la puesta en escena de valores éticos y humanitarios que la Industria turística no ha necesitado para alcanzar los extraordinarios y globales niveles de desarrollo que ha conseguido.

Las situaciones anómalas a las que se enfrenta el turista con discapacidad generan una personalidad turística nueva y diferente, una personalidad en constitución, inacabada y que presenta perfiles disruptivos con la corriente principal de los flujos económicos que definen el Turismo como Industria. Una personalidad turística que para perfeccionarse necesita la colaboración de la sociedad que ha de abrirse con entusiasmo a un proceso de re-significación de su atributo más significativo: la Discapacidad.

### 4.3 Los factores intangibles del fenómeno

*Turismo Accesible* es el término eufemístico con que se pretende denominar a la entelequia que representa la imagen ideal del, también llamado, *Turismo para Todos*. En realidad, se trata de describir un voluntarioso proyecto de futuro donde las personas con discapacidad, algún día, queden integradas en la corriente principal de la actividad turística general. Sin embargo y mientras tanto, la realidad turística de ese grupo social se muestra como una asignatura pendiente. Una suerte de epifenómeno socio-económico desatendido, y que se caracteriza por presentar dos vertientes bien marcadas y diferenciadas entre sí.

La primera se enmarca dentro del plano discursivo, y emite un mensaje que constituye un verdadero alegato a favor de la instauración y desarrollo de las condiciones necesarias para que “Todas” las personas puedan hacer un turismo de calidad basado en la *Accesibilidad Universal* y la dignidad humana. Factores *económicos* y *políticos* contribuyen a delinear y dotar de contenido un discurso rotundo que, sin embargo, no consigue cautivar y aunar las múltiples voluntades que se necesitan para afrontar un desafío que se antoja descomunal.

La segunda vertiente es la de la praxis o, en otras palabras, la dimensión donde se materializan las verdaderas prácticas llevadas a cabo por los turistas



con discapacidad en sus experiencias turísticas. Es en este terreno donde se ponen de manifiesto las carencias y deficiencias actuales que les discriminan convirtiéndolos en otro tipo de turistas. Son turistas diferentes por sus necesidades especiales y porque encarnan símbolos que alteran la morfología prefigurada del “territorio turístico”. La discriminación que soportan está producida por dos factores que conforman y determinan su agravada participación en los entornos y actividades turísticas, estos son: la *alteridad* que representan dentro de la categoría “turista”, y el *prejuicio estético* con que son percibidos por los demás turistas y por la Industria.

#### 4.3.1 La estructura discursiva

El Turismo Accesible no es una nueva modalidad de turismo. Es un concepto que emerge como constructo social reivindicativo en el ámbito del Turismo y la Discapacidad. Se expresa mediante dos modos principales de discurso: el social y el político que interconectados pretenden construir una red de proposiciones coherentes que cumplan la función de difundir los beneficios que reportará al sector turístico y a las personas con discapacidad la conformación de este nuevo epifenómeno.

Los discursos procedentes de los órganos de representación de las diferentes esferas políticas y sociales emiten mensajes en concordancia con objetivos sociales, económicos y políticos que, sin embargo, no logran permear la mentalidad empresarial del sector turístico. Las diferentes perspectivas de los promotores del Turismo Accesible han ido confluyendo progresivamente hasta alcanzar el consenso y la uniformidad de criterio actual, y han creado un frente discursivo compacto formado por políticos, académicos del *management* en el sector turístico y altos representantes del Tercer Sector.

Pero, el auténtico destinatario del discurso, la Industria, no se deja convencer con facilidad, o quizás el propio discurso presenta lagunas y/o incoherencias que refuerzan la inveterada apatía del sector turístico por captar clientes entre el grupo social de personas con discapacidad.

Puede parecer que nos encontramos en una economía interconectada donde todo está, indefectiblemente, diseñado y preparado para que las operaciones mercantiles fluyan sin trabas. Un tiempo en el que el afán por la maximización del beneficio imponga su poder absoluto eliminando cualquier tipo de barrera física y/o actitudinal que contravenga el sagrado fin de la intensificación constante del rendimiento. Sin embargo, como señala Isidoro Moreno, más que en la era de la globalización nos encontramos en un período de “mundialización” caracterizado por *“la interdependencia que no es neutra, ni se basa en la reciprocidad y el equilibrio entre las partes sino que ha sido y es, en todo momento, compulsiva, asimétrica y profundamente desigualitaria”* (2004: 490).

Pero, como continúa afirmando el mismo autor *“hablar de interdependencia en los discursos sin especificar de qué tipo de interdependencia se trata, supone una artimaña para esconder la realidad de la dominación.”* (Moreno, 2004: 491). Y es que el discurso del Turismo Accesible propugna una interdependencia colaborativa entre todos los *stakeholders* involucrados, pero no parece tener en cuenta que éstos presentan tamaños estructurales que dificultan el consenso necesario. Este encuadramiento desigual determina sus valores y sus ideologías que, en la mayoría de las ocasiones, reflejan intereses antagónicos.

Cuando un turoperador planifica una oferta de viaje con visita al antiguo poblado inca *Machu Picchu* situado en la cordillera central andina en el sur de Perú, lo hará pensando en atraer a un flujo continuo de visitantes entre el grupo mayoritario de turistas estándar, ignorando a aquellos otros que puedan conformar un grupo minoritario y con movilidad reducida para acceder al abrupto paraje. En este caso los intereses económicos de la Industria, que tendría que aumentar los costes del servicio dadas las necesidades especiales de los turistas, se antepone a los de un grupo reducido de personas con discapacidad que desean acogerse al lema de un “Turismo para Todos”.

Pero, aquí también resultan ilustrativas las indicaciones del profesor Moreno cuando afirma que:

“En el interior de las sociedades basadas en el individualismo y la competitividad, ni todas las personas gozan realmente de los derechos que han sido definidos universalmente como Derechos Humanos –sobre todo de los sociales y culturales, los denominados derechos de segunda y tercera generación -, a pesar de que, al menos los políticos, se hallen recogidos formalmente en las constituciones ‘democráticas’, ni los individuos puedan participar realmente en las decisiones aunque sean definidos como ciudadanos ‘libres’; entre otras razones por la permanente presión de la ideología dominante y de la publicidad y por los déficits educativos de todo tipo.” (2004: 497).

De aquí se deduce que el discurso no ha dado suficiente importancia a la asimetría social existente entre el grupo minoritario de turistas con discapacidad y el mayoritario de turistas estándar, ni a las profundas dificultades que entraña superar dicha desigualdad. O, quizás, nos encontramos ante una estrategia discursiva, de pretendidos efectos hipnóticos, que busca atraer el interés de la Industria por esta minoría de turistas mediante la cantinela de unas macro-cifras de negocio potencial que acostumbran a recibir con total incredulidad.

El discurso, que ya se ha institucionalizado, se muestra tan pertinazmente ingenuo que invita a seguir escudriñando en su interior para intentar una interpretación más perspicaz del sentido de su candidez. La inteligencia de los expertos representantes de las instituciones involucradas en la formación del referido discurso no suscita cautela alguna sobre el conocimiento de la dilatada problemática social que subyace al fenómeno de la Discapacidad como pilar fundamental del Turismo Accesible.

Pero, de la observación participante llevada a cabo, para este trabajo de investigación, en el *V Congreso de Turismo para Todos* celebrado en septiembre de 2015, y del seguimiento continuado de redes sociales, blogs, medios de comunicación corporativos (Servimedia, Discapnet), etc., se desprende la existencia de una extraordinaria parsimonia discursiva en la dinámica reivindicativa de los legítimos representantes del grupo social de las

personas con discapacidad hacia el compromiso de los políticos, y la implicación de la Industria en el ámbito del Turismo Accesible. Al mismo tiempo, sorprende la absoluta falta de crítica en el discurso político por parte de los poderes públicos y los representantes del Tercer Sector hacia la Industria turística que es la principal destinataria de los mensajes que solicitan las mejoras en las condiciones de accesibilidad y trato personal específico.

Sin embargo, sí se advierte un discurso de reprobación por parte de la Industria que, sintiéndose aludida no por acusación directa sino por simple descarte, se desmarca de asumir la responsabilidad del escaso desarrollo de las condiciones favorecedoras citadas. Reprocha a los poderes públicos la falta de cualquier tipo de apoyo expreso y la abundancia de normativa que siempre le suponen más inversión en reformas o en sanciones. Y al colectivo de turistas con discapacidad le censura su escasa comprensión de las dificultades que tienen para transformar sus instalaciones, y para encontrar los canales que ofrezcan formación específica y asequible para satisfacer sus necesidades diferentes, mostrándose especialmente exigentes mediante reclamaciones formales que suelen causarle grandes molestias, cuando no sanciones.

Parece evidente la existencia de dos posturas discursivas que se encuentran inmersas en una pugna dialéctica derivada de la naturaleza de los intereses que cada una de ellas defiende. Una de las posiciones está representada por la perspectiva política (poderes públicos) y la perspectiva social (Tercer Sector). La otra posición es la adoptada por la Industria turística a través de sus múltiples eslabones. La primera emite declaraciones programáticas de instauración de valores éticos y derechos sociales que, sutilmente, encomienda al sector turístico. La última se defiende despojándose de la responsabilidad que le transfiere el discurso político y social dejando entrever que sus objetivos son más prosaicos.

Resulta clarificador advertir que el segmento declarativo del discurso del Turismo Accesible, construido y divulgado por sus emisores políticos y sociales está guiado por la lógica del magnetismo que genera compartir objetivos en otras dimensiones de su función ordinaria. Debido a esta relevante

circunstancia dinamizan entre ellos un proceso dialógico caracterizado por la ductilidad de sus comunicaciones, siempre presididas por las recomendaciones del lenguaje políticamente correcto.

Se dan en el discurso del Turismo Accesible algunas metáforas que invitan a la reflexión por su alto valor comunicativo y el riesgo de producir imágenes imprecisas que conduzcan a la inoperancia del mensaje que se pretende transmitir. Porque ¿qué se quiere decir con la expresión “Turismo para Todos”? ¿Hay algo realizado o promovido por el hombre que realmente podamos disfrutar todos? ¿No será querer abarcar demasiado y demasiado deprisa? Desde luego, parece una metáfora cuántica de las que expanden tanto el mensaje que se difumina hasta caer en la fatalidad de hacerlo desaparecer. El discurso socio-político del Turismo Accesible inspirado por su voluntad integradora, y obnubilado por el objetivo de conseguir mayores cotas de normalización en la vida de las personas con discapacidad diluye su visibilidad, inadvertidamente, esta vez en el océano de la totalidad. Y sobre ello se pronuncian Lakoff y Johnson al considerar que.

“Como todas las otras metáforas, las metáforas políticas y económicas pueden ocultar aspectos de la realidad. Pero en el área de la política y la economía, las metáforas importan más, porque limitan nuestras vidas. Una metáfora en un sistema político o económico puede llevar a la degradación humana en virtud de aquello que oculta” (1995: 281)

Porque la construcción de la realidad social viene marcada por el discurso (Screti, 2012), y como afirma Voloshinov: *“la experiencia no organiza la expresión, sino a la inversa: la expresión organiza la experiencia. La expresión es lo que primero da a la experiencia su forma y especificidad de dirección”* (1976: 107). Por lo tanto, si el discurso del Turismo Accesible pretende ser un instrumento transformador de la realidad del turismo que experimentan las personas con discapacidad necesita desinhibirse de las constricciones que imponen un lenguaje políticamente átono y acrítico, un lenguaje “políticamente correcto”.

