

**Adaptación del transporte aéreo a las
necesidades de los turistas discapacitados: el
caso de los aeropuertos españoles**



[2]

Fecha de Recepción: agosto 2011
 Fecha de Aceptación: febrero 2012

María Teresa Fernández Alles⁽¹⁾

Universidad de Cádiz

(1) Miembro del Proyecto de Excelencia de la Junta de Andalucía SEJ-5801 Calidad Relacional, Inmersión Digital y Bienestar Social desde una Perspectiva de Género. Una Aplicación de las Redes Sociales Online en la Mujer Rural Andaluza.

Resumen

El turismo es un bien que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo poblacional pueda quedar excluido. No obstante, la existencia de barreras en los destinos turísticos impide que las personas que padecen algún tipo de discapacidad puedan acceder a ellos, a pesar de la relevancia de este segmento poblacional y de su participación cada vez mayor en el ámbito turístico. Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (2011), la población discapacitada en el mundo superó en 2011 los mil millones de personas, representando alrededor del 15% de la población mundial.

Ante estas circunstancias, la incorporación de la accesibilidad y el diseño universal en la oferta turística global, así como en cada uno de los elementos que la componen, se ha constituido en factor clave de integración y competitividad para los destinos en el entorno turístico actual. Particularmente, la accesibilidad en el transporte aéreo cobra una especial relevancia para el sector turístico español por cuanto el 75% de los turistas que acceden al país lo hacen a través de esta modalidad de transporte (AESAs, 2010).

En esta investigación, tras realizar una revisión bibliográfica para conocer el estado actual de la investigación acerca de la accesibilidad en los viajes por transporte aéreo realizado por las personas con movilidad reducida (PMR), analizaremos el fenómeno de la accesibilidad en esta modalidad de transporte, aportando datos cuantitativos y cualitativos de las medidas adoptadas en los aeropuertos españoles.

Palabras clave

Transporte aéreo, turismo, accesibilidad, aeropuerto, movilidad reducida.

Abstract

Tourism is a good that must be available to all citizens, without any population group can be excluded. However, the existence of barriers in tourist destinations prevents people with disabilities can access them, despite the relevance of this population and its increasing involvement in tourism. According to estimates by the World Health Organization and the World Bank (2011), the disabled population in the world in 2011 is over one billion people, representing about 15% of the population.

Under these circumstances, the incorporation of accessibility and universal design in the global tourism as well as each of the elements that compose it, has become the key factor for integration and competitiveness of destinations in the current tourist environment. In particular, the accessibility of air transport is of particular relevance to the Spanish tourism industry because 75% of tourists entering the country do so through this mode of transport (AESAs, 2010).

In this research, after conducting a literature review to determine the current status of research on the accessibility of air travel by people with reduced mobility (PRM), analyze the phenomenon of accessibility in this mode of transport, providing quantitative and qualitative measures in Spanish airports.

Keywords

Air transport, tourism, accessibility, airport, disabled.

1. Introducción

El turismo constituye una pieza clave de la economía, representando cerca del 4% del PIB. mundial y el 11% en España (INE, 2010), país situado, actualmente, en la cuarta posición del ranking mundial en lo que a llegadas de turistas internacionales se refiere, por detrás de Francia, Estados Unidos y China (IET, 2011).

Actualmente, tres de cada cuatro turistas extranjeros que visitan cada año el país utilizan el avión como medio de transporte (Ministerio de Fomento, 2011), lo que pone de manifiesto la importancia del mismo para el sector turístico español. Así, según la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA, 2011) “el transporte aéreo es hoy en día el único medio de transporte que crea una verdadera red global de conexiones entre destinos, facilitando el desarrollo socioeconómico homogéneo de los países por su integración en la economía mundial”.

En 2011, se han contabilizado 3.754 aeropuertos en todo el mundo, los cuales generaron un flujo de pasajeros de 2.100 millones (Ministerio de Fomento, 2011). En el ámbito de la Unión Europea, los aeropuertos de Heathrow (Londres, Reino Unido), París Charles de Gaulle (París, Francia) y Frankfurt (Alemania) son los de mayor tráfico, ocupando los aeropuertos españoles de Madrid-Barajas y el Prat de Barcelona lugares destacados en este ranking (AESA, 2011).

Las estadísticas sobre el tráfico de pasajeros en España muestran el liderazgo del aeropuerto de Madrid-Barajas, habiendo registrado el 24,3% del tráfico total, con 49.662.512 pasajeros, seguido de los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol (AENA, 2012) (Tabla 1).

Tabla 1. Jerarquía de los 20 primeros aeropuertos españoles según tráfico de pasajeros.

	Aeropuerto	2009	2010	2011
1	Madrid-Barajas	48.270.581	49.788.571	49.662.512
2	Barcelona	27.311.765	29.209.595	34.399.180
3	Palma De Mallorca	21.203.028	21.117.270	22.726.459
4	Málaga-Costa Del Sol	11.622.443	12.064.616	12.823.125
5	Gran Canaria	9.155.670	9.486.035	10.538.811
6	Alicante	9.139.607	9.382.935	9.913.764
7	Tenerife Sur	7.108.073	7.359.150	8.656.480
8	Ibiza	4.572.814	5.040.800	5.643.152
9	Lanzarote	4.701.480	4.938.632	5.545.803
10	Valencia	4.748.981	4.934.272	4.979.629
11	Sevilla	4.051.268	4.224.718	4.959.365
12	Fuerteventura	3.738.492	4.173.686	4.948.018
13	Tenerife Norte	4.054.147	4.051.155	4.095.103
14	Bilbao	3.654.951	3.888.969	4.045.613
15	Girona	5.286.975	4.863.785	3.007.649
16	Menorca	2.433.672	2.511.626	2.576.209
17	Santiago	1.943.900	2.172.869	2.464.431
18	Reus	1.706.609	1.421.341	1.362.472
19	Asturias	1.316.088	1.355.364	1.339.010
20	Murcia-San Javier	1.630.521	1.349.333	1.262.541
	Total Aeropuertos Españoles	187.322.935	192.672.745	204.321.586

Fuente: Dirección de Operaciones y Sistema de Red. Departamento de Estadística Operativa de AENA (2010a y 2012). Elaboración propia.

