

SAMAST: INSTRUMENTO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Mireia Ferri

Estrella Durá

Jorge Garcés

Universitat de València, Spain

Resumen

El número de personas mayores y con discapacidad está aumentando significativamente en Europa y las previsiones revelan una tendencia creciente. Esta situación es un reto para el sector turístico que debe adaptar su oferta si quiere mantenerse y crecer en el mercado.

Con este propósito, el Instituto de Investigación Polibienestar está llevando a cabo el proyecto SOCIALTOURISM en el que ha desarrollado el Modelo de Auto-Evaluación del Turismo Social Accesible que ha integrado en la plataforma SOCIALTOURISM. Este modelo permite a las empresas turísticas auto-evaluar su grado de accesibilidad, detectar los elementos a cambiar y conocer la correcta forma de adaptar sus instalaciones en base a criterios de diseño universal y considerando diferentes tipos de discapacidad.

Palabras clave: *Turismo social accesible, diseño universal, política de turismo social, sostenibilidad, y personas mayores y/o con discapacidad.*

Abstract

The number of disabled and elderly people is increasing significantly in Europe and the projections reveal a growing trend. This situation is a challenge for the tourism sector that should adapt their infrastructures and services in order to respond to this relevant market share and to maintain them selves and grow in the market.

With this purpose, the Polibienestar Research Institute is executing the project SOCIALTOURISM in which the Self-Assessment Model of Accessible Social Tourism integrated in the online SOCIALTOURISM platform has been developed. It allows all tourism entities to self-evaluate their grade of accessibility, detect their shortfalls and know the correct way to change considering the universal design and different kinds of disability.

Keywords: *Accesible social tourism, universal design, social tourism policy, sustainability, senior citizens*

Introducción

Europa está viviendo un envejecimiento de la población visible por el cambio en la estructura poblacional que desemboca en un incremento significativo de las personas mayores. Además, este envejecimiento unido a una mayor prevalencia de enfermedades crónicas hace que las personas con discapacidad y dependientes también vayan a verse incrementadas en los próximos años. Estos cambios demográficos y epidemiológicos son un reto para la sociedad en general y para el sector turístico en particular que debe adaptar su oferta a las necesidades de este grupo de la población.

Sin embargo, la actual situación del sector turístico no responde a las necesidades y demanda de las personas mayores y/o con discapacidad. En respuesta a esta situación, el Instituto de Investigación Polibienestar, está desarrollando el proyecto “Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España – SOCIALTOURISM”(ref.:CSO2010-15425) financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad, anterior Ministerio de Ciencia e Innovación, que trata de mejorar el conocimiento en Turismo Social Accesible con el objetivo de incrementar la competitividad y la sostenibilidad del sector turístico español. A estos efectos, el *Turismo Social Accesible* se define como el conjunto de iniciativas dirigidas a involucrar a personas con necesidades especiales (principalmente, financieras y de accesibilidad) como participantes activas en el turismo, al mismo tiempo que de ello se derivan beneficios sociales para sus usuarios/as y beneficios económicos para la sociedad y el mercado (Garcés y Ferri 2012). Este concepto refleja, por un lado, la necesidad de involucrar a grupos vulnerables que de otra forma no participarían en el turismo debido a sus necesidades especiales (jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad y familias con pocos recursos) (European Economic and Social Committee 2006) para promocionar entre ellos los beneficios de salud y bienestar asociados con la participación en el turismo; por otro lado, la necesidad de una construcción accesible de los entornos que facilite la participación de personas con necesidades especiales (personas mayores y con discapacidad, principalmente); y por último, la oportunidad de potenciar los beneficios empresariales y económicos asociados al Turismo Social Accesible.

En este sentido, y con el objetivo de contribuir a la consecución del Turismo Social Accesible, este capítulo presenta uno de los principales resultados del proyecto SOCIALTOURISM: el Modelo de Auto-Evaluación del Turismo Social Accesible (Self-Assessment Model of Accessible Social Tourism – SAMAST) que se encuentra integrado en la plataforma online SOCIALTOURISM (www.socialtourismplatform.com). Este modelo considera diferentes tipos de discapacidad y está basado en criterios de diseño universal. Así, el SAMAST, a través de la plataforma SOCIALTOURISM, permite que las empresas turísticas auto-evalúen su grado de accesibilidad, conozcan sus carencias en accesibilidad y la mejor manera de solucionarlas. En consecuencia, el modelo puede ser utilizado por las empresas turísticas para mejorar su accesibilidad y por los Gobiernos para desarrollar sus Políticas de Turismo Social.

El Modelo de auto-evaluación del Turismo Social Accesible

Promoción del turismo social accesible como estrategia de envejecimiento activo y recuperación turística

El gradual incremento en la esperanza de vida, los reducidos niveles de fertilidad y el hecho de que las generaciones del baby-boom¹ estén comenzando a engrosar los grupos de edad avanzada provocan que Europa esté viviendo un proceso de envejecimiento que representa una tendencia a largo plazo (Eurostat 2010). Este cambio demográfico es visible por el incremento de personas mayores que en la actualidad representan el 17% de la población y que en 2060 se espera que pasen a representar el 30% (Eurostat 2011). Este proceso de envejecimiento de la población unido a una mayor prevalencia de enfermedades crónicas provoca que las personas con discapacidad, que en la actualidad representan más del 15% de la población europea (European Commission 2013), también vayan a verse aumentadas en las próximas décadas (World Health Organization 2011). De hecho, el indicador de años de vida saludable establece que en Europa varones y mujeres viven una media de 61,8 y 62,2 años sin discapacidad al nacer, respectivamente, que representan el 80% y el 75% de la esperanza de vida (Eurostat 2013).