El lenguaje políticamente correcto es un instrumento al servicio de una pretensión determinada, con la habilidad de dibujar una imagen específica de la realidad y aparentar un cierto tipo de conducta (Fairclough, 2009). Muestra la imagen de lo pretendido y aísla de la crítica lo que se está haciendo. El uso de los eufemismos en el discurso políticamente correcto describe ideas o comportamientos, intentando evitar la ofensa de un determinado colectivo. En muchas ocasiones acaban transformándose en tópicos que transmiten la idea de que todo el mundo está de acuerdo con ellos, evitando así conflictos, y se convierten en lemas que quedan a un solo paso de la demagogia (Serrano, 2008). En definitiva, los eufemismos pueden alterar las ideas o los conceptos, pero no la realidad.

El uso del lenguaje políticamente correcto suaviza los canales de comprensión e interpretación de la realidad, alejando y ocultando lo más molesto e incómodo de la misma. El lenguaje puede ser utilizado como poderoso medio de cambio, ya que como afirmaba Foucault (1992: 14) “*el orden del discurso es independiente, pero no autónomo del orden de lo real*”, pero para ello hace falta dar respuesta mirando a los problemas cara a cara, acercándonos a ellos desde la complejidad de los factores y efectos que encierran. Cambiándole la denominación a las situaciones, los fenómenos, parece como si con ello se pretendiera limpiarlos de lo “feo”, poner distancia a lo que no se quiere tener cerca (Serrano, 2008).

El discurso socio-político del Turismo Accesible adolece de un lenguaje políticamente correcto que huye de la crítica y la reflexión profunda sobre los verdaderos motivos que obstaculizan un desarrollo acorde con la intensidad de sus declaraciones y nominaciones. Términos como *Accesibilidad Universal*, *Diseño Universal*, *Turismo para Todos*, insertos en el discurso, nominan de una manera tan grandilocuente, tan exuberante, tan excesiva a los problemas concretos que aluden que, aunque sean bienintencionados, la fuerza conceptual que intentan desplegar tiende a esfumarse.

En la elaboración del discurso que ha adoptado el Turismo Accesible ha prevalecido un principio de universalidad que rehúye, en la terminología

utilizada, cualquier referencia privilegiada a sus destinatarios objetivos, las personas con discapacidad y que, por ello, sufren discriminación habitual cuando hacen turismo. Se incluye a otros grupos, personas que han sufrido un accidente y llevan muletas o escayola de manera temporal, o que tiran de cochecitos de niño u otras que cargan equipajes pesados, o que padecen alergias alimenticias para sólo al final, como de soslayo, hacer referencia a las personas con discapacidad. Se pretende transmitir una imagen homogeneizada del turismo de necesidades especiales, que permita aumentar las cifras de potenciales clientes hasta cotas cada vez más elevadas y que oscilan, según la fuente, entre los 1.000 y los 1.500 millones a nivel mundial. No obstante, dichos cálculos y previsiones sólo despiertan la incredulidad en el sector turístico sin provocar reacción significativa alguna. Pero, el discurso se mantiene, obstinadamente optimista en el tono y el contenido de su mensaje, que parece inasequible al desaliento, a pesar de la respuesta indiferente que obtiene. La Industria se resiste a la seducción de un discurso que, al mismo tiempo, propone la adaptación de entornos, establecimientos, transportes, servicios y productos turísticos que, obviamente, no necesitan todos los turistas. La gran mayoría ya consume y disfruta de todas las infraestructuras, productos y servicios arrojando un saldo muy positivo a la Cuenta Satélite del Turismo (CST). Luego, los cambios, que suponen costes de inversión ciertos, se están proponiendo, en realidad, para los que no pueden acceder a ellos en la actualidad y esos son, básicamente, las personas con discapacidad.

La estrategia discursiva se desvela paradójica cuando aboga por una desestacionalización del sector turístico, dada la mayor disponibilidad de tiempo de las personas con discapacidad para viajar en cualquier período del año, mientras en el corpus general del discurso se ha procurado reducir su protagonismo. De aquí se deduce que el discurso del Turismo Accesible subestima el conocimiento que la Industria tiene de su propio sector.

Se podría concluir que la estructura del discurso del Turismo Accesible está constituida por la paradoja. Una red tejida por contradicciones más o menos evidentes que transluce la incoherencia de un mensaje remiso a dirigir

sus saetas hacia el centro de la diana. Cuando habla en tono optimista y estimulante de macro-cifras potenciales está transfiriendo al ámbito de la Industria, de forma subliminal, la monumental obligación de salvaguardar a semejante contingente de personas con discapacidad de la amenaza de discriminación que les acompaña, de ahí su incomodidad y apatía. En este mismo sentido se puede observar la contradicción latente en una oferta multimillonaria compuesta por un colectivo al que, al mismo tiempo, se afana en diluir para que pase inadvertido. Otra discordancia relevante la encontramos en el significativo silencio discursivo al respecto de un prolijo corpus legal que ampara el derecho al turismo de estas personas y la inexistencia de un órgano de inspección que garantice su cumplimiento. Esta evidencia permea la debilidad del compromiso político que justifica la desidia del sector, realimentándose mutuamente a través de un lenguaje “políticamente correcto” que permite albergar la ilusión de que las cosas están cambiando para que, como sucede, en realidad no cambie, prácticamente, nada.

#### 4.3.2 Los condicionantes subyacentes

Cuando se lleva a cabo una exposición de las razones que determinan por qué el Turismo Accesible está subrepresentado dentro del sector turístico global, siempre aparece: la falta de accesibilidad de los entornos, productos y servicios; la deficitaria formación del personal para atender a este tipo de clientes; la necesidad de inversiones; la escasa o nula cooperación entre los *stakeholders* involucrados y la *actitud social* ante la discapacidad.

Cada vez se pueden encontrar más estudios sobre aspectos relacionados con la *Accesibilidad Universal* y el *Diseño Universal*. También van aumentando los estudios de caso sobre la formación específica del personal de atención directa. Se habla de que las inversiones necesarias, en bastantes ocasiones, son poco importantes en el plano crematístico y que dependen, en gran medida, de la voluntad y la imaginación. Sobre los problemas de comunicación y consenso entre *stakeholders* se ha trabajado menos y, quizás, esta realidad anticipa un indicio significativo sobre la complejidad que radica



en el núcleo de la cuestión, la *actitud social* ante la Discapacidad en el entorno turístico.

Este factor fundamental, sin embargo, no ha sido objeto de estudios pormenorizados que aporten luz sobre su estructura, naturaleza e influencia en el devenir de las experiencias turísticas de las personas con discapacidad. Se hace necesario comprender su papel primigenio, de hondas raíces e influjo determinante, sobre la estructura y la agencia (Bourdieu, 2000b; Giddens, 1995) de este fenómeno del Turismo Accesible.

Para ello vamos a plantear una aproximación a la problemática de la actitud hacia la discapacidad en el ámbito del turismo desde dos perspectivas inéditas en este campo específico, estas son: la *alteridad* y el *prejuicio estético*. La primera nos va a mostrar su contribución a la emergencia de un nuevo turista que por su manifiesta “otredad” entre los demás turistas y por su morfología diferente en el “territorio turístico” hemos decidido llamar *alterturista*. La segunda nos ofrece una herramienta interpretativa del sentido que tiene la resistencia continuada de la Industria a aumentar e integrar a este grupo social entre sus clientes de forma significativa, y sobre la extrañeza e incomodidad que experimentan los turistas estándar ante la presencia de estos otros *alterturistas* compartiendo el mismo “escenario turístico”.

Para tener conocimiento de la realidad del “otro” es preciso determinar los elementos distintivos que denotan el grado de inclusión o exclusión de los individuos en relación a una determinada unidad sociocultural (Luhmann, 1998). De acuerdo con este aserto nos resulta ilustrativo para intentar comprender el significado del encuentro con el “otro” reparar en la perspectiva analítica que nos aporta el binomio *adentro/afuera* (Bauman, 2005). En este sentido nos parecen clarificadoras las palabras de Beriaín cuando dice que:

“Los dioses, los monstruos y los extraños representan experiencias de alteridad que nos confrontan con ciertos límites, al subvertir ciertas categorías y esquemas clasificatorios. Debido a que amenazan lo conocido con lo desconocido, lo extraordinario, lo sublime, lo monstruoso, se experimentan con temor y temblor,

exiliándonos al infierno o al cielo o, simplemente, apartándonos de las familiaridades de la comunidad humana, arrastrándonos a países de extraños.” (2013: 2).

Por la capacidad enculturadora del Turismo, como fenómeno socio-económico global, éste impone patrones de consumo, de estímulo, de tendencia, de conducta, estéticos, etcétera. Un manifiesto desajuste con cualquiera de estos patrones inicia el proceso de retirada del lado de *adentro*, dando lugar a un progresivo abandono del espacio configurado para “nosotros” turistas estándar, situándose en el lado de *afuera* o lugar que ocupan “otros” turistas. Las personas con discapacidad se caracterizan por encarnar una estética diferente a través de un conjunto de rasgos que los identifican socialmente. Estos símbolos consiguen apoderarse de su identidad convirtiéndose en atributos inseparables que definen la presencia de estas personas en el entorno turístico como turistas diferentes, como “otros” turistas. En un espacio que ha sido concebido para aceptar determinados prototipos estéticos acorde con los cánones y rechazar a los que se oponen, los símbolos de la discapacidad encarnados en los *alterturistas* representan una perturbación del precepto estético que los distingue como intrusos mediante un proceso, que podemos denominar, de *morfologización del “otro”*. En un contexto así, lo que en realidad ocurre está conectado con contravenir los valores instituidos, las diferencias no se aceptan como una parte anómala de la propia estructura proyectándose hacia *afuera* como algo extraño. Aunque en diferentes grados, la respuesta de la estructura hacia el intento de intromisión es, como señala Aho,

“combatida, castigada y extirpada como “lo externo extraño”, en lugar de ser considerada, como lo que realmente es, como “lo interno propio”, a través de un proceso socialmente construido de estigmatización, de demonización, de deslegitimación” (1994: 6).

Esto ocurre porque existe la tendencia a proyectar en los otros aquellos temores que residen en nuestro interior y que necesitamos sacar fuera de nosotros porque nos perturban. Porque como afirma Beriain,

“Más que reconocer la presencia de la alteridad en nuestro interior, la llevamos fuera creando, irresponsablemente, chivos expiatorios, estigmatizados, rechazando la posibilidad de nuestro auto-reconocimiento como otros.” (2013: 6).

La evocación de la desgracia humana que se atribuye, subconscientemente, a la Discapacidad provoca una percepción alterada de la realidad que transmite los temores a resultar protagonistas de dicha fatalidad. Actúa como un recordatorio importuno de lo que puede ocurrirnos en cualquier momento a cualquiera de nosotros. Esta sensación se acrecienta en los entornos turísticos por contraste con la atmósfera de seducción e invitación a satisfacer los deseos con que nos prepara y predispone la publicidad de la Industria.

Desde la perspectiva de la *alteridad* surge una crítica adicional a la expresión discursiva de un Turismo “para Todos” como sinónimo del Turismo Accesible. Una crítica basada en la idea de Levinas, (2000) que entiende la *alteridad* como imprescindible para construir la identidad a través de la diversidad. Porque lo contrario es la uniformidad y esto es, además de, imposible es poco aconsejable, pues elimina el valor plurisignificativo de lo diverso. Como afirma Dussel (1973: 128) “*la eticidad de la existencia pende de la Alteridad y no de la Totalidad*”.

Para un mayor refuerzo sobre el carácter inaprensible de la imagen de “otredad” que representa el turista con discapacidad para el turista estándar cuando éste, sumido en su “mismidad”, comparte el entorno turístico, haremos alusión a Colmenares cuando afirma que,

“la ‘otredad’ refiere a una idea del afuera, de lo distinto a lo propio a una realidad perfectamente inaccesible e ignota a los esquemas cognoscitivos, no tiene traducción dentro de los códigos culturales mediante los cuales el yo interpreta la realidad.” (Colmenares, cit. en González, 2008: 127-28).