Como se desprende de la información proporcionada por AENA (2012), un total de 204.321.586 pasajeros utilizaron las instalaciones de la red de AENA a lo largo del año 2011, lo que supuso un incremento del 6,04% respecto al 2010, destacando el aumento en el tráfico de pasajeros en el helipuerto de Ceuta (36'23%), así como en los aeropuertos de Logroño (19,33%), Santander (17,7%), Gran Canaria (9,99%) y Barcelona, Fuerteventura y Tenerife Sur, en torno al 15% en todos ellos (Tabla 5) (AENA, 2012).

Pero el tráfico aéreo de pasajeros en España no sólo ha variado en número sino también en su composición, siendo cada vez mayor la participación de las PMR en el mismo. Esto se ha debido a la mejora de la accesibilidad así como a la implantación del servicio de asistencia a las PMR como consecuencia de la puesta en marcha, el 26 de julio de 2008, de lo establecido en Reglamento Europeo 1107/2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida (PMR). Antes de la aprobación de esta norma, los aeropuertos españoles carecían de accesibilidad debido a una serie de circunstancias entre las que cabe citar las siguientes (Real Patronato de la Discapacidad, 2004: 39-40):

- Grandes dificultades en los accesos de los aviones.
- Incumplimiento de las condiciones de seguridad, comodidad y dignidad necesarias en las plataformas elevadoras simples, en los grandes equipos "transelevadores" y en las escaleras con silla.
- Limitación de espacio en el interior de los aviones, así como la dificultad de realizar cambios para su adaptación a las necesidades especiales de las PMR.
- Itinerarios dentro del avión no accesibles.
- Falta de aseos adaptados.

Además, hay que mencionar los problemas que se producían en momento de la reserva y adquisición de los billetes, así como la falta de información y de formación del personal que entra en contacto

con el viajero discapacitado. Esta situación propició que las PMR acudieran a otros medios de transporte para sus viajes, siendo los más utilizados, según estudios realizados, el coche adaptado y el coche de familiares y amigos, por este orden (PREDIF, 2004 y IMSERSO, 2002). En los mismos se puso de manifiesto la percepción por parte de las personas con movilidad reducida de la falta de accesibilidad en otras modalidades de transporte (avión, tren, autobús, etc.), al no garantizar el acceso, la comodidad e la independencia que necesitan en sus traslados.

Si a estas circunstancias añadimos la relevancia numérica de este segmento de mercado que, según estimaciones del la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial (2011), superó los mil millones de personas en el mundo en 2011, representando alrededor del 15% de la población mundial, la importancia de incorporar la accesibilidad en el transporte aéreo se hace evidente a fin de lograr no sólo la plena integración de las PMR, sino la igualdad de todas las personas.

Por todas razones, centraremos esta investigación, en analizar la accesibilidad de los aeropuertos españoles para las PMR, si bien debemos tener en cuenta que aunque la accesibilidad puede ser analizada tanto desde un punto vista físico, referido a la existencia o no de barreras en las dependencias en las que se les va a prestar el servicio, en este caso sería el aeropuerto y los aviones, como de los servicios prestados por el personal del aeropuerto a las PMR, nuestra investigación se va a centrar en este último ámbito. Para ello, partiremos de la revisión bibliográfica acerca de los estudios realizados, tanto en el ámbito nacional como internacional, en torno a la accesibilidad en el transporte aéreo, orientándonos hacia la consecución de los siguientes objetivos:

- Dar a conocer la normativa que regula la accesibilidad en los aeropuertos españoles.
- Conocer en qué consiste el Servicio de Asistencia que presta AENA a las PMR en los aeropuertos españoles, así como saber en cuántos aeropuertos se ofrecen estos servicios.

- Analizar la evolución del tráfico de pasajeros con movilidad reducida en los aeropuertos españoles desde la incorporación de estos servicios.
- Saber cómo son valorados estos servicios por las PMR que hacen uso de los mismos.

2. Antecedentes y estado actual de la investigación

El acceso al turismo en las mejores condiciones y sin discriminación es un derecho reconocido a todas las personas por la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Así, el turismo es un bien que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo poblacional pueda quedar excluido. No obstante, la existencia de barreras en los destinos turísticos impide que las PMR puedan acceder al mismo, ejercitando su derecho al ocio y al turismo, en las mismas condiciones que el resto de la población.

Cuando un turista discapacitado o con MR viaja, precisa que tanto en el destino como en el medio de transporte utilizado se cumplan una serie de condiciones de accesibilidad, tanto física y como de comunicación, que le permitan moverse de manera autónoma, cómoda y segura. La relevancia numérica de este segmento de mercado ha venido a justificar la creación de un verdadero campo de investigación en torno a la accesibilidad en el ámbito turístico denominada *Turismo Accesible*, cuyo origen se sitúa a mediados de los años 80 en los trabajos de Smith (1987) y Andrich, *et. al* (1988) (Fernández Alles, 2007:83).

En las décadas posteriores son numerosos los trabajos publicados destacando en la década de los 90 los estudios de Gavinato y Cuckovich (1993), sobre la importancia de los turistas discapacitados para el turismo en los Estados Unidos, los de Murray y Sproats (1990), Hughes (1991), Penton (1993) y Todd, Tomlinson y Baker (1997), centrados en la importancia del *Turismo para Todos* (Fernández Alles, 2007:83) y el de Ritcher y Ritcher (1999) en torno a la necesidad de llevar a cabo más actuaciones en materia de accesibilidad turística por parte de los organismos públicos, aludiendo a la escasa atención

que se le ha prestado al tema hasta ese momento (Fernández Alles, 2007:83).

En los años 2000, diversos trabajos vienen a ampliar esta rama de estudio, destacando las aportaciones de Burnett *et. al* (2001), Israeli (2002), Shaw y Coles (2004), Yau *et. al* (2004) Stumbo y Share (2005), Shaw *et. al* (2005), Yates (2007), Grünewald (2007), Eichhorn, *et. al* (2008), Buhalis y Michopoulou (2010) y Buhalis y Darcy (2011), todas ellas centradas en la accesibilidad turística.