Estos cambios demográficos y epidemiológicos constituyen un reto para la sociedad en general y para el turismo en particular.

La situación actual del sector turístico no responde a las necesidades y demandas de las personas mayores y/o con discapacidad que encuentran barreras en su acceso al turismo; por lo que, si el sector turístico desea responder a los nuevos retos sociales debe adaptar sus instalaciones y servicios a esta nueva realidad (Ferri, Carretero y Garcés 2011). Así, en un estudio realizado por Garcés et al (2007) en el marco del proyecto europeo Living All² con una muestra de 700 personas con discapacidad, se comprobó que los obstáculos encontrados por estas personas en el acceso y uso del entorno construido y/o medios de transporte son en mayor medida los siguientes: (i) barreras arquitectónicas, (ii) barreras tecnológicas y (iii) otras características generales como el diseño arquitectónico confuso de calles y edificios, la señalización deficiente y la falta de señalización táctil y de información sobre las áreas accesibles. A estas carencias, se le suman otros fallos del sector constatados por otros estudios que muestran que: las entidades turísticas no cumplen las normativas de accesibilidad bien porque fueron construidas con anterioridad a la publicación de dicha normativa o bien porque no ven la rentabilidad de la inversión asociada (Fernández 2007); los estándares no están basados en criterios de diseño universal (Carretero, Cordero y Garcés 2011); y, como consecuencia, los turistas con discapacidad sólo se fían de la

¹Se denomina baby-boom al aumento de la fecundidad que se dio entre 1946 y 1964, tras la Segunda Guerra Mundial, como consecuencia de la recuperación de nacimientos pospuestos por el conflicto y al optimismo que generó el Estado de Bienestar. En España este fenómeno se situó entre 1957 y 1977, periodo durante el cual nacieron casi 14 millones de niños que representan actualmente un tercio de la población española (Imsero, 2009).

²Free Movements and Equal Opportunities for all. Proyecto financiado por el VI Programa Marco de la Comisión Europea con la finalidad de aumentar el libre movimiento de las personas con discapacidad y su acceso al mercado laboral. <http://www.livingall.eu/index.php> (ref.:FP6-2005-SSP-5^a-044359); I.P.: Dr. Jorge Garcés.

información proporcionada por asociaciones de confianza, familiares y/o amigos (Darcy 2006). Por otro lado, las personas mayores, encuentran obstáculos por la falta de accesibilidad de varios componentes del destino, en el precio de los viajes y, en ocasiones, en el miedo que les causa viajar fuera de su país. Además, estas personas tienen ciertas necesidades especiales de alojamiento, nivel de confort, alimenticias, servicios médicos, etc. que hacen que el destino deba reunir una serie de características (Ramboll 2010).

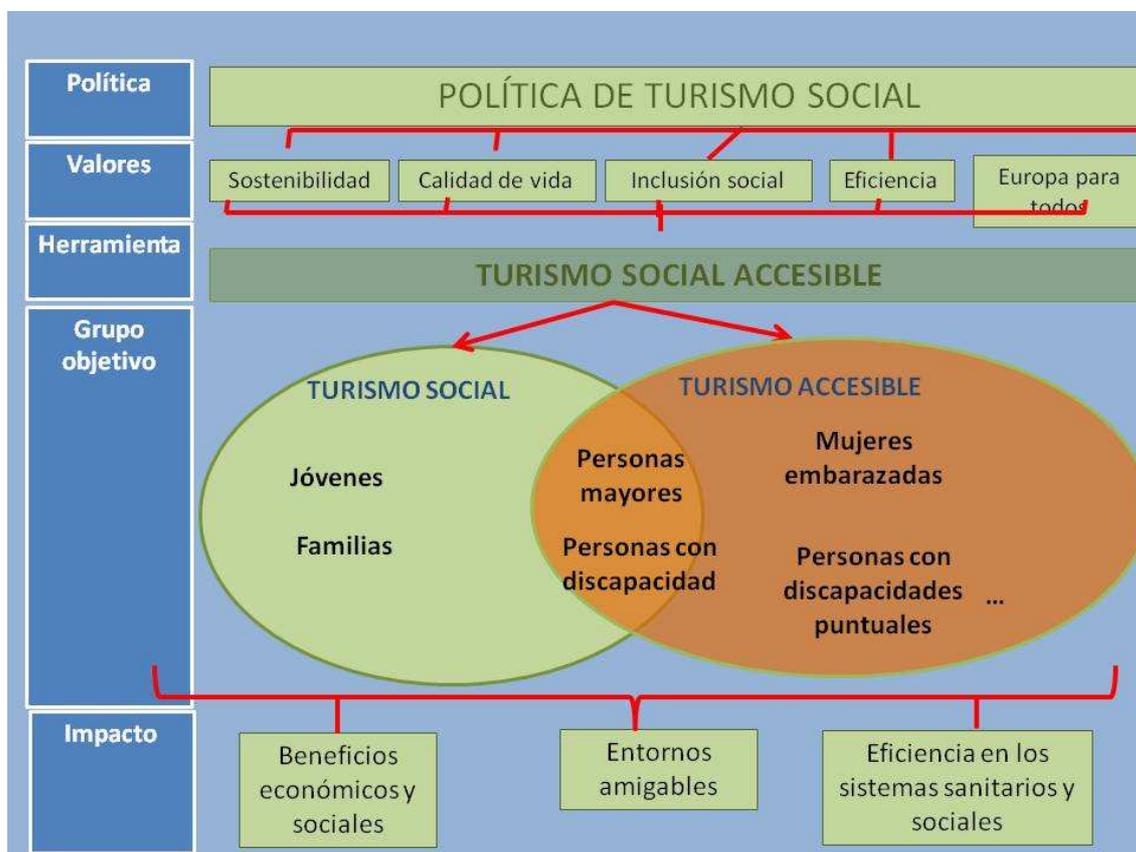
Efectivamente la Comisión Europea detectó como uno de los retos del sector turístico el envejecimiento de la población (Commission of the European Communities 2006). A nivel nacional, la Secretaría General de Turismo (2007) en su *Plan del Turismo Español Horizonte 2020* detectó como uno de los retos del turismo español la fuerte estacionalidad de los flujos turísticos que implica la saturación de los destinos en temporada alta y que afecta a los niveles de satisfacción de la demanda y a la calidad del empleo del sector. Ambos retos pueden afrontarse con la promoción del Turismo Social Accesible ya que su promoción conlleva una serie de beneficios económicos y empresariales además de considerar un mercado creciente. Así, la promoción del Turismo Social Accesible contribuye a la generación y mantenimiento del empleo en el sector, en particular combatiendo la estacionalidad lo que aporta estabilidad y calidad al empleo (European Economic and Social Committee 2006). Asimismo, proporciona beneficios de imagen y una ventaja competitiva frente a la oferta no accesible (Stamm, McCabe y Johnson 2011). Además, promocionar el Turismo Social Accesible no implica dirigirse a un mercado concreto sino abarcar un mayor número de potenciales clientes. Por todo ello, es necesaria una reestructuración del sector turístico que responda a los nuevos retos sociales (Ferri 2013).