De aquí se deduce que la mayoría de los turistas estándar se encuentren perplejos ante la pregunta de si se sienten incómodos o molestos por la

presencia de personas con discapacidad en su mismo entorno turístico. Si se alcanza el suficiente grado de confianza con ellos terminan contestando que sí, que por alguna razón que desconocen les perturba el ánimo y los perciben como fuera de lugar.

Y a partir de estas reflexiones sobre el papel que juega la alteridad en el “escenario turístico” dando lugar a la aparición de un nuevo tipo de turista, el *alterturista*, gestado mediante un proceso de morfologización del “otro”, nos situamos ante el verdadero nudo gordiano del Turismo Accesible: el *prejuicio estético*.

A través de la historia y por medio de patrones culturales se han delimitado las características de lo que se ha de reconocer como magnífico, admirable y excepcional, así como lo desviado, lo extraño, lo imperfecto, lo raro, lo anómalo tanto en el orden psicológico, espiritual y moral como en el físico, social y político (Ocampo, 2013: 21).

Este proceso se nutre y refuerza con la participación del *habitus* como un principio generador de prácticas adquirido, principalmente, en la socialización primaria mediante la familiarización con las prácticas y los espacios que se producen al seguir los mismos esquemas generativos en los que se encuentran inscritos las divisiones del mundo social (Bourdieu, 1991).

Un factor crucial para la comprensión del funcionamiento del *habitus* es su estrecha relación con el cuerpo, el *habitus* se aprende a través del cuerpo -se incorpora- por medio de un proceso de familiarización práctica, que no pasa por la consciencia, con un universo de prácticas. Como añade Bourdieu:

“no se terminaría de enumerar los valores hechos cuerpo, por la transubstanciación que opera la persuasión clandestina de una pedagogía implícita capaz de inculcar toda una cosmología, una ética, una metafísica, una política, a través de órdenes tan insignificantes como ‘ponte derecho’ o ‘no cojas tu cuchillo con la mano izquierda’ y de inscribir los detalles en apariencia más insignificantes del porte, de la postura, los modales corporales y verbales en los principios fundamentales del arbitrario cultural

situados así fuera del alcance de la consciencia y de la explicación.” (1991: 117).

La incorporación del *habitus* supone la apropiación inconsciente e irreflexiva de esquemas apreciativos y evaluativos que han sido forjados mediante regularidades objetivas que buscan su reflejo en las conductas razonables o en el “sentido común”. Dentro de este proceso se generan imágenes mentales, a través de representaciones de objetos y sujetos, a las que se le asignan valores y se le asocian ideas.

Es en esta fase de la primera infancia donde a través del mecanismo del *habitus* se fijan los signos que, configurados como imágenes mentales, se convierten en vehículos sígnicos (Morris, 1985). Estos, a su vez, son interpretados en un proceso de semiosis visual que, referidos a la discapacidad, los transforma en estereotipos y prejuicios, dando lugar a la formación de actitudes apáticas, cuando no excluyentes, de efectos discriminatorios.

Y son las imágenes mentales, socialmente construidas, mediante los signos que interpretan la discapacidad como fatalidad humana las que determinan la aparición del prejuicio estético. Esta circunstancia llevada al campo del turismo se traduce en una incoherencia semántica de primer orden, dado que lo que fue concebido como espacio de evasión de las constricciones cotidianas, como lugar de encuentro con el placer, la belleza y la diversión, se quiebra al evocar sus opuestos con la visualización descontextualizada de los signos de la discapacidad en el “territorio turístico”.

Las actitudes están formadas por tres componentes: el cognitivo que genera los pensamientos, por el afectivo que estimula los sentimientos y por el conductual que activa el comportamiento. Para que confluyan constituyendo una determinada actitud han de implicarse, siempre, en la evaluación del objeto que propicia la actitud. Por eso las creencias pueden ser favorables o adversas, el sentimiento positivo o negativo y la conducta de apoyo o rechazo.

Desde el plano cognitivo lo que se produce es la percepción rápida y cercana del objeto a lo que se suman todas las creencias acumuladas en la

memoria sobre él, dando lugar a una evaluación que nos permite interpretarlo como bueno o malo, provechoso o dañino y si nos posicionamos a favor o en contra. Desde el plano emocional nos vinculamos en positivo o nos distanciamos pudiendo llegar al rechazo frontal. Como hemos visto con anterioridad el *habitus* favorece este proceso de organización mental de lo que nos rodea en base a unas preferencias de acuerdo con lo que nos gusta o disgusta, nos agrada o desagrada. El primer contacto con un objeto, animal o persona suele ser visual y lleva aparejada una impresión emocional automática complementaria a la valoración racional. Por último, nos vemos impulsados a actuar, bien sea de forma activa a favor o en contra, o con un comportamiento pasivo, normalmente, indiferente. Ninguno de estos tres componentes: cognitivo, afectivo y activo es más, o menos, importante que los demás ya que funcionan de forma yuxtapuesta e integrada.

Como consecuencia de las creencias generalizadoras de las características comunes de los miembros de determinados grupos sociales se forman los estereotipos. Existe una clara tendencia a considerar iguales por compartir la mayoría de aspectos esenciales como: físico, psicológico, comportamental, etc., a los integrantes de grupos diferentes al nuestro. La economía de esfuerzo impulsa la emergencia y desarrollo de los estereotipos ya que resulta más fácil retener algunos casos comunes y extenderlos al resto etiquetando al conjunto, que detenerse a analizar y clasificar la gran variedad de especímenes que aportan complejidad y diversidad a la formación de los grupos.

Con el soporte teórico que nos aporta el conocimiento de la funcionalidad del *habitus* y el proceso configurador de las actitudes nos encontramos en mejor disposición para reconocer la existencia y comprender la participación del que hemos denominado *prejuicio estético*. *Prejuicio estético* porque está constituido por *imágenes estereotipadas* de la discapacidad que se asocian, *cognitivamente*, a la inutilidad social, a la anormalidad, a la falta de autonomía personal y a la idea de fracaso permanente, entre otras connotaciones peyorativas. *Imágenes estereotipadas* de la discapacidad que se

asocian, *emocionalmente*, con la compasión por la tragedia personal, con el desagrado ante la visión de lo considerado “feo”, “deforme”, “indeseable”. *Imágenes estereotipadas* de la discapacidad que dan lugar a una conducta frecuente de apatía, de no implicación, de indiferencia que representan la acción, que surge de forma inevitable pues, aunque no hagamos nada, estaremos haciendo algo. “*No decidir es también una forma de decidir, quizás la más dramática*” (Ruiz, 2012: 113).

Toda esta red de percepciones visuales procedentes de los símbolos y la encarnación de la discapacidad trasladados al ámbito del turismo se convierte, con sus creencias, sentimientos y comportamientos asociados, en los verdaderos catalizadores de la dinámica observada en el Turismo Accesible. Desde que una persona con discapacidad hace acto de presencia en cualquiera de los “santuarios turísticos” (Jafari, 1988) ya sea en un medio de transporte, en los hoteles, las playas o piscinas, los museos o los restaurantes se activa el *prejuicio estético* de forma automática e inconsciente de todos los que entran en contacto visual con él o ella. Salvo en raras ocasiones, ese contacto visual es breve ya que suele prevalecer el factor emocional que moviliza, inmediatamente, sentimientos displicentes hacia la imagen cercana del estigma (Goffman, 2012) como mecanismo de defensa que solicita una rápida huida de la imagen estereotipada de la desgracia.

Todo esto resulta así incrustado en el imaginario colectivo debido a circunstancias tan decisivas como que los discapacitados y la discapacidad han estado ausentes en la historia, invisibles en la actividad y participación social. Solamente ha sido, como fenómeno, objeto de clasificación otorgándole una categoría que requiere de tratamiento para intentar la restitución de su déficit fisiológico, quedando de esta forma medicalizada y etiquetada como desviación o patología. La determinación del uso reparador del tratamiento la transforma en una enfermedad individualizada eliminando, de esta forma, las críticas a probables factores sociales, políticos y culturales responsables de la construcción de la idea de discapacidad (Oliver, 1990).

De aquí se infiere la concepción asistencialista que circunda a todo el campo cultural de la discapacidad, y al contenido de su capital simbólico y social (Bourdieu, 2000c). La raigambre de esta percepción la convierte en un lastre muy significativo en la mentalidad, sobre todo, del subsector de la hospitalidad dentro de la Industria turística. Si tenemos en cuenta la figura de enfermo, socialmente, asignada y que soporta de forma estoica el/la discapacitado/a, resulta evidente el temor de los hoteleros a ver sus establecimientos identificados como hospitales o clínicas en lugar de sitios para el disfrute, la evasión y el descanso. Y todo este entramado perceptual donde confluyen, coexisten e interactúan: conceptos, historia, procesos, símbolos, intereses económicos, decisiones políticas, ausencias, deseos, necesidades, actitudes e imágenes mentales y físicas, recorre todos los eslabones la cadena del Turismo Accesible compuesta de viaje, accesibilidad y trato personal. Por lo tanto, los “territorios turísticos” se ven tamizados por la mirada secuz e impasible del prejuicio estético siempre presto a reconocer las imágenes peyorativas y a proyectarlas distorsionadas, reproduciendo el modelo funcional de una “estructura estructurada y estructurante” (Bourdieu, 1991).

Mediante este proceso se configura una actitud apática hacia las personas con discapacidad que altera el significado de su presencia y participación en los “territorios y los escenarios turísticos” (Nogués, 2015). Un posicionamiento que actúa de poderosa barrera invisible azolvando el desarrollo de un *Turismo Accesible*, que no se percata de, o infravalora, la necesidad preliminar de neutralizar el mecanismo principal de obturación, el *prejuicio estético*. Un adversario silencioso, sutil, que está siempre vigilante, que campa a sus anchas por los inasequibles terrenos del mundo psicológico, y cuya estructura y naturaleza parecen trabajar al unísono para esterilizar la potencialidad de ese supuesto segmento de mercado que el discurso oficial del Turismo Accesible vaticina.



#### 4.4 Resumen del capítulo

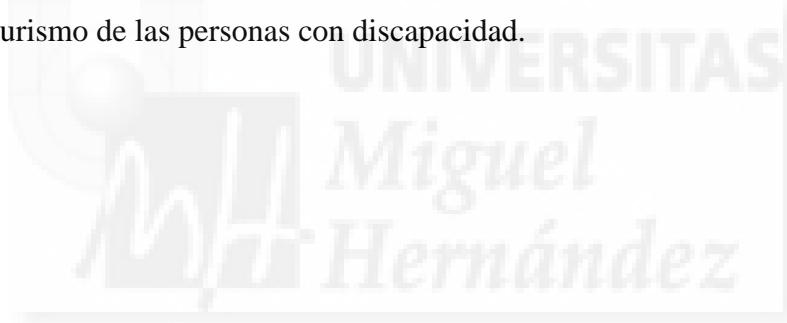
En este capítulo hemos realizado el análisis de tres aspectos básicos. El primero es el relacionado con los datos proporcionados por las cifras y su interpretación. En segundo lugar, nos centramos en revisar el modelo de proceso turístico de Jafari para comprobar si el turista discapacitado se ajusta a sus parámetros. Y en tercer lugar, nos detenemos a constatar la presencia activa de un discurso oficial y examinar su naturaleza y efectos. Al mismo tiempo exponemos la existencia de dos factores fundamentales en los procesos y desarrollo del Turismo Accesible.