En España, las primeras aportaciones se producen a mediados de los años 90 con el trabajo de Guerrero Alba (1995), sobre el diseño universal, al que le siguen, en la década siguiente, las aportaciones de González Velasco (2003), quien bajo el título "*Turismo accesible: hacia un turismo para todos*", analiza la importancia de la accesibilidad en el turismo; del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2005) con su trabajo "*Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*"; y de Alonso López (2007), centrado en el estudio de la accesibilidad universal y el diseño para todos.

Junto con estos trabajos se han realizado otros centrados específicamente en analizar la accesibilidad en alguno de los eslabones que integran la oferta turística (alojamientos, restaurantes, recursos turísticos, infraestructuras y equipamientos), así como en los medios de transporte utilizados para acceder ellos. No obstante, la revisión bibliográfica realizada acerca de la accesibilidad en el caso concreto del transporte aéreo ha puesto de manifiesto la escasez de estudios realizados existentes, tanto en el ámbito internacional como nacional.

El primero de ellos corresponde a Armstrong (1972), al que le siguieron, décadas más tarde, Shaw (1992), Abeyratne (1995) y Reynolds-Feighan y McLay (2006), ciñéndose el trabajo de éstos últimos al ámbito europeo. Otros estudios relacionados con el tema son los de Suen y Guthrie (1992), sobre los servicios que se prestan para las personas mayores y

discapacitadas en los aeropuertos; Abeyratne (1995), en el que se realiza una revisión de la regulación nacional e internacional en el transporte aéreo de las personas mayores y discapacitadas; Westerheim (2007), quien analiza la información que, en materia de accesibilidad, es proporcionada a los usuarios del transporte público; y Poria *et. al* (2010), relativo a la experiencia de las personas discapacitadas en sus vuelos, así como los obstáculos que se encuentran en el embarco y desembarco en los aviones y la información que es proporcionada el nivel de accesibilidad.

Si nos centramos en el ámbito español, a excepción del trabajo realizado por el Real Patronato sobre Discapacidad (2004), en el que se analizan los aspectos básicos del transporte turístico accesible, no existen estudios sobre la materia, puesto que los trabajos existentes se han centrado principalmente en analizar la accesibilidad en los hoteles (Franco y García-Milá, 1997; Sanchíz Pons, 2000; Marcos Pérez, 2002, Alonso López y Dinarés Quera, 2006).

3. La accesibilidad en el transporte aéreo

El estudio de la accesibilidad en el transporte implica la consideración de tres facetas complementarias e inseparables (Real Patronato de la Discapacidad, 2004:33):

- Las infraestructuras: estaciones, puertos, aeropuertos e intercambiadores.
- Los vehículos: coches, autobuses, trenes, aviones, barcos, etc.
- El vínculo entre las infraestructuras y los vehículos, es decir, las paradas, pasarelas, plataformas de acceso, escaleras, etc.

Con ello, en el caso particular del transporte aéreo, el estudio de la accesibilidad abarcaría no sólo a los aeropuertos, sino también a los aviones, así como a todos aquellos elementos que los vinculen, además de los servicios que se prestan a las PMR.

Las primeras normas sobre la accesibilidad en las instalaciones aeroportuarias y en las aeronaves se

regían por la Resolución 700 de la International Air Transport Association (IATA), en la que se establecía una recomendación a sus miembros sobre la asistencia a personas con movilidad reducida y pasajeros con necesidades especiales, fijando los criterios a seguir según el tipo de discapacidad, y la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) (1955), que en su documento 30, Sección 5, "Facilitation of the transport of persons with reduced mobility", destacaba la necesidad de armonizar los criterios para lograr la accesibilidad en el transporte aéreo.

En España, además, hay que mencionar "El compromiso de servicios de las compañías aéreas y los aeropuertos con los pasajeros", firmado por las principales compañías aéreas españolas y la Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) el 2 de julio de 2001, y en el que se hacía referencia explícita a la necesidad de dar asistencia a pasajeros con movilidad reducida o con necesidades especiales (Punto 8), lo que trajo consigo el desarrollo del anexo titulado "Atención de las necesidades de las personas con movilidad reducida", en el que se reconocían los mismos derechos de libertad de movimiento y de elección para este colectivo que para cualquier otro ciudadano, subrayando conceptos tan importantes como la responsabilidad de las compañías, la información adecuada y suficiente, la formación del personal, el trato digno y el grado máximo de independencia posible.

La aprobación del Reglamento (CE) N° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, por el Parlamento Europeo y el Consejo el 5 de julio de 2006, supuso un paso importante en materia de accesibilidad en el transporte aéreo. El mismo recoge un conjunto de normas con cuyo cumplimiento se persigue proteger a las PMR que utilicen o pretendan utilizar vuelos con origen en un aeropuerto comunitario, que transiten por un aeropuerto comunitario o en los que el origen sea un aeropuerto no comunitario con destino a un aeropuerto comunitario si la compañía aérea operadora es comunitaria. El Reglamento, de aplicación en todos

los aeropuertos europeos desde el 26 de julio de 2008, ha supuesto un cambio considerable tanto en el número de viajes realizados por las personas discapacitadas y de sus acompañantes, como en su frecuencia como lugar de destino.

En base a lo establecido en este Reglamento se publicaron varios documentos de interés en España (Ministerio de Fomento, 2011):

- "Aeropuertos españoles. Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida", de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA, 2011a), en el que se describen una serie de recomendaciones acerca de los servicios y posibilidades que puede ofrecer el transporte aéreo a las PMR. Además, AENA (2011b) ha editado un folleto para cada aeropuerto español que gestiona en los que se detallan los servicios de asistencia que se prestan en cada uno de ellos.
- "Guía de Accesibilidad", de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), en la que se concreta que "en los aeropuertos europeos existirán puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (aparcamiento de vehículos, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia". En esta guía se fijan las pautas a seguir por el viajero discapacitado para asegurar un servicio de asistencia adecuado y de calidad en el momento de su llegada al aeropuerto.
- El Plan 08-12 que desarrolla el Plan del Turismo Español Horizonte 2020, aprobado por el Consejo de Ministros el 8 de noviembre de 2007, y en el que se marca como primera línea de acción, dentro del programa de Accesibilidad Turística, las "Acciones sobre transporte y movilidad turística". Estas acciones se concretan en "incluir acciones cooperativas sobre transporte y movilidad turística en los Planes

Anuales de Acción Interministerial PAIT con el fin, entre otros, de incorporar las necesidades del sector turístico al Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT), el cual define las directrices básicas de la actuación en infraestructuras y transporte de competencia estatal con un horizonte a medio y largo plazo" (Plan del Turismo Español Horizonte 2020: 63).