Del mismo modo, el Estado y las familias deben responder a las necesidades crecientes de cuidados de larga duración de este grupo de la población (Carretero, Garcés y Ródenas 2006; Garcés 2000). De hecho, la estrategia europea 2020 y los Estados Miembros han declarado su interés por promocionar medidas dirigidas a mejorar la eficiencia y sostenibilidad de los sistemas sociales y sanitarios ante los nuevos retos sociales (Carretero, Ferri y Garcés 2013). Entre ellas, la Comisión Europea ha identificado el envejecimiento activo y saludable como una estrategia con considerable potencial para Europa (European Commission 2011). Con este objetivo la Comisión Europea lanzó el *European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing* que persigue los siguientes tres objetivos: (i) capacitar a los ciudadanos europeos a vivir de forma saludable, activa e independiente, (ii) mejorar la sostenibilidad y eficiencia de los sistemas sociales y sanitarios y (iii) mejorar la competitividad de los mercados de productos y servicios innovadores que respondan el reto del envejecimiento de la población a nivel europeo y global (European Commission 2012).

En este sentido, la participación en el turismo y en actividades lúdicas puede contribuir al envejecimiento activo y saludable de las personas mayores debido a los beneficios relacionados con el turismo por diversos autores (Ferri et al 2011). De hecho, el programa de vacaciones del IMSERSO define como uno de sus objetivos promocionar un envejecimiento activo y prevenir situaciones de dependencia (IMSERSO 2011) ya que el turismo ayuda a la persona mayor a mantenerse activa (Armadans 2000). En esta línea, existen en la literatura algunos estudios que relacionan la participación en el turismo con los siguientes beneficios en las personas mayores: bienestar subjetivo (Lee y Tideswall 2005; IMSERSO 2011); sentimiento de satisfacción con la vida (Lee y Tideswell 2005); salud

auto-percibida (de Aguiar, Aibéo y Kastenholz 2012; PriceWaterHouseCoopers 2004); actividad física (Paulo, Carrasco, Cabezas, Gac, Duery, Petersen y Dussailant 2004; IMSERSO 2011); salud funcional (Ferri et al 2011); salud mental (Paulo et al 2004); desarrollo personal (IMSERSO 2011); e inclusión social (de Aguiar et al 2012; IMSERSO 2011). Por ello, el Turismo Social Accesible puede utilizarse como estrategia de Política Social en la promoción de un envejecimiento activo y saludable para, tal y como se propone en el modelo de Turismo Sostenible Garcés- Ferri: (i) incrementar la salud, el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos gracias a los beneficios asociados a la participación en el turismo; (ii) fomentar la construcción de entornos amigables gracias al diseño universal; y (iii) mantener sistemas sociales y sanitarios eficientes como consecuencia de los beneficios en la salud y bienestar asociados al turismo (Figura 1).

Figura 1: Modelo de Turismo Sostenible Garcés-Ferri. Source: Garcés-Ferri (2012)



España es el segundo país a nivel mundial en ingresos por turismo (el primero de Europa) y el cuarto en llegadas de turistas (Banca March 2012). Para seguir manteniendo su posición de liderazgo, el sector español debe responder al envejecimiento actual de la población: dando una mayor importancia a las infraestructuras y accesos a servicios sanitarios de calidad; promocionando turismo de cruceros, estancias más cortas y viajes en temporada baja; y por supuesto, adaptando sus instalaciones. De hecho, en España el Turismo Social Accesible es un área bastante incipiente y, por ello, resulta imprescindible ponerse al día para atender la demanda de personas mayores nacionales e internacionales. El sector debe, por tanto, atender esta nueva realidad social que implica una mejora para todos e inclusión por parte de la Administración, la sociedad y las empresas turísticas. Además, esto adquiere una relevancia mayor siendo España el primer destino Europeo elegido para vacaciones y países de nuestro entorno más próximo y claros competidores ya han adaptado su oferta a esta realidad (Molina y Cánoves 2010). Como consecuencia, la no adaptación del sector puede llevar a España a perder su posición de liderazgo.