Comenzamos aportando datos, en términos absolutos y relativos, sobre visitantes con discapacidad que evidencian la discrepancia entre la previsión discursiva y la realidad factual. Las macro-cifras de trazo grueso sobre potenciales clientes esgrimidas, de forma pertinaz, por parte de los distintos portavoces del discurso oficial del Turismo Accesible, se desvanecen con la contundencia de los datos obtenidos en dos destinos eminentemente turísticos como Alicante en el levante español, y el sur de Tenerife en las Islas Canarias. El registro de llegadas a sus aeropuertos en el año 2014 lo demuestra de manera inapelable. Los visitantes con discapacidad a ambas zonas apenas representan un exiguo 1% del total de turistas, lo que resulta un indicador muy claro del desarrollo actual del Turismo Accesible en España. Si tenemos en cuenta que España es una potencia mundial de primer nivel en términos de llegadas de turistas, ya que se mantiene como tercer destino turístico en número de visitantes y que el sur de Tenerife, en concreto Arona, está considerado el segundo destino en Turismo Accesible del mundo, estos datos se podrían extrapolar a nivel europeo y mundial.

En segundo lugar, se realiza una revisión del modelo de turista de Jafari comparando los momentos que componen la experiencia turística de un turista estándar y un turista discapacitado a través del recorrido por las diferentes etapas que configuran su *Metáfora del Trampolín*. Tras analizar cada una de ellas se puede ver que el turista con discapacidad responde, por sus necesidades

especiales de accesibilidad, a otros patrones que le distancian rotundamente del modelo, poniendo en entredicho su configuración como turista.

Y en tercer lugar, iniciamos un recorrido dual donde por una parte, elaboramos una descripción de los elementos que componen el discurso oficial, y sometemos a examen sus factores constitutivos, con especial detenimiento en el análisis del lenguaje políticamente correcto que preside el discurso y cuyo efecto más destacado es la emergencia de un talante e impronta acríticos. Y por otro lado, introducimos dos factores nuevos en el análisis del Turismo Accesible como son: la *alteridad* y el *prejuicio estético*. La alteridad ayuda a comprender los signos que indican que el turista con discapacidad es, en realidad, un turista diferente, un “otro” turista o *alterturista*. Asimismo, la noción de *prejuicio estético* creemos que ofrece una explicación del origen de las actitudes que levantan las barreras físicas e invisibles que impiden el disfrute del turismo de las personas con discapacidad.



## CONCLUSIONES

En esta sección se exponen las principales conclusiones derivadas de este trabajo de investigación. Aun cuando algunas de ellas se han venido esbozando en los capítulos precedentes, nos parece conveniente a fuer de la claridad y el orden expositivo proyectar una visión de conjunto de las mismas.

Comenzaremos afirmando que a la luz de los resultados de esta investigación se puede afirmar que el *Turismo Accesible* no es, en la actualidad, ninguna nueva modalidad de turismo. Y no lo es porque, como hemos visto en el relato etnográfico, la práctica adolece de todos y cada uno de los elementos que la podrían categorizar como tal. Ya su propia denominación lo califica, justamente, por lo que debería ser y no es, *accesible*.

También la literatura prueba que no es una modalidad de turismo porque no hay turismo, en puridad, si no hay turistas que desarrollen desplazamientos turísticos masivos (Beltrami, 2011) y normalizados, que responda a una oferta sólida, coherente y dentro de unos estándares aceptables de calidad que permitan disfrutar la experiencia turística. Los testimonios vertidos en las entrevistas a destacados representantes del sector han demostrado que la oferta se revela *insuficiente* en cuanto a destinos y número de habitaciones adaptadas; *dispersa* ya que entornos, productos y servicios turísticos no comparten la accesibilidad como un elemento transversal; y *deficiente* en cuanto a la formación específica del personal para dar un servicio adecuado a clientes con necesidades especiales.

En cualquiera de los eslabones de la cadena que representa la experiencia turística de las personas con discapacidad hemos encontrado importantes carencias y una evidente inoperancia del sector turístico. La exposición etnográfica pone de manifiesto que, desde la información, pasando por el transporte, hasta llegar al alojamiento, la recreación y el entretenimiento, por citar sólo las más significativas, muestran un estado muy deficitario. Todo este conjunto de circunstancias prueba que el sector turístico sigue sin pensar todavía en turistas con discapacidad, sigue sin planificar ninguna estrategia para atraerlos como clientes, salvo en casos muy aislados y, por lo tanto, sigue sin diseñar sus instalaciones ni a formar a su personal para albergar y atender a estos clientes. Las consecuencias de esta realidad se traducen en claros signos de discriminación con respecto a los turistas estándar por parte de la industria turística. Por lo tanto, resulta concluyente que se trata de una actividad turística atípica donde el “presunto turista” con discapacidad no reúne las condiciones para ajustarse a la oferta preexistente y mayoritaria. Por cuanto queda en una situación de desventaja que, aunque conocida por la industria turística, no se interesa por cambiar esa realidad ni por la estimulante promesa de grandes beneficios económicos.

Creemos que hemos aportado una nueva visión sobre la intersección histórica producida entre Turismo y Discapacidad al revisar la formación de un discurso, suspicazmente homogéneo, y elaborado por los representantes del Tercer Sector de Acción Social, de la política y administraciones públicas a distintos niveles, de entidades y corporaciones internacionales del ámbito del turismo y por un sector de la Academia. Ha quedado constatado que a ese discurso inspirado en el espíritu de los derechos humanos y moldeado con criterios universalistas no se ha incorporado la industria turística que, sin embargo, es la encargada de materializar las propuestas y postulados de ese discurso.

A través de la exposición etnográfica se ha evidenciado que el sector turístico muestra un notable desinterés por las predicciones de potencialidad de negocio que llegan del discurso oficial. Analizado desde la lógica capitalista

que rige los objetivos de la industria turística como actividad económica globalizada, esto supone un contrasentido. Como han afirmado sin reservas los informantes del sector de la hospitalidad y restauración, la explicación a esta paradoja es doble: por una parte, y desde una perspectiva puramente económica, las recomendaciones del discurso oficial presentan un riesgo de desequilibrio entre la certeza absoluta de los costes de inversión en reformas y formación, y la total incertidumbre sobre los supuestos beneficios. A esto hay que sumar la motivada incredulidad sobre las macro-cifras potenciales esgrimidas ante la evidencia de la cantidad real de visitantes con discapacidad llegados a destinos sensibilizados para recibir a este colectivo, y que representan un exiguo 1% del total de turistas estándar. Por otra parte, y como hemos demostrado a través de los testimonios etnográficos, existen factores actitudinales propios y transferidos que aportan elementos para plantear una solución al enigma del desinterés por el desarrollo de esta propuesta denominada Turismo Accesible. Los factores actitudinales propios son aquellos que, en un alarde de inusitada transparencia, han quedado confirmados por hoteleros y restauradores al justificar su apatía en el temor a una imaginada conversión de sus establecimientos en hospitales o guetos ante la imagen mental de un numeroso grupo de personas con discapacidad circulando por su interior. Los factores actitudinales transferidos lo son a los clientes habituales que, supuestamente, se sentirían molestos ante una nutrida presencia de discapacitados y sus pertrechos simbólicos deambulando por las instalaciones, con la consiguiente pérdida o reducción de la calidad del escenario imaginado por el turista estándar.

Todo este cúmulo de circunstancias ha creado en el sector turístico la convicción de que se trata de un turismo asistencial, minoritario y que es competencia de los departamentos de Asuntos Sociales, como demuestra el ejemplo de las iniciativas y desarrollo de los programas de vacaciones y termalismo del IMSERSO y el reducido número de hoteles y empresas turísticas que acogen a grupos de personas con discapacidad. Ninguna modalidad de turismo resulta subvencionada por la administración pública, aunque sea parcialmente, como lo es el Turismo Accesible, salvo los

programas de vacaciones para personas mayores. Esta asimilación entre ambos colectivos contribuye a encuadrarlos dentro de una cierta tipología de Turismo Social ya que el turismo, en cualquiera de sus múltiples expresiones, es una actividad de carácter privado que realiza el turista con su exclusiva financiación personal y sin ayuda pública alguna.

Como afirma el Informe Olivenza 2015 de la Discapacidad, del casi millón y medio de personas con discapacidad en España en el año 2013 con edad entre 16 y 64 años sólo una tercera parte se consideran activos para el trabajo, y tan sólo uno de cada cinco se encontraban empleados en dicho período (Jimenez y Huete, 2015: 247). Como se puede ver con claridad, estas cifras oficiales sobre personas con discapacidad y con recursos propios para hacer turismo difieren de manera radical con las esgrimidas por el discurso oficial que habla de entre 3,8 y 4 millones de potenciales turistas. Con este contraste de cifras oficiales contribuimos a comprender parte de las explicaciones que alimentan la incredulidad de la industria turística sobre los pronósticos de rentabilidad emitidos desde el discurso oficial.

De esta forma demostramos la inconsistencia argumental de dicho discurso que se basa en las citadas cifras de trazo grueso para abogar por la existencia de un imaginario y latente segmento de mercado, y repudiar cualquier afirmación que aluda a la existencia de un “nicho de mercado” de personas con discapacidad en el ámbito del turismo. Sobre esta intolerancia a la aceptación de dicha posibilidad, aportamos una visión que pone el acento en el lastre que supone el síndrome discriminatorio y la amenaza de segregación y exclusión que pende sobre este grupo social. Sin embargo, queda demostrado a través de los testimonios de visitantes a destinos como *Los Cristianos* y en concreto, de clientes ocasionales y/o habituales del *Hotel Mar y Sol*, totalmente adaptado, certificado y premiado por ello, que ese enfoque especializado de vacaciones les reporta experiencias placenteras en familia o con amigos, y sin restarle oportunidades de integración en el conjunto del destino. De aquí concluimos que el discurso ha optado por rechazar la posibilidad de crear un “nicho” sólido y modélico que avance por fases hacia un objetivo ulterior. Por

el contrario, y como demuestra la estrategia diseñada y emprendida por los principales defensores del Turismo Accesible, en su lugar se propone el abordaje total de un problema incommensurable que desincentiva a aquellos que tienen que propiciar el cambio, esto es, a la industria turística.

Ha quedado verificada la falta de entendimiento y cooperación en el conjunto de *stakeholders*, o grupos de interés, involucrados en las dinámicas y los procesos de instauración y desarrollo del Turismo Accesible. Y esto, a pesar de que en la propia literatura especializada se muestra una definición del fenómeno que proclama dicha colaboración como primera necesidad. De esta forma aportamos un nuevo indicio sobre la incoherencia entre discurso y praxis dada la escasa o nula presencia en el tablero de operaciones de una planificación estratégica consensuada, lo que trae consigo el avance débil y disperso actual.

Creemos haber aportado una nueva visión sobre el estado actual del Turismo Accesible a través de los matices heurísticos que incorpora la noción de *prejuicio estético*. Prueba de ello es el papel desempeñado por los medios de comunicación que desaprovechan su fuerza divulgadora al no mostrar imágenes integradas de personas con discapacidad en los circuitos turísticos convencionales. También la publicidad generalista dedicada a seducir para hacer turismo de masas omite cualquier referencia visual que evidencie interés alguno, ni sirva de reclamo a la unión de personas con discapacidad al torrente de la oferta turística común. Resulta evidente la inexistencia de imágenes que recuerden la necesidad de mayor accesibilidad para los turistas en las campañas de marketing que contratan y financian los turoperadores, las empresas del sector turístico y, también, entidades municipales que desean promover sus localidades como destinos atractivos para el turismo, como por ejemplo el caso de Arona. Presentamos esta realidad incontestable como una sólida evidencia de los prejuicios existentes para admitir imágenes de la discapacidad en el espacio turístico.