4. El servicio de asistencia a las personas con movilidad reducida en los aeropuertos españoles

Se considera pasajero con movilidad reducida "aquél cuya movilidad está limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros" (Fuente: AENA, 2011a). AENA utilizan en sus aeropuertos unos códigos que son reconocidos internacionalmente para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar a las PMR en cada caso (AENA, 2011d):

- WCHC: pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes, que deben ir acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, necesitan, además, acompañante.
- WCHR: pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.
- WCHS: pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.
- DEAF: pasajeros sordos.
- BLND: pasajeros con discapacidades visuales.
- DEAF/BLND: pasajeros sordociegos para los que se exige acompañante.
- STCR: pasajeros en camilla.
- MAAS: pasajeros que necesitan asistencia.
- WCHP: pasajeros que necesitan ayuda para llegar a su asiento y que se pueden mover

dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas de a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales.

Estos servicios consisten en (AENA, 2011a):

- **Aeropuerto de salida:** recogida en el punto de encuentro, ayuda con su equipaje de mano, acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar, acompañamiento hacia la zona de embarque, asistencia en los controles de seguridad necesarios, embarque en el avión y desplazamiento hasta el asiento designado en el mismo.
- **Aeropuerto de llegada:** ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión, desembarque, desplazamiento hacia la sala de equipajes, asistencia en los controles de seguridad necesarios y desplazamiento hasta un punto de encuentro.
- **En los tránsitos/conexiones:** asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.”

Además, AENA cuenta con una línea de información y atención telefónica para pasajeros con discapacidad auditiva y/o del habla, servicio que se encuentra operativo las 24 horas del día, todos los días del año. Este servicio permite al usuario con discapacidad contactar con el Servicio de Información y Atención Telefónica desde el teléfono móvil, en modo texto y en tiempo real, y sin necesidad de otras personas que actúen como intermediarios.

Los servicios de asistencia a las PMR son prestados, tanto en los aeropuertos españoles como en el resto de aeropuertos europeos, en lo que se denominan “puntos de asistencia”, puntos de encuentro debidamente señalizados en los que las personas con movilidad reducida pueden anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia (AENA, 2011a).

5. Metodología de investigación

Una vez realizada la revisión de la literatura, hemos procedido a la fundamentación de las cuestiones de investigación, así como a la selección de la unidad de análisis, para realizar el adecuado planteamiento de la metodología a emplear y del contenido de las entrevistas y de la información requerida al Servicio de Información de los Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). Tras consultar el universo de aeropuertos españoles, decidimos dirigirnos a todos ellos, ya que así podríamos alcanzar un completo grado de información de la situación actual de los aeropuertos españoles en materia de accesibilidad, sin pérdida evidente de información por exclusión.

Los métodos de análisis han sido los siguientes:

- Identificación y clasificación de las unidades de información relevantes.
- Búsqueda de factores explicativos (proposiciones teóricas o confirmación de las preexistentes).
- Búsqueda de elementos comunes y diferenciales.
- Identificación de relaciones causales.
- Elaboración de información útil.

Dado que la implantación del Servicio de Asistencia a las Personas con Movilidad Reducida (PMR) se ha producido recientemente, concretamente, en julio de 2008, hemos procedido a realizar una investigación de carácter exploratorio, basada en la búsqueda documental. La información que se ha recopilado hace referencia al servicio de asistencia a las personas con movilidad reducida y sus características, así como a la evolución de la demanda de este servicio en los aeropuertos españoles y la valoración otorgada a este servicio por parte de las personas que lo utilizan. Una vez obtenida la información, ésta fue clasificada y sintetizada para su posterior análisis, permitiendo extraer conclusiones generales aplicables a otros elementos integrantes de la oferta turística global, compartiendo las características esenciales (segmento al que va orientado, beneficio físico y emocional ofrecido, y contexto sociocultural en el que opera).

Las fuentes de información a las que hemos recurrido en nuestra investigación han sido:

- Interna, procedente de la documentación aportada por el Servicio de Información y Documentación de los Servicios Centrales de AENA en Madrid, así de la dirección de los aeropuertos españoles.
- Externa, concretamente, una serie de publicaciones especializadas, estadísticas, informes y folletos de AENA, así como de otros organismos públicos relacionados.

6. Análisis de la accesibilidad en los aeropuertos españoles

Los aeropuertos españoles son gestionados por AENA, primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros, con un total de 204 millones en el año 2011 (AENA, 2012). Se trata de un conjunto de empresas dedicadas a la gestión aeroportuaria y a la provisión de servicios de navegación aérea, gestionando 47 aeropuertos españoles y participando directa e indirectamente en la gestión de otros 28 aeropuertos en todo el mundo. De los 47 aeropuertos, 45 han asumido desde julio de 2008 el compromiso de facilitar el acceso y la utilización de sus aeropuertos a todas las personas, lo que se ha materializado en la prestación de un servicio de asistencia dirigido a todas aquellas personas cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte,

debido a cualquier discapacidad o limitación física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o psíquica, a su edad o a cualquier otra causa que requiera bien de una atención especial o bien de la adaptación de los servicios que se pone a disposición de todos los pasajeros a unas necesidades específicas (Memoria de Responsabilidad Corporativa, AENA, 2010b). El servicio de asistencia permite a estas personas desplazarse desde un punto designado de llegada en el aeropuerto de origen hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto destino, incluyendo las operaciones de embarque, desembarque, tránsito y conexión.

En la tabla 2, vienen recogidos los aeropuertos españoles que cuentan con puntos de encuentro en los que se prestan los servicios de asistencia a las PMR en los accesos, los aparcamientos y/o en los edificios terminales. Evidentemente, los aeropuertos con mayor superficie o bien con un mayor tráfico de pasajeros son aquellos que cuentan, por lo general, con un mayor número de puntos de encuentro para atender a las PMR. Así, el aeropuerto de Madrid-Barajas con 4 terminales, el de Málaga con 3 terminales y los de Barcelona y Lanzarote con dos terminales, cada uno, ocupan las primeras posiciones en el ranking. Los aeropuertos de Gran Canarias y Alicante, aún contando con una sola terminal, han dispuesto un mayor número de puntos de encuentro debido al elevado número de pasajeros que transitan por sus instalaciones (Tabla 2).