La plataforma SOCIALTOURISM

En este contexto, el Instituto de Investigación Polibienestar de la Universidad de València está desarrollando el proyecto "Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo

Social Accesible para todos en España – SOCIALTOURISM” (ref.:CSO2010-15425) financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad, anterior Ministerio de Ciencia e Innovación. El proyecto tiene como objetivo aumentar la sostenibilidad y competitividad del sector turístico español, a través de la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos. Este proyecto permitirá dotar a la Administración y a las empresas relacionadas con el sector turístico de herramientas para implementar un Turismo Social Accesible y mejorará la calidad de vida y el bienestar social de los ciudadanos. En concreto, el proyecto se dirige a paliar las carencias actuales del turismo, dando lugar como resultados finales: un modelo de accesibilidad universal turística, un modelo de buenas prácticas para la promoción del Turismo Social Accesible y un modelo de formación en Turismo Social Accesible.

En este documento se presenta el Modelo de Autoevaluación del Turismo Social Accesible (Self-Assessment Model of Accessible Social Tourism – SAMAST) (Ferri2013) desarrollado y volcado en la plataforma web SOCIALTOURISM (www.socialtourismplatform.com). Este modelo de accesibilidad universal de los recursos turísticos está diseñado para que las empresas y las Administraciones relacionadas con el sector turístico evalúen el grado de accesibilidad de sus recursos turísticos, faciliten información turística accesible fiable y sepan implementar mejoras de accesibilidad basadas en criterios de diseño universal y considerando distintos tipos de discapacidad. Así, el SAMAST puede utilizarse por el Gobierno para desarrollar sus Políticas de Turismo Social y construir ciudades amigables y por las entidades turísticas que diseenadaptar sus instalaciones y servicios a clientes con necesidades especiales. En este sentido, construir ciudades amigables con la edad es una lógica respuesta hacia la promoción del bienestar de los ciudadanos mayores y para mantener ciudades prósperas (World Health Organisation 2007), y en consecuencia, para la promoción de destinos turísticos sostenibles.

El valor añadido de la plataforma SOCIALTOURISM en comparación a otros estudios y guías existentes en la bibliografía reside en que el modelo desarrollado permite a las entidades turísticas auto-evaluar sus condiciones de accesibilidad, detectar los elementos a cambiar y conocer el modo correcto de adaptar sus instalaciones en base a criterios de diseño universal y considerando diferentes tipos de discapacidad. Por el contrario, los estudios e informes existentes analizan la accesibilidad general, como el estudio realizado por la Organización de Consumidores y Usuarios (2002), o bien analizan un área o recurso concreto, como el realizado para el sector hotelero en Cádiz (Fernández 2007) o la guía realizada para Londres (Time Out Guides 2011). Otras publicaciones explican cómo hacer un recurso accesible en general, como la guía desarrollada por Rovira-Beleta y Foch (2010) o bien cómo hacer un recurso en concreto accesible, como la guía desarrollada para las bibliotecas por el Gobierno de España (2008). Sin embargo, la plataforma SOCIALTOURISM proporciona una información completa que une el diagnóstico de accesibilidad con la solución adecuada y, por tanto, va más allá de las guías, publicaciones y estudios existentes.

Metodología del estudio

Para elaborar el SAMAST contenido en la plataforma SOCIALTOURISM se ha seguido la metodología que se describe a continuación:

En primer lugar, se han clasificado los elementos a evaluar por tipo de recurso turístico considerando la totalidad de la cadena turística, es decir, desde que el turista sale de su hogar hasta que regresa al mismo: alojamiento, espacios de ocio y salud, aparcamiento, entorno, transporte y restaurantes/cafeterías. Para cada uno de dichos eslabones, se han desglosado los tipos de elementos y áreas a analizar del siguiente modo: gestión, personal, entorno, aparcamiento, acceso, hall, información y señalización, comunicaciones, sistemas de emergencia y aspectos particulares para los alojamientos, los medios de transporte, los restaurantes/cafeterías, centros de ocio y salud, y actividades.

En segundo lugar, se han establecido los criterios de accesibilidad universal para cada elemento de las áreas detalladas. En este sentido, se entiende por diseño universal el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado (The Center for Universal Design 1995). No se trata por tanto de crear situaciones especiales y productos diseñados solo para las personas con discapacidad o dependientes, sino de asegurar que los productos, servicios y entornos turísticos han sido creados y diseñados para satisfacer al mayor número de clientes. Además, crear productos especiales para cada sector de la población, constituiría al mismo tiempo una medida discriminatoria y supondría un coste muy elevado. Concretamente, se han identificado los criterios universales de accesibilidad a los recursos turísticos en base a la bibliografía disponible sobre accesibilidad, personas con necesidades especiales, diseño universal, dependencia, etc. contenidos en normativa, publicaciones y criterios consensuados y también se ha tenido en consideración la experiencia previa de los investigadores de Polibienestar en proyectos relacionados con turismo para todos y dependencia y en evaluaciones de accesibilidad. En concreto se ha considerado:

A nivel europeo:

- La Resolución del Consejo de 6 de mayo de 2003 sobre la accesibilidad de las infraestructuras y las actividades culturales para las personas con discapacidad.
- La Resolución del Consejo de 6 de febrero de 2003 sobre accesibilidad electrónica para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a la sociedad del conocimiento.
- La Comunicación de la Comisión, de 7 de agosto de 2008, sobre el alcance de la responsabilidad de las compañías aéreas y los aeropuertos en caso de destrucción, daños o pérdida de equipos de movilidad de pasajeros aéreos con movilidad reducida en el transporte.
- El Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo 1.371/2007, de 23 de octubre, sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril, recoge, en su considerando décimo, las condiciones que el transporte por ferrocarril debe reunir para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad.