Por lo tanto, concluimos que el *prejuicio estético* es un factor crucial y determinante en el escaso desarrollo del Turismo Accesible. En la narrativa

etnográfica ha quedado patente que funciona como intérprete de las imágenes de la discapacidad en el “espacio turístico” convirtiéndose en ese mediador significativo (Nogués, 2015) capaz de transferir el estigma social a los escenarios turísticos distorsionando y truncando los universos de seducción y deseo que conforman el turismo. Su presencia intangible y ubicua pero, por ello, no menos real y poderosa se apropia del campo visual y su capital simbólico (Bourdieu, 2000c) para repeler toda imagen que no se ajuste a la morfología canónica deseable en el entorno mítico del espacio turístico (Chadefaud, 1987)

Se ha confirmado la importancia de la formación específica del personal de atención directa en el trato de personas con necesidades especiales por razones de déficit en la movilidad o en su desarrollo sensorial, psíquico o cognitivo en el ámbito del turismo. Por medio de diferentes estudios de caso hemos proporcionado la evidencia de su valiosa contribución a la satisfacción de la experiencia de aquellas personas con algún tipo de discapacidad que deciden emprender una experiencia turística de cualquier tipo. No obstante, hemos podido constatar que los citados estudios de caso son sólo el producto de alguna iniciativa pionera, que demuestran la casi total falta de planificación y estructura educativa, así como de recursos materiales y de formadores expertos en Turismo Accesible.

Asimismo, hemos constatado la inexistencia de alguna iniciativa o propuesta de implantación de una asignatura troncal de contenido teórico-práctico sobre Turismo Accesible en el currículo de los estudios de grado y postgrado que han de formar a los futuros profesionales del Turismo. Consideramos este dato de una significación extraordinaria que demuestra sin ambages, una vez más, la puesta en valor real de este producto turístico. Como prueba de esto sirva como ejemplo el reconocimiento por parte de representantes de colegios profesionales de arquitectura, como el de Madrid, de la ausencia de asignaturas específicas y, por lo tanto, de proyectos de fin de grado o máster sobre accesibilidad en el entorno construido urbano y turístico. Como hemos visto se echa en falta, también, una educación psicosocial sobre



la discapacidad en los miembros de equipos multidisciplinares para que tomen conciencia de la importancia en la consideración de la accesibilidad como elemento transversal a todos los ámbitos de la vida, y lo transmitan como presupuesto ineludible a los órganos de toma de decisión política, social y económica.

En relación al papel que juega la profusa legislación vigente protectora de los derechos de las personas con discapacidad, y que resulta aplicable al ámbito del turismo en cualquiera de sus niveles administrativos: supranacional, nacional, regional o local, hemos de concluir que no está sirviendo para espolear ni las actitudes, ni el interés económico, ni siquiera el cumplimiento de las obligaciones normativas. Prueba de ello es la falta de cuerpos de inspección que velen por el acatamiento de los preceptos legales. Esto explica la laxitud en la observancia de los imperativos legales por parte de las empresas del sector turístico. Esta realidad pone de manifiesto, sin paliativos, la profundidad y fortaleza real del compromiso político y el lugar que ocupa en la agenda de los poderes públicos un asunto como el del disfrute del turismo, en condiciones dignas, por parte de las personas con discapacidad. Y, al mismo tiempo, representa para la industria turística el alivio de una dispensa jurídico-moral que le permite diluir su responsabilidad social al engrosar las listas de responsables de los bajos niveles de diligencia y prioridad dedicados a afrontar las tareas pendientes del Turismo Accesible.

Como hemos demostrado los procesos de interacción entre Turismo y Discapacidad se manifiestan en dos dimensiones, una discursiva y otra factual, y ambas siguen cauces y se sumergen en realidades bien diferenciadas. El ejemplo del *V Congreso Internacional de Turismo para Todos* demuestra que la dimensión discursiva se sirve de un lenguaje “políticamente correcto” que mediante el uso de eufemismos y con un talante marcadamente acrítico, se afana en describir la posibilidad futura de un marco espacio-temporal utópico de turismo “para Todos” donde estén incluidas, “también”, las personas con discapacidad. La descripción etnográfica pone de relieve otra dimensión factual que expresa, a través de las prácticas que conforman la realidad turística de las

personas con discapacidad, que el Turismo Accesible no responde ni a sus propias pretensiones ni a las expectativas de sus usuarios. Por lo tanto, y como conclusión final de esta investigación, creemos que se puede afirmar que el Turismo Accesible, como forma de turismo, es en la actualidad una entelequia.

\*\*\*



## BIBLIOGRAFÍA

- Abberley, P. (1987). The Concept of Oppression and the Development of a Social Theory of Disability.pdf. *Disability, Handicap & Society*1. <http://doi.org/10.1080/02674648766780021>
- Abberley, P. (1998). Trabajo, utopía e insuficiencia. En Len Barton. (Ed.), *Discapacidad y Sociedad*. Madrid: Editorial Morata.
- Acerenza, M. A. (1984). *Administración del Turismo*. México: Trillas.
- Aguado, A. (1995). *Historia de las deficiencias*. Madrid: Escuela Libre Editorial.
- Aho, J. (1994). *This Thing of Darkness: A Sociology of the Enemy*. Seattle: University of Washington.
- Albrecht, G. L. & Verbrugge, L. (2000). The global emergence of disability. In G.L. Albrecht. R. Fitzpatrick. S.C. Scrimshaw.. (Ed.), *The Handbook of Social Studies in Health and Medicine* (pp. 293–307). CA: Sage.
- Alexander, R. (1994). *Attitudes towards the disabled in destination marketing organizations*. Virginia.
- Allué, M. (2003). *DisCapacitados. La reivindicación de la igualdad en la diferencia*. Barcelona: Bellaterra.
- Alonso, F. y Dinarés, M. (2006). *El hotel accessible. Guía para su diseño*,

*organización y gestión.* Madrid: IMSERSO.  
<http://doi.org/10.2307/3456039>

Apostolopoulos, Y., Leivadi, S. and Yiannakis, A. (1996). *The Sociology of Tourism: Theoretical and empirical Investigations.* (Apostolopoulos, Y., Leivadi, S. and A. Yiannakis, Ed.). Abingdon: Routledge.

Ardevol, E., y Gómez, E. (2009). Lo visual como objeto de estudio antropológico en la era digital. En *Antropología, medios audiovisuales y TIC: Problemas y desafíos en el mundo contemporáneo.* Buenos Aires: RAM'09 GT 62,.

Augé, M. (2008). *Los no lugares. Espacios del anonimato.* Barcelona: Gedisa.

Austín, J. L. (1981). *Sentido y percepción.* Madrid: Tecnos.

Barbera-Stein, L. (1979). Access negotiations: comments on the sociology of the sociologist's knowledge. In *74º encuentro anual de la American Sociological Association.* Boston.

Baretto, M. (2007). *Turismo y Cultura. Relaciones, contradicciones y expectativas.* Tenerife: Pasos Edita.

Barnes, C. (1991). *Disabled people in Britain and Discrimination.* London: Hurst and Co.

Barthes, R. (1991). *Mythologies.* New York: The Noonday Press.

Bateson, G. (1958). *Naven.* California: Stanford University Press.

Baudrillard, J. (2009). *La sociedad de consumo. Sus mitos, sus estructuras.* Madrid: Siglo XXI.

Bauman, Z. (2005). *Modernidad y ambivalencia.* Barcelona: Anthropos.

Beltrami, M. (2011). *Ocio y Viajes en la Historia: Antigüedad y Medioevo.* Buenos Aires: Editorial Academia Española.

Bennett, R. & MacColl-Kennedy, J. R. (2003). *Services Marketing: A*

- Managerial Approach*. Milton, Queensland: Wiley.
- Berger, P., y Luckmann, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Beriain, J. (2013). Encuentros con la alteridad e identidades múltiples. *Arbor*, 189(761), a038. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2013.761n3006>
- Bi, Y., Card, J. A., & Cole, S. T. (2007). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9, 205–216.
- Bisjak, B. Knezevic, M. Cvetreznik, S. (2011). Attitude change towards guests with disabilities. Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*, 20, 1–16.
- Boas, F. (2010). Las limitaciones del método comparativo de la antropología. In P. y M. G. Bohannan (Ed.), *Lecturas de antropología* (pp. 85–92). Madrid: MacGrawHill.
- Boissevain, J. (2011). *Lidiar con turistas. Reacciones europeas al turismo en masa*. Barcelona: Bellaterra.
- Bourdieu, P. y Passeron, J. C. (1996). *La reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*. México: Fontamara.
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Madrid: Taurus.
- Bourdieu, P. (1998). Espacio social y espacio simbólico. Introducción a una lectura japonesa de la distinción. En *Capital cultural, escuela y espacio social*,. México: Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (2000a). *Intelectuales, política y poder*. Buenos Aires: Eudeba.

- Bourdieu, P. (2000b). *Las estructuras sociales de la economía*. Buenos Aires: Manantial.
- Bourdieu, P. (2000c). Las formas del capital: capital económico, capital cultural y capital social. En *Poder, derecho y clases sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Bourdieu, P. (2002). *Campo de poder, campo intelectual*. Buenos Aires: Montessor.
- Bourdieu, P. (2012). *Bosquejo de una teoría de la práctica*. Buenos Aires: Prometeo.
- Brandt, R. (1980). *Studying behavior in Natural Settings*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Buhalis, D. and Darcy, S. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. In S. Buhalis, D. and Darcy (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp. 1–20). Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D. Darcy, S. and Ambrose, I. (2012). *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V., & Miller, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis - One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*. Surrey: University of Surrey.
- Burgess, R. G. (1982). The Unstructured Interview as a Conversation. In R.G. Burgess. (Ed.), *Field Research: A Sourcebook and Field Manual*. London: Allen & Unwin.
- Burnett, J. J., & Bender-Baker, H. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4–11.

- Callizo, J. (1989). El espacio turístico de Chadeffaud, un entrecruce teórico: del historicismo al materialismo dialéctico y el sistemismo behaviorista. *Geographicalia*, 26(1968), 37–44. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=59754>
- Calvo, T. y Barbolla, D. (2006). *Antropología. Teorías de la cultura, métodos y técnicas*. Badajoz: @becedario.
- Canclini, N. (1999). *La globalización imaginada*. México: Editorial Paidós.
- Canguilhem, G. (1970). *Lo normal y lo patológico*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Carbal, J. (1980). *El ocio y la soledad en la tercera edad*. Buenos Aires: Editorial Troquel.
- Carbonell, O. (1999). *Traducción y cultura: de la ideología al texto*. Salamanca: Ediciones Colegio de España.
- César, A. y Arnaiz, S. (2013). El Turismo y la sociedad de consumo. *Anuario Turismo Y Sociedad*, XIV, 65–82.
- Chadeffaud, M. (1987). *Aux origines du tourisme dans les pays de l'Adour: (Du mythe à l'espace: un essai de géographie historique)*. Pau: l'Université de Pau et des Pays de l'Adour.
- Christensen, L. B. (1980). *Experimental methodology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Clifford, J. (1983). Power and Dialogue in ethnographic: Marcel Griaule's Initiation. In *Observers, Observed: Essays on Ethnographic Fieldwork*. (pp. 121–156). Madison: The University of Wisconsin Press.
- Cohen, E. (1972). Toward a sociology of international tourism. *Social Research*, 39, 164–182.
- Cohen, E. (1979). A phenomenology of tourist experiences. *The Journal of the British Sociological Association*, 13, 179–201.