Tabla 2. Puntos de encuentro de asistencia a PMR en los aeropuertos españoles

Aeropuertos	Puntos de encuentro	Dependencias donde se ubican los puntos de encuentro
Madrid-Barajas	19	6 aceras llegadas/salidas, 8 edificios terminales y 5 aparcamientos
Barcelona	16	5 aceras llegadas/salidas, 7 edificios terminales y 4 aparcamientos
Málaga-Costa del Sol	16	3 aceras llegadas/salidas, 7 edificios terminales y 6 aparcamientos
Gran Canaria	8	5 aceras llegadas/salidas y 3 edificio terminal
Alicante	7	2 aceras llegadas/salidas, 3 edificio terminal y 2 aparcamientos
Lanzarote	6	3 aceras llegadas/salidas, 1 edificios terminales y 2 aparcamientos
Sevilla	6	2 aceras llegadas/salidas, 2 edificio terminal y 2 aparcamientos

... / ...

... / ...

Aeropuertos	Puntos de encuentro	Dependencias donde se ubican los puntos de encuentro
Bilbao	5	2 aceras llegadas/salidas, 2 edificio terminal y 1 aparcamientos
Menorca	5	2 aceras llegadas/salidas, 1 edificio terminal y 2 aparcamientos
Palma de Mallorca	5	3 aceras llegadas/salidas y 2 edificio terminal
Fuerteventura	4	1 aceras llegadas/salidas, 2 edificio terminal y 1 aparcamientos
Girona-Costa Brava, La Palma, Tenerife Norte, Vigo	4	1 aceras llegadas/salidas, 1 edificio terminal y 2 aparcamientos
Reus, Tenerife Sur	4	2 aceras llegadas/salidas y 2 edificio terminal
Valencia	4	2 aceras llegadas/salidas, 1 edificio terminal y 1 aparcamientos
Almería	3	1 aceras llegadas/salidas, 1 edificio terminal y 1 aparcamientos
Ibiza	3	2 aceras llegadas/salidas y 1 edificio terminal
Santiago	3	2 aceras llegadas/salidas y 1 edificio terminal
A Coruña, Albacete, Algeciras (Helipuerto), Asturias, Badajoz, Burgos, Córdoba, El Hierro, Federico García Lorca Granada-Jaén, Huesca-Pirineos, Jerez, La Gomera, León, Logroño-Agoncillo, Melilla, Murcia-San Javier, Pamplona, Salamanca, San Sebastián, Santander, Valladolid, Vitoria y Zaragoza.	2	1 aceras llegadas/salidas y 1 edificio terminal
Ceuta (Helipuerto)	1	1 edificio terminal

Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA, 2011c). Elaboración propia

Según los datos proporcionados por el Servicio de Información y Documentación de AENA, el número de personas con movilidad reducida que han hecho uso del servicio de asistencia disponible en los aeropuertos españoles ha superado cada año el millón de personas, exceptuando el año de su

implantación, en el que fue demandado por 551.510 personas, debido a que no abarcó un año completo (julio-diciembre). Con todo ello, el número total de personas que se han beneficiado de este servicio desde julio de 2008 a diciembre de 2011 alcanzó la cifra de las 3.794.734 personas (Gráfico 1).



Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA, 2010a y 2012). Elaboración propia.

A continuación, analizaremos la demanda del servicio de asistencia a las PMR en los aeropuertos españoles en los periodos 2009, 2010 y 2011, si bien no tendremos en cuenta los datos relativos al 2008 al no ser comparables con los periodos siguientes, dado que en ese año el servicio de asistencia se implantó a mitad de año. El análisis pormenorizado del número de asistencias realizadas en los aeropuertos españoles a las

PMR en el periodo 2009-2011 (Tabla 3 y 4), pone de manifiesto como, al igual que en el conjunto nacional, el número de asistencias en la mayoría de los aeropuertos españoles ha experimentado una disminución en 2010 con respecto al año anterior, a lo que le ha sucedido un incremento en el año siguiente.

Tabla 3. Número asistencias PMR en los aeropuertos españoles

Aeropuertos	Número de Asistencias		
	2009	2010	2011
A Coruña	3.538	3.499	3.609
Albacete	39	39	91
Alicante	103.685	87.304	99.895
Algeciras (Helipuerto)	0	40	32
Almería	15.814	7.815	8.113
Asturias	8.518	7.334	7.789
Badajoz	444	325	277
Barcelona	109.080	102.615	114.864
Bilbao	17.097	10.479	10.252
Burgos	62	105	107
Ceuta/Helipuerto	46	13	47
Córdoba	0	0	0
El Hierro	783	621	602
Fuerteventura	14.304	14.921	16.605
Girona	17.377	10.224	7.826
Gran Canaria	54.382	54.355	54.612
FGL Granada-Jaén	4.652	3.767	3.796
Huesca-Pirineos	11	3	3
Ibiza	15.605	14.490	16.371
Jerez	6.027	4.118	4.070
La Gomera	76	109	58
La Palma	8.602	6.140	5.939
Lanzarote	30.846	29.472	32.439
León	590	681	775
Logroño	90	75	47
Madrid Barajas	268.333	276.229	306.337
Málaga	112.548	99.199	102.167
Melilla	2.351	3.080	2.921
Menorca	11.908	10.729	11.458
Murcia-San Javier	14.125	12.092	12.488
Palma Mallorca	137.809	124.344	136.061
Pamplona	1.319	1.380	1.688
Reus	9.379	6.611	7.849
Salamanca	225	263	293
San Sebastián	1.142	1.037	1.040
Santander	2.715	2.386	2.876
Santiago	10.562	10.439	11.796
Sevilla	16.416	14.982	17.073
Tenerife Norte	22.629	19.311	18.787
Tenerife Sur	70.294	55.909	55.576
Valencia	17.009	14.982	15.274
Valladolid	555	841	1.323
Vigo	7.763	7.138	7.544
Vitoria	94	68	65
Zaragoza	1.161	1.263	1.557
Total	1.120.005	1.020.827	1.102.392

Fuente: Dirección de Operaciones y Sistema de Red. Departamento de Estadística Operativa de AENA (2010a y 2012). Elaboración propia.