-El Reglamento (CE) 1.107/2006 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.

-Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91.

-La Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que entró en vigor en febrero de 2004 especifica, en su Anexo 7, las condiciones de accesibilidad que deben reunir los autobuses.

A nivel nacional:

-Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

-Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

-Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

-Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

-Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones entre otros.

-Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

-Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

-Real decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

-Real Decreto 57/2005, de 21 de enero, por el que se establecen prescripciones para el incremento de la seguridad del parque de ascensores existente.

-Real Decreto 1036/2004, de 7 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1247/1999, de 16 de julio, sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje que realicen travesías entre puertos españoles.

-Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea.

-Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario.

-Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos.

-Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros-guía para deficientes visuales.

Publicaciones y estudios científicos

-Accessibility guide for companies publicada por Rovira-Beleta y Folch (2010).

-Guías de accesibilidad de los distintos recursos turísticos publicadas por diversas asociaciones como PREDIF y Centre for Accessible Environments.

-Documentos técnicos elaborados por entidades públicas nacionales y europeas.

Planes y libros blancos y verdes:

-Libro Blanco de Aceplan (Alonso, Calle y Pazos 2003).

-Libro Verde de la Accesibilidad en España: Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras publicado por el IMSERSO (Alonso 2002).

-Los distintos planes de accesibilidad de carácter nacional, autónomo y local que coexisten en nuestro país.

-Plan de Accesibilidad Universal de Renfe (Renfe 2010).

Normas y criterios consensuados:

-Norma UNE 170001-1: 2007 sobre accesibilidad universal (criterios DALCO).

-Norma UNE 139801:2003 sobre requisitos de accesibilidad al ordenador (Hardware).

-Norma UNE 139802:2003 sobre requisitos de accesibilidad al ordenador (Software)

-Norma UNE 139803:2004 sobre accesibilidad a contenidos Web.

Así, los criterios más aceptados y los que responden mejor al mayor número de personas han sido incluidos considerando siempre la dignidad, independencia y seguridad de los usuarios. En ocasiones estos criterios hacen referencia al cumplimiento de un requisito y en otras a una medida en concreto (como el ancho de la puerta o la altura de los dispositivos). Estos criterios se han clasificado en Accesible/Practicable en función de sus características. En este sentido, si un elemento es accesible significa que el elemento puede ser utilizado por cualquier persona de forma segura e independiente. Si un elemento es practicable significa que el elemento no cumple todos los requisitos para ser accesible pero permite su utilización de forma independiente por una persona con necesidades especiales. Por el contrario, si un elemento no permite su utilización por toda la población es clasificado como No Accesible. Asimismo, para cada elemento y área se indica el requisito de accesibilidad universal para los distintos tipos de discapacidad que pueden verse afectados. En concreto, el modelo diferencia entre deficiencias físicas, mentales y sensoriales, distinguiendo para éstas últimas discapacidad visual y auditiva/habla. Como ejemplo de los requisitos establecidos se muestra a continuación las pautas de accesibilidad universal establecidas para la ducha de la habitación de los alojamientos accesibles (Tabla 1):

caso negativo, el surtidor del agua estar regulado para que ésta caiga encima del asiento de la ducha. Debe carece de bordillos o desniveles en el acceso a la misma													
	Sí	A.	No	N.A.	Sí	A.	No	P.	Sí	A.	No	P.	

(A.: Accesible; N.A.: No Accesible; P: Practicable; N.P.: No Procede)

En tercer lugar, se ha elaborado el cuestionario de valoración de la accesibilidad universal turística a partir de los requisitos de accesibilidad detallados anteriormente. Para ello, se ha atendido a criterios de practicidad y no redundancia de la información en un sistema basado en fichas. Así, cada ficha corresponde a una estancia o área del recurso, entendiendo que cada ficha recoge un elemento no redundante del recurso a evaluar. Así, si se desea evaluar un hotel se usará una ficha para evaluar el aparcamiento, otra para las zonas comunes, otra para las habitaciones, otra para la piscina, otra para la cafetería y otra para el restaurante. Pero no en todos los hoteles se deberán usar todas estas fichas y, por ejemplo, la ficha de restaurante será aplicable a un restaurante independiente o a un recurso que tenga este tipo de instalación como puede ser un parque de atracciones. Siguiendo con el ejemplo, la tabla siguiente (Tabla 2) muestra la parte del cuestionario correspondiente a la ducha accesible:

Tabla 2: Cuestionario para la ducha accesible (Garcés, Ferri y Durá 2012a)

La ducha incorporada al aseo de la habitación accesible:		Tipo de respuesta		
1	¿Dispone de asiento?	Sí	No	N.P.
	En caso afirmativo,			
	¿Es abatible y con respaldo?	Sí	No	N.P.
	Indique en cm sus dimensiones (en cm):			
	Profundidad	Numérica		
	Anchura	Numérica		
	Altura	Numérica		
	¿Las patas del asiento son abatibles?	Sí	No	N.P.
	Desde el asiento de ducha, ¿la grifería está al alcance a una altura de entre 1m y 1,20m?	Sí	No	N.P.
	¿de qué anchura es el espacio de transferencia que dispone al lado del asiento? (indique en cm)	Numérica		
	En el lado del asiento, ¿dispone de barras de apoyo horizontal de forma perimetral en al menos dos paredes que formen esquina?	Sí	No	N.P.
	Y dispone también de una barra de apoyo vertical en la pared a 60 cm de la esquina o del respaldo del asiento	Sí	No	N.P.