- Courtine, J. J. (2006). *Historia del cuerpo. La mutación de la mirada. Siglo XX*. Madrid: Taurus.
- Cox-White, B. and Boxall, S. F. (2009). Redefining disability: maleficent, unjust and inconsistent. *Journal of Medicine and Philosophy*, 33, 558–576.
- Crain, M. (2011). Territorios en disputa. El Rocío. En Boissevain, J. (Ed.) *Lidiar con turistas. Reacciones europeas al turismo en masa*. Barcelona: Bellaterra.
- Crow, L. (1996). Including all of our lives: renewing the social model of disability. In J. Morris (Ed.), *Encounters with Strangers: Feminism and Disability*. London: Women's Press.
- Cuevas, A. (2007). La visión del mundo según la ciencia. El *homo-technologicus* como nuevo creador. *Ciencia y Tecnología*, 1–24.
- Dann, G. (2002). The tourist as a Metaphor of the Social World. In G. Dann (Ed.), *The tourist as a Metaphor of the Social World* (pp. 1–18). Wallingford: CABI Publishing.
- Darcy, S. & Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism. The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
- Darcy, S. & Ravinder, R. (2012). Air Travel for People with Disabilities. In Buhalis, D. Darcy, S. and I. Ambrose (Ed.), *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. (pp. 207–221). Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., and Packer, T. (2008). *Developing Business Cases for Accessible Tourism*, *STCRC technical report*. Sidney. <http://www.crctourism.com.au/BookShop/BookDetail.aspx?d=582>.
- Darcy, S. (1998). Anxiety to Access: The Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability. *Tourism New South*



Wales.

Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61–72.

Darcy, S. (2003). Disabling journeys: The tourism patterns of people with impairments in Australia. *Riding the Wave of Tourism and Hospitality Research*.

Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816–826.

Daruwalla, P., and Darcy, S. (2005). Public Sympathy: Private Antipathy: Personal and Societal Attitudes Towards People with Disabilities. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549–570.

Davis, F. (1982). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial.

Davis, L. (2009). Cómo se construye la normalidad. La curva de bell, la novela y la invención del cuerpo discapacitado en el siglo XIX. En P. Brogna (Ed.), *Visiones y revisiones de la discapacidad*. México: Fondo de Cultura Económica.

de Asís, R. (2006). Presentación. En J. Palacios, A. y Romañach (Ed.), *El modelo de la diversidad. La Bioética y los derechos humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*, (pp. 15–25). Madrid: Diversitas.

de Asís, R. et al. (2005). *El significado de la Accesibilidad y su justificación en el marco normativo español*. Madrid.

de Sousa, B. (2006). *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social*. Buenos Aires.: CLACSO.

Derrida, J. y Caputo, J. (2009). *La deconstrucción en una cáscara de nuez*.

Buenos Aires: Prometeo.

Díaz de Rada, A. (2010). La lógica de la investigación etnográfica y la mediación computacional de la comunicación. Viejos problemas con un nuevo énfasis. *Revista Chilena de Antropología Visual*, 15, 40–57.

Dilthey, W. (1986). *Introducción a las ciencias del espíritu*. Madrid: Alianza Editorial.

Diniz, D. (2012). *O que é deficiência*. São Paulo: Editora Brasiliense.

Dominguez, T. Fraiz, J.M. y Alén, M. E. (2011). Turismo y accesibilidad. una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de Turismo*, 28, 23–45.

Dominguez, T., Fraiz, J.A. y Alén, M. E. (2011). Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Revista Cuadernos de Turismo*, 28, 23–45.

Dominguez, T., Fraiz, J.A. y Alén, M. E. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *PASOS. Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural*, 13(4), 771–787.

Dragnic, O. (1992). *Diccionario de Comunicación Social*. Caracas: Edit. Panapo.

Dumont, L. (1999). *Homo Aequalis: Génesis y apogeo de la ecideología onómica*. Madrid: Taurus.

Durand, G. (2005). *Las estructuras antropológicas del imaginario*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.

Durkheim, E. (1976). *Educación como socialización*. Salamanca: Editorial Sígueme.

Durkheim, E. (2001). *La división social del trabajo*. Madrid: Akal.

Dussel, E. (1973). *Para una ética de la liberación latinoamericana. Tomo II*.

Buenos Aires.: Siglo XXI.

- Dussel, E. (1996). *Filosofía de la Liberación*. Bogotá: Nueva América.
- Dwyer, L. and Darcy, S. (2011). Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian approach and Methodology. In Buhalis, D. & Darcy, S. (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp. 214–240). Bristol: Channel View Publications.
- Dwyer, L., & Darcy, S. (2008). Economic contribution of disability to tourism in Australia. In E. W. & A. T. S. Darcy, B. Cameron, L. Dwyer, T. Taylor (Ed.), *Technical Report 90040: Visitor accessibility in urban centres* (pp. 15–21). Gold Coast: Sustainable Tourism Cooperative Research Centre.
- Eco, U. (1968). *La estructura ausente*. Barcelona: Lumen.
- Ekberg, J. (2000). *Un paso adelante. Diseño para todos*. Madrid.
- Elands, B. & Lengkeek, J. (2000). *Typical Tourists. Research into theoretical and methodological foundations of a typology of tourism and recreation experiences*. Wageningen: Mansholt Studies 21.
- Elands, B. H. M., & Lengkeek, J. (2012). The tourist experience of out-there-ness: Theory and empirical research. *Forest Policy and Economics*, 19, 31–38. <http://doi.org/10.1016/j.forpol.2011.11.004>
- Elgin, S. (1993). *Genderspeak. Men, Women and the Gentle Art of Verbal Self-defense*. New York: John Wiley and Sons.
- Ells, C. (2001). Lessons about autonomy from the experience of disability. *Social Theory and Practice*, 27(4), 599–615.
- Enesco, I. y Guerrero, S. (2011). Prejudice: Sociodevelopmental perspectives. *Anales de Psicología*, 27(3), 575–581.
- ETC. (2000). *People with disabilities and holiday taking*. London: English Tourism Council.

- European Commission. (2012). *Study case: Arona. Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services*. Bruselas.
- European Commission. (2014a). *Study case: Perfil – Psicologia e Trabalho. Inclusive Tourism Training. “Mapping skills and training needs to accessibility in tourism services” (204/PP/ENT/PPA/12/6471)*. Bruselas.
- European Commission. (2014b). *Study case: The Welcoming Ways Training Program. “Mapping skills and training needs to accessibility in tourism services” (204/PP/ENT/PPA/12/6471)*. Bruselas.
- European Commission. (2015). *Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services. (220/PP/ENT/PPA/12/6491)*. Bruselas.
- European Commission. (1996). *Making Europe accessible for tourists with disabilities: handbook for the tourism industry*. Bruselas.
- European Institute for Design & Disability. (2004). *The EIDD Stockholm Declaration 2004*. Estocolmo.
- Fairclough, N. (2009). “Políticamente correcto”: La política de la lengua y la cultura. *Discurso & Sociedad*, 3(3), 495–512.
- Fernández-Villarán, A. (2007). El acceso al turismo para las personas con discapacidad. En *Congreso UNIJES: Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana* (pp. 47–59). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ferrater, J. (1949). Dilthey y sus temas fundamentales. *Revista Cubana de Filosofía*, 1(5), 4–12.
- Ferreira, M. A., Pons, H., Cristina, M. (2011). La contribución del turismo al crecimiento económico. *Annals of Tourism Research*, 2(1), 25–44.
- Ferreira, M. A. V. (2008). La construcción social de la discapacidad: *habitus*, estereotipos y exclusión social. *Nómadas: Revista Crítica de Ciencias Sociales Y Jurídicas*, 17(17), 221–232.

- Foucault, M. (1988). *Selections. English. Politics, philosophy, culture: interviews and other writings, 1977-1984*. New York: Routledge.
- Foucault, M. (1992). *El orden del discurso*. Buenos Aires: Tusquets Editores.
- Foucault, M. (2001). *Los anormales*. Madrid: Akal.
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la Biopolítica, Curso en el Collège de France: 1978-1979*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Freilich, M. (1970). *Marginal Natives: Anthropologists at work*. (M. Freilich, Ed.). New York: Harper & Row.
- Freud, S. (1972). *La Interpretación de los Sueños*. Madrid: Alianza Editorial.
- Friedman, M. (1992). *Paradojas del dinero. Hacia un nuevo liberalismo económico*. Barcelona: Editorial Grijalbo.
- Friedman, M. (2012). *Capitalismo y Libertad*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid: OMT.
- Galeano, E. (2003). *Venas abiertas de América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- García, J. L. (2000). Informar y narrar: el análisis de los discursos en las investigaciones de campo. *Revista de Antropología Social*, 9, 75–104.
- García, X. (2000). La comunicación del futuro se escribe con L de local. *Revista Latina de Comunicación Social*, 34. Disponible en: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/aa2000kjl/w34oc/41xose.htm>
- Geertz, C. (1983). From the Native's Point of View, on the logical of anthropological understanding. In C. Geertz (Ed.), *Local Knowledge: Further Essays in Interpretative Anthropology* (pp. 55–69).

New York: Basic Books.

Geertz, C. (2005). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.

Geertz, C. (2007). Descripción densa: hacia una teoría interpretativa de la cultura. *Antropología: Lecturas*, 545–568. Disponible en: <http://books.google.com/books?id=XMNWPQAACAAJ&pgis=1>

Gerrig, R.J., Zimbardo, P. G. (2005). *Psicología y vida*. México: Prentice-Hall.

Giddens, A. (1995). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu.

Gilson, S.F., and Depoy, E. (2000). Multiculturalism and disability. A critical perspective. *Disability and Society*, 15(2), 207–218.

Girola, M. F. (2007). Procesos de apropiación del espacio y sociabilidad vecinal en un gran conjunto urbano situado en la ciudad de Buenos Aires. *Antropológica/Año XXV*, 25, 131–155.

Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *The Discovery of grounded Theory*. Chicago: Aldine.

Goetz, J.P., y LeCompte, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.

Goffman, E. (1997). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.

Goffman, E. (2012). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.

González, A. (1995). Etnografía y método científico. En A. Aguirre (Ed.), *Etnografía, metodología cualitativa en la investigación sociocultural* (pp. 49–72). Barcelona: Marcombo.

González, A. (1998). *Los sistemas de clasificación de los seres vivos*. Madrid: Akal.

- González, A. (2009). *La dicotomía emic/etic. Historia de una confusión*. Barcelona: Anthropos.
- González, F. (2008). Alteridad y su itinerario desde las perspectivas multidisciplinares. *Reflexiones*, 88(1), 119–135.
- Goodenough, W. (1970). *Description and Comparison in Cultural Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gottlieb, A. (1982). “American’s Vacations.” *Annals of Tourism Research*, 9, 165–187.
- Graburn, N. (1977). Tourism: the sacred journey. In V. Smith (Ed.), *Hosts and guests. The anthropology of tourism* (pp. 17–31). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Grady, J., & Ohlin, J. B. (2009). Equal access to hospitality services for guests with mobility impairments under the Americans with Disabilities Act: Implications for the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 161–169.
- Gröschl, S. (2007). An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 666–686. Disponible en: <http://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.007>
- Giddens, A. (1997). *Política, Sociología y Teoría Social. Reflexiones sobre el pensamiento social clásico y contemporáneo*. Barcelona: Paidós.
- Giddens, A. (1995). *La Constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gutmann, A. (2008). *La identidad en democracia*. Buenos Aires.: Katz.
- Hall, E. (2003). *La dimension oculta*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Hall, E. T. (1989). *El lenguaje silencioso*. Madrid: Alianza Editorial.

Hammersley, M. y Atkinson, P. (2006). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.

Harris, M. (2004). *Introducción a la antropología general*. Madrid: Alianza Editorial.

Harris, M. (2007). *El desarrollo de la teoría antropológica: Una historia de las teorías de la cultura*. Madrid: Siglo XXI.

HarrisInteractive Market Research. (2005). *Research among adults with disabilities - travel and hospitality*. Chicago.

Hegel, G. W. F. (1980). *Lecciones sobre la filosofía de la historia universal*. Madrid: Alianza Editorial.

Heidegger, M. (1974). *El ser y el tiempo*. México: Fondo de Cultura Económica.

Heidegger, M. (2005). *¿Qué significa pensar?* La Plata: Terramar.