La evolución de la demanda de este servicio de asistencia en el periodo 2009-2011, ha sido diferente en cada aeropuerto. A lo largo de 2011, la demanda aumentó en el 67% de los aeropuertos españoles con respecto al año anterior, en el 45% no varió, en el 17,5% a pesar de haber descendido,

lo hizo en menor proporción al descenso experimentado en el tráfico total de pasajeros, y tan sólo en el 11% de los aeropuertos españoles la demanda del servicio de asistencia descendió en mayor proporción al tráfico de pasajeros en el periodo 2010-2011.

Tabla 4. Variación Tráfico Pasajeros y Número asistencias PMR en los aeropuertos españoles 2009/2010 y 2010/2011

Aeropuertos	Variación Tráfico Total		Variación Tráfico PMR	
	2010/2009	2011/2010	2010/2009	2011/2010
A Coruña	3,03%	-8,73%	-1,10%	3,14%
Albacete	-49,19%	7,84%	0,00%	133,33%
Alicante	2,66%	5,35%	-15,80%	14,42%
Almería	-0,58%	-0,82%	-50,58%	3,81%
Asturias	2,98%	-1,22%	-13,90%	6,20%
Badajoz	-18,81%	-9,01%	-26,80%	-14,77%
Barcelona	6,95%	15,09%	-5,93%	11,94%
Bilbao	6,40%	3,87%	-38,71%	-2,17%
Burgos	21,24%	5,22%	69,35%	1,90%
Ceuta/Helipuerto	44,98%	36,23%	-71,74%	261,54%
Córdoba	-26,53%	-34,53%	0,00%	0,00%
El Hierro	-6,81%	-0,44%	-20,69%	-3,06%
Fuerteventura	11,64%	15,65%	4,31%	11,29%
Girona	-8,00%	-61,71%	-41,16%	-23,45%
Gran Canaria	3,61%	9,99%	-0,05%	0,47%
FGL Granada-Jaén	-17,65%	-12,07%	-19,02%	0,77%
Huesca-Pirineos	0,43%	-128,98%	-72,73%	0,00%
Ibiza	10,23%	10,67%	-7,15%	12,98%
Jerez	-3,49%	-1,22%	-31,67%	-1,17%
La Gomera	-6,81%	1,25%	43,42%	-46,79%
La Palma	-4,85%	7,03%	-28,62%	-3,27%
Lanzarote	5,04%	10,95%	-4,45%	10,07%
León	-1,03%	-9,32%	15,42%	13,80%
Logroño	-31,24%	-37,17%	-16,67%	-37,33%
Madrid Barajas	3,14%	-0,25%	2,94%	10,90%
Málaga	3,80%	5,92%	-11,86%	2,99%
Melilla	-0,37%	-2,04%	31,01%	-5,16%
Menorca	3,20%	2,51%	-9,90%	6,79%
Murcia-San Javier	-17,25%	-6,87%	-14,39%	3,27%
Palma Mallorca	-0,40%	7,08%	-9,77%	9,42%
Pamplona	-13,21%	-22,18%	4,62%	22,32%
Reus	-16,72%	-4,32%	-29,51%	18,73%
Salamanca	-18,67%	-15,92%	16,89%	11,41%
San Sebastián	-8,97%	-15,32%	-9,19%	0,29%
Santander	-4,14%	17,73%	-12,12%	20,54%
Santiago	11,78%	11,83%	-1,16%	13,00%
Sevilla	4,28%	14,81%	-8,74%	13,96%
Tenerife Norte	-0,07%	1,07%	-14,66%	-2,71%
Tenerife Sur	3,53%	14,99%	-20,46%	-0,60%
Valencia	3,90%	0,91%	-11,92%	1,95%
Valladolid	7,38%	15,09%	51,53%	57,31%
Vigo	-0,88%	-12,03%	-8,05%	5,69%
Vitoria	5,36%	-49,39%	-27,66%	-4,41%
Zaragoza	14,69%	19,33%	8,79%	23,28%

Fuente: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA, 2012). Elaboración propia.

El análisis de estos datos no permite conocer las causas por las que se han producido las variaciones en la demanda de este servicio en cada uno de los aeropuertos, debido a una serie de limitaciones del estudio realizado, entre las que destacamos el escaso bagaje temporal de las variables objeto de estudio, tres años. Por ello, resultaría interesante realizar estudios en un futuro, una vez hayan transcurrido varios años desde la puesta en marcha del servicio para poder analizar, por ejemplo, la evolución a través de una serie longitudinal, para buscar factores explicativos o identificar relaciones causales. Mientras tanto, la investigación exploratoria llevada a cabo ha proporcionado la obtención de información valiosa para la construcción de hipótesis a contrastar en futuros trabajos que se lleven a cabo. Por ejemplo, entre las razones por las que las PMR hacen o no uso del servicio de asistencia, podrían encontrarse el hecho de que las personas que no lo demandan se desenvuelvan bien con la ayuda de sus acompañantes, no lo conocen o han solicitado el servicio fuera de plazo.

Hay casos concretos, como el del aeropuerto de Córdoba, en el que sabemos que el servicio de atención a las PMR, inaugurado en el año 2010, no ha sido utilizado debido a las características de las operaciones aeronáuticas que actualmente se registran en las instalaciones de este aeropuerto (vuelos de escuelas de pilotos, ultraligeros, aviación ejecutiva, etc.).

En cualquier caso, el análisis de la demanda de este servicio en los tres últimos años puede servir como punto de partida para futuros estudios. De hecho, aunque de los resultados obtenidos no se pueden extraer conclusiones significativas por las limitaciones del estudio, comentadas anteriormente, sí podemos confirmar la importancia de este servicio, puesto que, como reflejan los datos, su implantación ha ido acompañada de una importante demanda.