	La barra situada al lado del espacio de acercamiento lateral, ¿es batiente verticalmente?	Sí	No	N.P.
	Indique las dimensiones de la barra (en cm):	Sí	No	N.P.
	Ancho	Sí	No	N.P.
	Profundidad	Sí	No	N.P.
2	¿El suelo está enrasado y dispone de una pendiente de evacuación inferior al 2%?	Sí	No	N.P.
3	¿Los grifos son de presión o palanca?	Sí	No	N.P.
4	¿Dispone de teléfono-ducha?	Sí	No	N.P.
	En caso negativo, ¿el surtidor del agua está regulado para que ésta caiga encima del asiento de la ducha?	Sí	No	N.P.
5	¿Carece de bordillos o desniveles en el acceso a la misma?	Sí	No	N.P.

(N.P.: No Procede)

En cuarto lugar, se ha elaborado una guía de implantación de mejoras en accesibilidad universal turística para cada elemento y área detectados en la cadena del sector turístico y en base a los requisitos de accesibilidad universal definidos. El diagnóstico del cumplimiento de criterios de accesibilidad universal es muy útil para las empresas para saber qué accesibilidad disponen y si son totalmente accesibles o no, pero no aporta información sobre cómo ser accesibles. Por ello, con este instrumento se ha elaborado una guía de accesibilidad universal a los recursos turísticos que sirva de modelo para efectuar los cambios oportunos y que están en relación con la herramienta diagnóstica. Es decir, en base a los resultados obtenidos con el cuestionario, el modelo ofrece una serie de recomendaciones para implantar en el recurso en cuestión que siguen los criterios de diseño universal establecidos. Continuando con el ejemplo, la parte de la guía correspondiente a la ducha accesible se muestra en la tabla 3:

Tabla 3: Ducha accesible (Garcés, Ferri y Durá 2012b)

Disponer de asiento abatible y con respaldo (Rovira-Beleta y Folch, 2010).
Las dimensiones de este asiento deben responder a las siguientes medidas (Rovira-Beleta y Folch, 2010; RD 173/2010):
Profundidad: 40 cm
Anchura: 40 cm
Altura: entre 43 y 45 cm
Las patas del asiento deben ser abatibles (Rovira-Beleta y Folch, 2010).
Desde el asiento de ducha, la grifería debe estar al alcance a una altura de entre 1m y 1,20m (Rovira-Beleta y Folch, 2010).

El espacio de transferencia al lado del asiento debe estar en torno a 80 cm (RD 173/2010).
En el lado del asiento se debe disponer de barras de apoyo horizontal de forma perimetral en al menos en dos paredes que formen esquina (RD 173/2010).
Asimismo, se debe disponer de una barra de apoyo vertical en la pared a 60 cm de la esquina o del respaldo del asiento (RD 173/2010).
La barra situada al lado del espacio de acercamiento lateral, debe ser batiente verticalmente y responder a las siguientes dimensiones (Rovira-Beleta y Folch, 2010):
Ancho: mayor o igual a 80 cm
Profundidad: mayor o igual a 120 cm
El suelo debe estar enrasado y disponer de una pendiente de evacuación inferior al 2% (Rovira-Beleta y Folch, 2010; RD 173/2010).
Los grifos deben ser de presión o palanca (Rovira-Beleta y Folch, 2010).
Debe contar con teléfono-ducha o, en caso negativo, el surtidor del agua estar regulado para que ésta caiga encima del asiento de la ducha (Rovira-Beleta y Folch, 2010).
Debe carecer de bordillos o desniveles en el acceso a la misma.

Por último, el SAMAST se ha volcado en la plataforma web www.socialtourismplatform.com (Figura 2) donde las entidades turísticas públicas o privadas pueden acceder, auto-evaluar el grado de accesibilidad de sus recursos y conocer las pautas para implementar mejoras gracias a las guías de mejora de la accesibilidad basadas en diseño universal. Los interesados deben registrarse de forma gratuita en la plataforma indicando una serie de datos básicos como número de empleados, dirección etc. Un mismo usuario puede dar de alta varios recursos que puede evaluar de forma independiente y en varias sesiones, ya que la plataforma permite guardar las respuestas sin necesidad de terminar el cuestionario en una misma sesión.

Figura 2. SOCIALTOURISM Platform (Durá, Ferri y Garcés 2012)



Conclusión

El proyecto SOCIALTOURISM trata de incrementar el conocimiento en Turismo Social Accesible con el objetivo de contribuir a la competitividad y sostenibilidad del sector turístico. Siguiendo este propósito, los investigadores a cargo del proyecto han desarrollado el Modelo de Auto-Evaluación del Turismo Social Accesible (Self-Assessment Model of Accessible Social Tourism – SAMAST) que permite a empresas turísticas públicas y privadas evaluar su grado de accesibilidad, detectar los elementos que no responden a las necesidades de las personas mayores y/o con discapacidad, conocer las claves para mejorar su situación y ofrecer información fiable sobre su situación considerando un diseño universal y distintos tipos de discapacidad (física, mental, habla-auditiva y visual). El modelo está a disposición del sector turístico y de la comunidad científica de forma online en www.socialtourismplatform.com. Además, dicha plataforma contribuye a la construcción de entornos amigables con la edad y con la discapacidad que son objetivos comunes a nivel Europeo como se demuestra en el *European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing* lanzado por la Comisión Europea (European Commission 2011).