Hobbes, T. (2015). *De Cive. El ciudadano*. Madrid: Tecnos.

Hockney, D. (1994). *Así lo veo yo*. Madrid: Editorial Siruela.

Hollinshead, K. (1999a). "Surveillance of the worlds of tourism: Foucault and the eye-of-power." *Tourism Management*, 20(1), 7–23.

Hollinshead, K. (1999b). "Tourism as public culture: Horne's ideological commentary on the Legerdemain of tourism". *International Journal of Tourism Research*, 1, 267–292.

Hollinshead, K. (2000). "Bhabha and the fantasmatics of the restless, contemporary world: the translation of Bhabhian thought on hybridity and enunciation to the transdisciplinary realms of tourism studies." In *The travelling concepts: text, subjectivity, hybridity conference*. Amsterdam.

Hosteltur. (2004). Navegando a toda máquina. *Revista Hosteltur*, (Septiembre), 6–35.



- Husserl, E. (1993). *Ideas Relativas A Fenomenología Pura y Filosofía Fenomenológica*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- Immig, C. (2010). *A presença profética das pessoas com deficiência no atual contexto cultural: questões antropológicas, éticas e sociais*. Roma: Pontificia Universitas Lateranensis, Academia Alfonsiana, Institutum Superius Theologiae Moralis.
- Moreno, I. (2004). Globalización, mercado, cultura e identidad. In P. Moreno (Ed.), *Entre las Gracias y el Molino Satánico: Lecturas de antropología económica*. (pp. 485–514). Madrid: UNED Ediciones.
- Jafari, J. (1983). Understanding the Structure of Tourism. In Eddystone C. Nabel (Ed.), *Tourism and Culture: A Comparative Perspective* (pp. 65–84). New Orleans: The University of New Orleans School of Hotel, Restaurant a Tourism Administration.
- Jafari, J. (1985). *The Tourist System: A Theoretical Approach to the Study of Tourism*. Ann Arbor MI: University Microfilms International.
- Jafari, J. (1988). Función y Estructura del Turismo. Algunos aspectos antropológicos sobre el turista y su mundo. *Anthropológica, Revista de Etnopsicología Y Etnopsiquiatría*, 4, 29–50.
- Jakobson, R. (1985). *Ensayos de Lingüística General*. Barcelona: Planeta D'Agostini.
- Jammer, M.S. and Stokols, D. (2001). *Promoting Human Wellness. New Frontiers for Research, Practice and Policy*. CA: University of California Press,.
- Jimenez, A. y Huete, A. (2015). *Informe Olivenza 2015 sobre la discapacidad en España*. Madrid. Disponible en: <http://observatoriodeladiscapacidad.info/>
- Jones, S. (1985). The Analysis of Depth Interviews. In R. Wlaker. (Ed.), *Applied Qualitative Research*. London: Gower.

- Kapner, L. (1997). Shaping your Reputation in the Marketplace Through Branding. In *Asia-Pacific Corporate Image Conference*,. Hong Kong.
- Kastenzol, E. (2009). Turismo Accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousá (Portugal). *ROTUR, Revista de Coio Y Turismo*, 2, 175–194.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: MacGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing - Conceptos esenciales*. México: Prentice Hall.
- Lacan, J. (1994). *Función y campo de la palabra y del lenguaje en psicoanálisis*. Madrid: Siglo XXI.
- Lakoff, G. y Johnson, M. (1995). *Metáforas de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.
- Lambin, J. J. (2003). *Marketing estratégico*. Madrid: ESIC Editorial.
- Leach, E. R. (1961). Time and False Noses. In E.R. Leach. (Ed.), *Rethinking Anthropology* (pp. 132–136). London: The Athlone Press.
- Leiper, N. (2003). *Tourism management*. Sidney: Hospitality Press.
- Levinas, E. (2000). *La huella del otro*. México: Taurus.
- Levine, D. N. (1971). *Georg Simmel on Individuality and Social Forms*. Chicago: University of Chicago Press.
- Levy-Strauss, C. (1994). *Antropología Estructural*. Barcelona: Altaya.
- Liebow, E. (1967). *Tally's Corner*. Londres: Routledge and Kegan.
- Luhmann, N. (1998). *Complejidad y Modernidad: De la unidad a la diferencia*. Madrid: Trotta.
- MacCannell, D. (1999). *The tourist: a new theory of the leisure class*. Berkeley: University of California Press,.

- Mann, L. (2002). *Elementos de Psicología Social*. México: Limusa.
- Marcos, D., y Velasco, D. (2003). *Turismo accesible: “hacia un turismo para todos.”* Alicante.
- Marcus, E. G. (1995). Ethnography in/of the World System: The emergence of Multi-sited Ethnography. . *Annual Review of Anthropology*, 24, 95–117.
- Market and Communication Research. (2002). *People with Disabilities: a Market Research Report*. Brisbane.
- Marks, D. (1999). *Disability: Controversial Debates and Psychosocial Perspectives*. London: Routledge.
- Martínez, J. (2005). *Exclusión social y discapacidad*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Maslow, A. H. (2013). *A Theory of Human Motivation*. Phoenix: Wilder Publication.
- Mauss, M. (1979). *Sociología y Antropología*. Madrid: Editorial Tecnos.
- McCracken, G. (1988). *The Long Interview*. Newbury Park: Sage.
- McLuhan, M. (1969). *La comprensión de los medios como las extensiones del hombre*. México: Editorial Diana.
- Menor, F. (2006). *El Turismo Accesible: Deseos y Realidades*. Buenos Aires.
- Merleau-Ponty, M. (1994). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona: Planeta D’Agostini. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=16027>
- Merton, R. K. (2009). *Teoría y Estructura Sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Michopoulou, E. and Buhalis, D. (2011). Stakeholders Analysis of Accessible Tourism. In Buhalis, D. and Darcy, S. (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.

- Millán Escriche, M. (2010). Turismo accesible/turismo para todos: un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 2, 101–126.
- Miller, D. C. (1977). *Handbook of research design and social measurement*. New York: Longman.
- Mishler, E. G. (1986). *Research Interviewing: Context and Narrative*. Cambridge: Harvard University Press.
- Molina, M., y G. Cánoves. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España 1, 25–44.
- Morín, E. (2001). *El cine o el hombre imaginario*. Barcelona: Paidós.
- Moro, T. (1999). *Utopía*. Barcelona: Espasa Libros.
- Morris, C. W. (1985). *Fundamentos de la teoría de los signos*. Barcelona: Paidós.
- Morris, J. (1991). *Pride against Prejudice*. London: Women's Press.
- Moscoso, M. (2010). Tirar la piedra y esconder la mano: El lenguaje de lo políticamente correcto en la discapacidad. *Intersticios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 4(2), 271–276.
- Mouffe, C. (1991). *Gramsci y la realidad colombiana*. Bogotá: Foro Nacional por Colombia.
- Muntañola, J. (2008). *Arquitectonics. Mente, Territorio y Sociedad*. Barcelona: Edicions UPC.
- Murdock, G. P. (1965). *Social Structure*. New York: The Free Press.
- Navarro, S., de Waal, A. and Buhalis, D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. In *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 365–374). Bristol: Channel View Publications.

- Neumann, P., & Reuber, P. (2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*. Berlin.
- Nicolescu, B. (1996). *La Transdisciplinariedad. Manifiesto*. México: Ediciones 7 saberes.
- Niebuhr, R. (1966). *El Hombre Moral en la Sociedad Inmoral*. Buenos Aires: Siglo Veinte.
- Nietzsche, F. (1980a). *Humano demasiado humano*. Madrid: EDAF.
- Nietzsche, F. (1980b). *La genealogía de la moral*. Madrid: Alianza Editorial.
- Nietzsche, F. (1980c). *Más allá del bien y del mal. Preludio de una filosofía del futuro*. Madrid: Alianza Editorial.
- Nietzsche, F. (1981). *Así habló Zaratustra. Un libro para todos y para nadie*. Madrid: Alianza Editorial.
- Nogués, A. M. (2012). El Cronotopo del Turismo: Espacios y Ritmos. *Revista de Antropología Social*, 21(21), 147–171.
- Nogués, A. M. (2015). *Etnografía bajo un espacio turístico: Sus procesos de configuración*. Tenerife: Pasos Edita.
- O'Neill, M., & Ali Knight, J. (2000). Disability tourism dollars in Western Australia hotels. *FIU Hospitality Review*, 18(2), 72–88.
- Ocampo, G. I. (2013). De la monstruosidad a la alteridad en la obra de Diane Arbus. *Trilogía*, (8), 19–28.
- Odette, F., Israel, P., Li, A., Ullman, D., Colontonio, A., Maclean, H. and Locke, D. (2003). Barriers to wellness activities for canadian woman with physical disabilities. *Health Care for Women International*, 24(2), 125–134.
- Oliver, M. (1983). *Social Work with Disabled People*. Basingstoke: Macmillan.
- Oliver, M. (1986). Social policy and disability: some theoretical issues".

*Disability, Handicap & Society*, 1(1), 5–18.

Oliver, M. (1990). *The Politics of Disablement*. Basingstoke: Houndmills, Macmillan.

Oliver, M. (1996a). Defining impairment and disability: Issues at stake. *Exploring the Divide*, 3, 29–54 Retrieved from: <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Oliver, M. (1996b). *Understanding Disability. From Theory to Practice*. Basingstoke: Houndmills, Macmillan.

Oliver, M. (1998). ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? *Discapacidad y Sociedad*, 34–58.

ONU. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. New York: ONU. Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización de Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, 1 – 42. Disponible en: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Organización de Naciones Unidas. (2015). *World Population Prospects. The 2015 Revision*. New York.

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad, Resumen*. Ginebra.

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

Organización Mundial del Turismo. (2009). *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*. Madrid.

O.D.O. (2005). *Research Among Adults with Disabilities. Travel and Hospitality*. Chicago: Open Doors Organization.

- Ortega Valcarcel, J. en Romero, J. (2004). “La geografía para el siglo XXI”. In *Geografía Humana. Procesos, riesgos e incertidumbres en un mundo globalizado*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Ortega y Gasset, J. (2014). *Ensimismamiento y Alteración. Meditación de la Técnica y otros ensayos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ortega, E., Huesca, A. M. (2004). *Habitos y Actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física*. Madrid: Predif.
- Packer, T.L., Mackercher, B. and Yau, M. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*, 29(4), 281–292.
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Cinca.
- Parsons, T. (1988). *El sistema social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Patterson, I. and Pegg, S. (2011). Ageing Travellers: Seeking an Experience - Not Just a Destination. In *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp. 174–190). Bristol: Channel View Publications.
- Pegg, S., & Stumbo, N. (2010). Creating opportunities and ensuring access to desirable heritage and cultural tourist services and leisure experiences. In D. J. T. & K. C. B. Prideaux (Ed.), *Cultural and Heritage Tourism in Asia and the Pacific* (pp. 250–256). New York: Routledge.
- Pelto, P., & Pelto, G. (1978). *Anthropological Research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pérez, L. C. (2010). *Discapacidad, Derecho y Políticas de Inclusión*. Madrid: Cinca.
- Pine II, B.J. Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review*, (July-August).