Además, como pone de manifiesto la Encuesta de Calidad Percibida realizada por AENA (2011c) entre

los pasajeros y acompañantes que han acudido a los aeropuertos españoles, el servicio de asistencia a las PMR fue el más valorado de todos los que se prestan en las instalaciones de los aeropuertos, siendo calificado como “bueno” o “muy bueno” (AENA, 2012). Así, en una escala de 1 a 5, siendo 5 la valoración máxima, el servicio ha sido valorado con una nota media de 4,5 en 2009, de 4,3 en 2010 y de 4,5 en 2011 (AENA, 2012) para el conjunto de los aeropuertos españoles.

7. Conclusiones

Para lograr la igualdad de oportunidades y el acceso de las PMR a los bienes y servicios, es preciso conocer sus necesidades al objeto de diseñar ofertas adaptadas a las mismas. El análisis del comportamiento de compra y consumo de este segmento poblacional pone de manifiesto como la accesibilidad es un requisito de máxima relevancia para garantizar la utilización de los productos y servicios para las PMR.

Particularmente, para lograr la accesibilidad en la prestación de un servicio, como es el caso de los viajes en avión, es preciso que tanto las instalaciones (aviones y aeropuertos), como los servicios que se prestan en las mismas, sean accesibles, lo que pasa inevitablemente por la eliminación de barreras y la formación del personal, respectivamente. En España, AENA encargada de gestionar los aeropuertos españoles, implantó en 2008, el Servicio de Asistencia a las Personas con Movilidad Reducida, en cumplimiento del Reglamento 1107/2006.

El análisis de la demanda de este servicio no nos ha permitido obtener conclusiones relevantes, dada la novedad del campo objeto de estudio, al encontrarse en las etapas iniciales de la investigación, aunque sí nos ha permitido constatar la necesidad de este servicio por cuanto responde a una demanda real, que se traduce en algo más de un millón de personas anualmente, así como conocer mejor el problema objeto de estudio, aclarando conceptos y recopilando información útil para investigaciones posteriores.

Como futuras líneas de investigación, proponemos estudiar la demanda del servicio de asistencia en los aeropuertos por tipo de discapacidad, las razones por las que ha elegido el transporte aéreo, el tipo de viaje (negocios, turismo, visita a familiares, etc.), si la existencia de este servicio en los aeropuertos españoles ha condicionado la elección tanto del medio de transporte como del destino, la frecuencia de uso del mismo, así como la valoración desglosada del servicio para conocer aspectos que son mejorables, entre otros aspectos. Nos parece interesante ahondar en el futuro en todos estos aspectos puesto que esta información puede contribuir significativamente a lograr aeropuertos accesibles en los que las personas con movilidad reducida puedan moverse de manera autónoma, seguras y cómodas.

Ténganse en cuenta los beneficios que todo ello tendría en la imagen social de los aeropuertos, así como el atractivo del destino turístico español para los turistas potenciales, al incorporar un valor añadido a la oferta turística, además del efecto de persuasión sobre los restantes elementos de la oferta turística global, contribuyendo a lograr que España

se posicione como un destino turístico accesible para todas las personas, padezcan o no discapacidades.

Otra de las conclusiones derivadas de esta investigación y puesta de manifiesto tras realizar la revisión bibliográfica en el ámbito objeto de estudio, es la necesidad de ahondar en la temática de la accesibilidad en el transporte, tanto desde un punto de vista global, como del turismo, particularmente, debido a la escasez de trabajos de carácter científico existentes, especialmente en el ámbito español. Es destacable el hecho de que la mayor parte de las investigaciones realizadas en las dos últimas décadas se hayan centrado en el análisis de la accesibilidad desde un punto global y, de manera particular, en el ámbito hotelero. Asimismo, consideramos necesario ampliar los conocimientos acerca del comportamiento de los consumidores reales y potenciales que padecen discapacidades, así como las características que debe cumplir la oferta turística en sus distintas dimensiones, creando un verdadero cuerpo de investigación en torno a la accesibilidad y el diseño universal que lleve a una mejora en la calidad de vida de este importante segmento de mercado.

Referencias Bibliográficas

- Abeyratne, R. (1995): "Proposals and Guidelines for the Carriage of Elderly and Disabled Persons by Air". *Journal of Travel Research*, Vol. 33, No. 3, pp. 52-59.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2010a): *Dirección de Operaciones y Sistema de Red. Departamento de Estadística Operativa de AENA*. Disponible en: www.aena-aeropuertos.es.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2010b): *Memoria de Responsabilidad Corporativa*. Disponible en: www.aena.es/csee/Satellite/Aena/es/Page/1237546674454.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2011a): *Personas con Movilidad Reducida*. Disponible en: www.aena-aeropuertos.es.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2011b): *Aeropuertos Españoles. Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida*. Disponible en: www.aena-aeropuertos.es.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2011c): *Estadísticas de los Aeropuertos Españoles*. Disponible en: www.aena-aeropuertos.es.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2011d): *Información General*. Disponible en: www.aena-aeropuertos.es.
- Aeropuertos Españoles y Navegación Española (AENA) (2012): *Estadísticas de los Aeropuertos Españoles*. Servicios Aeroportuarios.
- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) (2010): *Información Estadística*. Disponible en: www.seguridadaaerea.es.
- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) (2011): *Guía de Accesibilidad*. Disponible en: www.seguridadaaerea.es.
- Alonso López, F. (2007): Los Ejes Determinantes de las Políticas de Igualdad: la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos. *Tratado sobre Discapacidad*, pp. 1209-1234.
- Alonso López, F. y Dinarés Quera, M. (2006): *El Hotel Accesible. Guía para su Diseño, Organización y Gestión*. 1ª Edición. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Armstrong, H.W. (1972): A Network Analysis of Airport Accessibility in South Hampshire. *Journal of Transport Economics and Policy*, Vol. 6, No. 3 (Septiembre, 1972), pp. 294-307.
- Ashley, R.A., Bach, S.A., Chesser, J.W. et al (1995): A Customer-Based Approach to Hospitality Education. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Ithaca: Agosto, Tomo 36, N° 4, pp. 74-80.
- Brinckmann, W.E. y Wildgen, J.S. (2003): Desafíos para los Estudiosos del Turismo: la Construcción de la Sociedad Inclusiva y del Turismo Accesible. *Cuadernos de Turismo*, nº11, pp. 51-58.
- Buhalis, D. y Michopoulou, E.G. (2010): Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing the Accessibility Market. *Current Issues in Tourism*, vol. 10.6.
- Buhalis, D. y Darcy, D. (2011): *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications Limited. United Kingdom.
- Burnett, J.J. y Baker, H.B. (2001): Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, Vol. 40, Pp. 4-11.
- Centro Estatal de Autonomía, Personas y Ayudas Técnicas (CEPAT) (1998): "Concepto Europeo de Accesibilidad". *Boletín del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas*, N° 22. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Comisión Europea DG XXIII- Unidad de Turismo (1996): "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Manual para la Industria del Turismo. CECA-CE-CEEA". Bruselas. Luxemburgo.
- Comisión Europea (1991): "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades". Disponible en: ec.europa.eu.
- Comisión Europea (1996): "Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidades". Disponible en: ec.europa.eu.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) (2005): *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. Madrid.
- Consejo de Europa. Comité de Ministros (2006): "Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015". Disponible en: sid.usal.es.
- Declaración de Madrid. "No discriminación más acción positiva es igual a inclusión social". Congreso Europeo sobre las personas con discapacidad. 20-23 de marzo de 2002. Punto 1. Preámbulo. Madrid. Disponible en: www.discapnet.es/gdocumentos.
- Eichhorn, V.; Miller, G., Michopoulou, E.G. y Buhalis, D. (2010): Enabling disabled tourists? Social Progress Through Schemes. *Annals of Tourism Research*, vol. 35 (1), pp. 189-210.
- Eisenhardt, K.M. (1989): Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management. The Academy of Management Review*. Vol.14 nº4 pp. 532-550.
- Fernández Alles, M. T. (2007): *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Fernández Alles, M. T. (2009): Turismo Accesible y Turismo para Todos en España: Antecedentes, Estado de la Cuestión y Líneas de Investigación. *Estudios Turísticos*, N° 180, pp. 141-154.
- Franco, P. y García-Milá, X. (1997): *Manual de Accesibilidad a Hoteles para Personas con Movilidad Reducida*. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías. Madrid.
- Fundación Turismo para todos (2007): *Turismo Accesible*. Disponible en: www.turismoaccesible.com.ar.
- Guerrero Alba, J. M. (coordinador) (1995): "Manual de Accesibilidad". Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