Esta contribución es especialmente relevante por los cambios demográficos y epidemiológicos expuestos al inicio del presente documento y que constituyen un reto para la sociedad en general y para el turismo en particular. En este sentido, el SAMAST puede ser un instrumento al servicio de: (i) las empresas turísticas para adaptar sus instalaciones a los nuevos retos sociales y obtener así beneficios económicos por considerar un mercado en crecimiento, desestacionalizar la demanda y mejorar su imagen; y (ii) del Estado para promocionar un envejecimiento activo y saludable por su relación con

beneficios en la salud y calidad de vida de sus participantes a la vez que se contribuye a la construcción de entornos amigables. Además las entidades no turísticas también pueden utilizar el SAMAST en las dependencias y servicios que le sean de aplicación.

Así, la utilización del sector turístico ampliamente difundido y generador de riqueza, especialmente en nuestro país, puede utilizarse como estrategia de envejecimiento activo y saludable y prevenir situaciones de dependencia (Carretero et al 2013; Ferri et al 2011) al mismo tiempo que las empresas turísticas pueden adaptar sus instalaciones y servicios al mercado del Turismo Social Accesible para obtener beneficios económicos. En este contexto, el SAMAST contenido en la plataforma SOCIALTOURISM puede utilizarse en Políticas de Turismo Social con el objetivo de promocionar beneficios sociales y económicos, construir entornos amigables y contribuir a la eficiencia y eficacia de los sistemas sociales y sanitarios, tal y como se propone en el modelo de Turismo Sostenible Garcés-Ferri (Garcés y Ferri 2012). En este sentido, hacer ciudades más amigables con la edad es un paso necesario y lógico hacia la promoción del bienestar de los ciudadanos mayores y mantener ciudades prósperas (World Health Organization 2007).

Conclusion

The SOCIALTOURISM project tries to increase the knowledge in Accessible Social Tourism with the aim to contribute to the competitiveness and sustainability of the tourism sector. Following this purpose, the researchers in charge of this Project have developed the Self-Assessment Model of Accessible Social Tourism (SAMAST) that allows public and private tourism entities to self-assess their grade of accessibility, to detect the elements that do not respond to the needs and demand of elderly and disabled people, to know the keys to improve their conditions and to offer reliable information about their accessibility status on the basis of universal design and considering different kinds of disability (physical, mental, speaking-hearing, and visual). The SAMAST is in www.socialtourismplatform.com with the objective of making it available to the tourism sector and the scientific community. Moreover, this platform contributes to the building of age-friendly and disability-friendly environments that are common objectives at European level as is reflected in the *European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing* launched by the European Commission (European Commission 2011).

This contribution is especially relevant because the demographic and epidemiological changes defined at the beginning of the document. These changes are challenges for the society in general and for the tourism sector in particular. In this sense the SAMAST could be a tool for: (i) the tourism entities to adapt their infrastructures to the new social challenges and achieve economic benefits for considering a growing market share and avoid the seasonability and improve their image, and (ii) the Governments to promote an active and healthy ageing because the benefits linked to tourism participation and the building of friendly cities. Moreover, other entities, not from the tourism sector, could use the SAMAST in some of their infrastructures and services.

Thus, the use of the tourism sector that is widely widespread and a source of wealth, especially in Spain, could be used as strategy of active and healthy ageing and prevent

dependency situations (Carretero et al 2013; Ferri et al 2011) at the same time that tourism entities could adapt their infrastructures to achieve economic benefits. In this context, the SAMAST included in the SOCIALTOURISM platform could be used in the Social Tourism Policies with the aim to promote social and economic benefits, to build friendly cities and to contribute to the efficiency of social and health systems. In this sense, making age-friendly cities is a logical response to the wellbeing of older citizens and to keep cities thriving (World Health Organisation 2007).

Referencias

Alonso, F.; Calle, M. y Pazos, J.M. (2003): *Acceplan. Plan de accesibilidad 2003-2010. Libro Blanco*.

Alonso (2002): *Libro verde de la accesibilidad en España: diagnóstico de situación y bases para elaborar un plan integral de supresión de barreras*. IMSERSO.

Armadans, I., Sopena, J.M. y Pol, E. (2000): Ocio-turístico de la gente mayor y redes neuronales. Comunicación presentada en el VI Congreso Mundial de Ocio "Ocio y Desarrollo Humano", celebrado en Bilbao.

Banca March. (2012): *Informe del Sector Turístico*. Resumen ejecutivo.

Carretero, S., Garcés, J., y Ródenas, F. eds. (2006): *La sobrecarga de personas dependientes: Análisis y propuestas de intervención psicosocial*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Carretero, S., Cordero, L. y Garcés, J. (2011): *Agenda Estratégica de I+D+I del sector Turismo. Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur*. Grupo de Estrategia Transversal 1. GET1: Accesibilidad.

Carretero, S., Ferri, M. y Garcés, J. (2013): *Accessible Social Tourism as a Social Policy Strategy for Healthy Ageing: The Relationship Between Tourism and Functional Health in older Adults*. In *Social Tourism Perspectives and Potential* by Routledge eds., pp. 89-102. Abingdon, Oxon.

Commission of the European Communities. (2006): *Communication from the commission: A renewed EU Tourism Policy: Towards a stronger partnership for European Tourism*. Brussels, 134 final.

Darcy, S. (2006): *Setting a research agenda for accessible tourism*. Sustainable Tourism. CRC.

De Aguiar, M.C., Aibéo, M.J., Kastenholz, E. y Dourado, H.M. (2012): *Social Tourism Programmes*. Aveiro University. Portugal.