- Plog, S. C. (1972). Why destination areas rise and fall in popularity? *Southern California Chapter of the Travel Research Association*.
- Plotnik, G., y González, A. (2012). El sesgo de “deseabilidad social” en el abordaje del fenómeno de la discriminación en las relaciones interculturales: algunas reflexiones sobre las guías de pauta como “teorías en acto.” En *VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata*. Buenos Aires.
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Poria, Y. Reichel, A. and Y. B. (2010). The flight experiences of people with disabilities. An exploratory study. *Journal of Travel Research*, 49(2), 216–227.
- Poria, Y. Reichel, A. and Y. B. (2011). Blind People’s Tourism Experiences: An Exploratory Study. In S. Buhalis, D. and Darcy (Ed.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues*. Bristol: Channel View Publications.
- Potter, J. (1996). *Representing reality: discourse, rhetoric and social construction*. London: Sage.
- Pujol, O. (2006). *Las palabras del silencio: el lenguaje de la ausencia en las diferentes tradiciones místicas*. Madrid: Trotta.
- Pylyshyn, Z. (2002). *Seeing and Visualizing: it’s not what you think : An Essay On Vision and Visual Imagination. Scanning*. New Jersey: Rutgers Center for Cognitive Science.
- Rains, S. (2004). Universal Design and the International Travel and Hospitality industry. In *Designing for the 21st Century III*. Rio de Janeiro.
- Reygadas, L. (2004). Las redes de la desigualdad: un enfoque multidimensional. *Política y Cultura*, 22, 7–25.
- Ricoeur, P. (2003). *El conflicto de las interpretaciones. Ensayos de hermenéutica*. Buenos Aires.: Fondo de Cultura Económica de España.



- Rockwell, E. (1989). *Notas sobre el proceso etnográfico (1982-1985)*. México: DIE.
- Rodríguez, S., & Miguel A. V. Ferreira. (2010). Diversidad funcional : Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la discapacidad. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, 28(1), 64–83.
- Rojas, R. (1981). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rubio Gil, M. Á. (2000). Paradojas en el paraíso : la accesibilidad de los servicios de naturaleza turística en España : por un turismo de calidad y para todos. *Estudios Turísticos*, 143, 65–91. Disponible en: <http://www.iet.tourspain.es:20000/img-iet/Revistas/RET-143-2000-pag65-91-84422.pdf>
- Ruiz Rodríguez, E. (2012). Actitudes, estereotipos y prejuicios: su influencia en el síndrome de Down. *Revista Síndrome de Down: Revista Española de Investigación E Información Sobre El Síndrome de Down*, (114), 110–121. Ruiz, C., y Toro, E. (2006). La opacidad social. *Análisis Del Año*, 8, 41–63.
- Samuelson, P. A. (1977). *Curso de economía Modernal*. Madrid: Editorial Aguilar.
- San Martin, J. (2015). *Antropología Filosófica II. Vida humana, persona y cultura*. Madrid: UNED.
- Sapir, E. (2000). *Language: An Introduction to the Study of Speech*. New York: Harcourt Brace. Retrieved from: [www.bartleby.com/186/](http://www.bartleby.com/186/)
- Saussure. F. (2002). *Curso de Lingüística General*. Buenos Aires: Editorial Losada.
- Screti, F. (2012). Al Sur de ningún Norte: manipulación léxica, eufemización y ocultamiento de las desigualdades mundiales. *Signo y Seña.*, (22), 235–261.

- Searle, J. (1997). *The Mysterries of Conciousness*. London: Granta Books.
- Seidman, I. E. (1991). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. New York: Teachers College Press.
- Sellés, J. F. (1997). Hábitos, virtudes, costumbres y manías. *Educación Y Educadores*, 1, 37–48.
- Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M., y Cook, S. W. (1976). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Ed. Rialp.
- Seoane, J. A. (2004). Derecho y personas con discapacidad. Hacia un nuevo paradigma. *Siglo Cero.*, 35(1), 20–50.
- Serrano, A. J. (2008). Lo políticamente correcto. *Isagogé*, (5), 67–70.
- Shakespeare, T. (1996). Disability, identity and difference. *Exploring the Divide*, 6, 94–113.
- Shakespeare, T. (2005). Review article: Disability studies today and tomorrow. *Sociology of Health & Illness*, 27(1), 138–148. <http://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2005.00435.x>
- Shakespeare, T. (2006). *Disability rights and wrongs*. London: Routledge.
- Silvers, A. (2009). No talent? Beyond the worst off! A diverse theory of justice for disability. In A. Brownlee, K. and Cureton (Ed.), *Disability and Disadvantage* (pp. 163–199). Oxford: Oxford University Press.
- Simmel, G. (1986). *Sociología, Vol. 2*. Madrid: Alianza Editorial.
- Smith, V. (coord). (1977). Introduction. In *Hosts and guests. The anthropology of tourism* (pp. 1–14). London: Basil Blackwell.
- Snow, D. A. (1980). The disengagement process: A neglected problem in participant observation research. *Qualitative Sociology.*, 3, 100–122.
- Soage, A. (2006). La teoría del discurso en la escuela de Essex en su contexto

- teórico. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación (Clac)*, 25, 45–61.
- Stein, M. S. (2007). Disability human rights,. *California Law Review*, 95, 75–122.
- Stiglitz, J. E. (1994). *Principios de microeconomía*. Barcelona: Editorial Ariel Economía.
- Stob, E. (1982). *Reflexiones éticas. Ensayos sobre temas morales*. Grand Rapids.: TELL.
- Stocking, G. W. (1993). La magia del etnógrafo: El trabajo de campo en la antropología británica desde Tylor a Malinowski. En *Lecturas de antropología para educadores*. (pp. 43–94). Madrid: Trotta.
- Strachan, I. G. (2000). *El fantasma de Colón: El turismo, el arte y la Identidad nacional en Las Bahamas*. Washington: Centro Cultural del BID.
- Suriá, R. y Escalona, J. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12, 209–218. Disponible en: [http://www.pasosonline.org/Publicados/12114/PS0114\\_16.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/12114/PS0114_16.pdf)
- Sztompka, P. (1995). *Sociología del cambio social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Teitelbaum, A. (2010). *La armadura del capitalismo*. Barcelona: Icaria.
- Terzi, I. (2009). Vagaries of the natural lottery? Human diversity, disability, and justice: a capability perspective. In A. Brownlee, K. and Cureton (Ed.), *Disability and Disadvantage* (pp. 86–111). Oxford: Oxford University Press.
- Theodosiádis, F. (1996). *Alteridad ¿la (des)construcción del otro?* Bogotá: Magisterio.
- Thomas, C. (2004). How is disability understood? An examination of sociological approaches. *Disability & Society.*, 19(6), 569–583.

- Tillich, P. (1974). *Moralidad y algo más*. Buenos Aires.: La Aurora.
- Toboso, M., y M. S. A. (2008). La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política Y Humanidades*, 10(20).
- Tregaskis, C. (2004). *Construction of Disability. Researching the interface between Disabled and Non-disabled People*. London: Routledge.
- Truslow, J. (2012). *The Epic of America*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Urry, J. (1990). *The Tourist Gaze*. London: Sage Publications Ltd.
- Van Gennep, A. (2008). *Los ritos de paso*. Madrid: Alianza Editorial.
- Van Horn, L. (2007). Disability Travel In The United States: Recent Research And Findings. In *Benchmarking, Evaluation and Vision for the Future*. Montreal: TRANSED.
- Van Horn, L. (2012). The United States: Travellers with Disabilities. In Buhalis, D. Darcy, S. and I. Ambrose (Ed.), *Best Practices in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. (pp. 65–78). Bristol: Channel View Publications.
- Vash, C. L. (2001). Disability attitudes for all latitudes. *The Journal of Rehabilitation*, 67(1), 38–42.
- Vehmas, S. & Mäkelä, P. (2009). The ontology of disability and impairment: a discussion of the natural and social features,. In S. V. & T. S. K. Kristiansen (Ed.), *Arguing about Disability: Philosophical Perspectives* (pp. 42–56). London: Routledge.
- Velarde Lizama, V. (2012). Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. *Empresa y Humanismo*, XV(1), 115–136.
- Velasco, H. y Diaz de Rada, A. (2006). *La lógica de la investigación etnográfica*. Madrid: Editorial Trotta.

- Vivas, I. (2012). Turismo Accesible e Inclusivo: La protección jurídica del consumidor con discapacidad. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 2, 1–16.
- Vogel, N. (2006). Not marketing to people with disabilities? You're missing out. Most marketers are ignoring loyal consumer segment that has 'sizable spending power. *Advertising Age*. Retrieved from <http://adage.com/article/viewpoint/marketing-people-disabilities-missing/110797/>
- Voloshinov, V. N. (1976). *El signo ideológico y la filosofía del lenguaje*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Wallerstein, I. (2005). *Análisis de Sistemas – Mundo*, México: Siglo XXI.
- Walsh, C. J. (2004). Rio de Janeiro Declaration on Sustainable Social Development, Disability and Ageing. In *Designing for the 21st Century III*. Rio de Janeiro.
- Wearing, S. & MacDonald, M. (2002). 'The development of community based tourism: Re-thinking the relationship between intermediaries and rural and isolated area communities. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(2), 21–35.
- Wearing, S. & Wearing, M. (1999). 'Decommodifying ecotourism: rethinking global- local interactions with host communities. *Society and Leisure*, 22(1), 39–70.
- Weber, M. (1982). ). *Ensayos sobre metodología sociológica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Weber, M. (1991). *El político y el científico*. Madrid: Alianza Editorial.
- Williams, S. J. (1999). Is anybody there? Critical realism, chronic illness and the disability debate. *Sociology of Health and Illness*, 21(6), 797–819.
- Yau, M. K. S., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability - More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*,

31(4), 946–960. Retrieved from:  
<http://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>

Zeithaml V.A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 9–22.



## ANEXOS

### Índice de Figuras

Figura nº 1. Gráfico comparativo del año 2015 entre los *puntos accesibles* de las playas de *Levante* y *Las Vistas* (p. 224)

Figura nº 2. Gráfico comparativo de servicios PMR y Llegadas en los aeropuertos de *El Altet* y el *Reina Sofía*, 2014 (p. 323)

Figura nº 3. Gráfico de la relación porcentual entre Llegadas y PMR en el aeropuerto *El Altet* (Elche-Alicante), 2014 (p. 324)

Figura nº 4. Gráfico de la relación porcentual entre Llegadas y PMR en el aeropuerto *Reina Sofía* (Tenerife-sur), 2014 (p. 325)

Figura nº 5. Gráfico comparativo de visitantes totales en 2014 (p. 326)

Figura nº 6. *Modelo de Turista* de Jafari (p. 330)

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Vista panorámica del punto accesible de la playa de Levante (Santa Pola).	127
Ilustración 2. Entrega del Telefónica Ability Award de Accesibilidad 2015.	129
Ilustración 3. Entrega del Premio de Arquitectura Accesible Sinpromi 2015.	130
Ilustración 4. Entrega de la Acreditación de la Norma 170001 de AENOR.	130
Ilustración 5. Teléfono accesible y dispositivo de aviso de emergencia.	188
Ilustración 6. Panorámica de la zona de piscinas.	194
Ilustración 7. Grúa con arnés.	194
Ilustración 8. Grúa mecánica.	194
Ilustración 9. Entrenamiento de un equipo de rugby en silla de ruedas.	196
Ilustración 10. 5ª Copa Internacional Mar y Sol de Rugby en Silla de Ruedas.	197
Ilustración 11. Golf accesible con powergolfer.	198
Ilustración 12. Dispositivo de apoyo manual.	209
Ilustración 13. Dispositivo de apoyo visual.	209
Ilustración 14. Servicio de hidroterapia.	211
Ilustración 15. Masaje energético.	211
Ilustración 16. Equipos de ayuda técnica.	211
Ilustración 17. Servicio de asistencia personal.	212
Ilustración 18. Jóvenes suecos llegando a Los Cristianos en 1957.	232
Ilustración 19. Paseo marítimo de Los Cristianos.	232
Ilustración 20. Apoyo al baño en punto accesible de playa de Levante (Santa Pola).	241
Ilustración 21. Monitores de apoyo al baño en playa de Las Vistas.	250
Ilustración 22. Detalle del punto accesible de Las Vistas.	255
Ilustración 23. Apoyo al baño en punto accesible playa de La Vistas.	256