Durá, E.; Ferri, M. y Garcés, J. (2012): *E.1.6. Plataforma web del modelo de accesibilidad universal turístico*. Proyecto: Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España (Socialtourism).

European Commission. (2013): People with disabilities [online] Health-EU [Consulta: 10 de Agosto de 2013] Disponible en: http://ec.europa.eu/health-eu/my_health/people_with_disabilities/index_en.htm

European Economic and Social Committee (2006): *Opinion of the European Economic and Social Committee on Social Tourism in Europe* (2006/C 318/12), Official Journal of the European Union C 318/67.

European Commission. (2011): *Strategic Implementation Plan for the European Partnership on Active and Healthy Ageing*. Steering Group Working Document. Operational plan.

European Commission. (2012): About the European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing [online] [Consulta: 23 de mayo 2012]. Disponible en: http://ec.europa.eu/research/innovation-union/index_en.cfm?section=active-healthy-ageing&pg=about

Eurostat. (2010): Population Structure and Ageing. Statistics Explained. [online] [Consulta: 2 de septiembre de 2011] Disponible en: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Population_structure_and_ageing

Eurostat. (2011): Population Structure and Ageing. [online] [Consulta: 15 de mayo de 2012] Disponible en: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Population_structure_and_ageing

Eurostat. (2013): Healthy life years statistics. [online] [Consulta: 10 de Agosto de 2013] Disponible en: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Healthy_life_years_statistics

Fernández, M.T. (2007): *Accessible Tourism: analysis of hotel accessibility in Cádiz*. PhD dissertation in Faculty of Social Sciences in the University of Cadiz, Spain.

Ferri, M., Carretero, S., y Garcés, J. (2011): *Investigación del impacto del turismo sobre la salud funcional de las personas mayores: el Turismo Social como estrategia de política social para la autonomía personal*. Research work.

Ferri, M. (2013): *Sustainability of the Social Tourism Policy: The Self-assessment Model of Accessible Social Tourism*. In *Sustainability and transformation in European Social Policy* by Peter Lang (eds), Oxford, UK.

Garcés, J. (2000): *La Nueva Sostenibilidad Social*. Barcelona: Ariel.

Garcés, J.; Carretero, S.; Ferrando, M.; Róndenas, F.; García, S.; Derfler, P.; Herman, S. Ventrella, C.; Angelo, C. Sanchís, A. Morini, A.; Pomposini, R.; Biocca, L. Sendi, R.; Kerbler, B.; Christophersen, J. y Watson, L. (2007): *Guide to best practices solutions supporting free movement and equal opportunities for people with disability (LivingAll guide to best practices)*. Free Movements And Equal Opportunities For All (LivingAll).

Garcés, J., y Ferri, M. (2012):*E.1.2. Establecimiento de los criterios de accesibilidad universal a los recursos turísticos*. Proyecto: Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España (Socialtourism).

Garcés, J., Ferri, M. y Durá, E. (2012a): *E 1.3. Cuestionario de valoración de la accesibilidad universal turística*. Proyecto: Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España (Socialtourism).

Garcés, J., Ferri, M. y Durá, E. (2012b): *E 1.4. Informe sobre criterios de accesibilidad universal a los recursos turísticos*. Proyecto: Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España (Socialtourism).

Gobierno de España (2008):*Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y las personas mayores*. Madrid.

IMSERSO. (2011):*Informe Anual del IMSERSO 2011*. Madrid.

Lee, H.S. y Tideswell, C. (2005): Understanding attitudes towards leisure travel and the constraints faced by senior Koreans, *Journal of Vacation Marketing*, 11(3), pp. 249-263.

Molina, M.; Cánoves, G (2010):*Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. [online] Cuadernos de Turismo. [Consulta: 15 de junio de 2010]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39813352002>.

Organización de Consumidores y Usuarios (2002): Estudio sobre movilidad y barreras arquitectónicas: existen serios problemas de accesibilidad. [online] [Consulta: 17 de mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.ocu.org/seguridad/estudio-sobre-movilidad-y-barreras-arquitectonicas-existen-serios-problemas-de-accesibilidad-s19111.htm>

PriceWaterHouseCoopers. (2004): *Estudio sobre el Programa de Vacaciones para mayores del IMSERSO*.

Ramboll. (2010): *Calypso study final report*. European Commission.

Renfe. (2010): *Plan de accesibilidad integral*.

Rovira-Beleta, E. and Folch, A. (2010):*Accessibility Guide for Companies*. Madrid: club de Excelencia en Sostenibilidad

Secretaría General de Turismo. (2007):*Turismo 2020: Plan del Turismo Español Horizonte 2020*. Plan del Turismo Español. 70 p.

Stamm, C., McCabe, S. y Johnson, S. (2011): Supply side perspectives on social tourism. [online] Espanet 2011 Conference.[Consulta: 5 de octubre de 2011] Disponible en: http://espanet2011.files.wordpress.com/2011/08/st17b_stamm_mccabe_johnson_op.pdf

Time Out Guides (2011):*Time Out Open London: An inspiration guide to accessible London: official Travel Publisher to London 2012 Olympic Games and Paralympic Games*.

The Centre for Universal Design. (1995):*Universal Design*. North Carolina State University.

World Health Organization. (2007):*Global Age-friendly Cities: A Guide*. France.

World Health Organisation. (2011):*World Report on Disability*. Malta.

Agradecimientos

El Instituto de Investigación Polibienestar quiere agradecer al Ministerio de Economía y Competitividad su apoyo en la consecución de este proyecto “Investigación para la mejora del conocimiento en Turismo Social Accesible para todos en España – SOCIALTOURISM” (ref.:CSO2010-15425).