- Gummesson, E. (1991): *Qualitative Methods in Management Research*. SAGE Publications, Newbury Park, CA, Estados Unidos.
- Huh C. Y Singh, A.J. (2007): Families Travelling with a Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment. *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 7, Pp. 212-229.
- Hughes, H.L. (1991): Holidays and the Economically Disadvantaged. *Tourism Management*, Vol. 12, Pp. 193-196.
- Instituto De Estudios Turístico (2010). Balance Turístico en España 2010. *Instituto de Estudios Turísticos*. Disponible en: <http://www.iet.tourspain.es/es-es/estadisticas>.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2002): *Diagnóstico y Bases para un Plan Integral de Supresión de Barreras*. Plan de Accesibilidad. Proyecto ACCEPLAN. Libro Verde. Madrid.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003): *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003): Plan de Acción para las personas mayores 2003-2007. *Sesenta y Más*. Número 219, Pp. 18-23. Septiembre. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Madrid. Madrid.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2010): Producto Interior Bruto (PIB). Disponible en: <http://www.ine.es/jaxiBD/tabla.do?per=03&type=db&divi=CNTR&idtab=2>.
- International Air Transport Association (IATA): "News & Data". Disponible en: www.iata.org.
- Israeli, A.A. (2002): A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, Vol. 41, Pp. 101-104.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. BOE núm. 289, de 3 de diciembre 2003. Disponible en: www.boe.es.
- Marcos Pérez, D. (2002): *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Turismo. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía.
- Marcos Pérez, D. y González Velasco, D.J. (2003): *Turismo Accesible*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Marcos Pérez, D. y González Velasco, D.J. (2003): *Hacia un Turismo para Todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Instituto de Mayores y Servicios Sociales Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Milio Balanza, I. y Cabo Nadal, M. (2000): *Comercialización de Productos y Servicios Turísticos*. Paraninfo. Thomson Learning. Madrid.
- Ministerio de Fomento (2011): Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea. Disponible en: www.fomento.es.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2007): "Plan del Turismo Español Horizonte 2020". Secretaría General de Turismo. Disponible en: www.turismo2020.es.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2003): "II Plan de Acción para las Personas con Discapacidad 2003-2007". Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Madrid.
- Molina, M. y Cánoves, G. (2010): Turismo Accesible y Turismo para Todos: la situación en Cataluña y en España. *Cuadernos de Turismo*, nº25, pp. 25-44.
- Murray, M. y Sproats, J. (1990): The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, Vol. 1, Pp. 9-14.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2005): "International Classification of Functioning, Disability and Health". Disponible en: <http://www.who.int>.
- Organización de las Naciones Unidas (1996): "Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad". Disponible en: <http://www.un.org>.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2005): "Definición de Turismo". Disponible en: www.world-tourism.org.
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial (2011): Informe Mundial sobre la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/.
- Pérez, M. (2002): *Manual de Accesibilidad Hotelera*. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Ministerio de Economía.
- Pérez Bueno, L.C. (2005): *Mejora de la Accesibilidad Universal a los Entornos: propuesta del CERMI Estatal*. Madrid. Comité Español de Representantes de Minusválidos. Madrid.
- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2004): "Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física. Informe de Resultados 2004". Disponible en: www.predif.org.
- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2005): *Hoteles Accesibles para Personas con Movilidad Reducida*. Disponible en: www.predif.org.
- Poria, Y.; Reichel, A. y Brandt, Y. (2010): "The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study". *Journal of Travel Research*, Vol. 49, Pp. 216-227.
- Real Patronato sobre Discapacidad (2004): *Curso de Turismo Accesible*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Reglamento (CE) No. 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. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu>.
- Reynolds-Feighan, A. y McLAY, P. (2006): Accessibility and Attractiveness of European Airports: A simple Small Community Perspective. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 12, pp. 313-323.
- Rovira-Beleta (2005): *La Accesibilidad*. Disponible en: www.Rovira-Beleta.com. Barcelona.
- Sanchíz Pons, N. (2000): *Accesibilidad a Hoteles de 4 y 5 estrellas y Paradores Nacionales*. Ceter CEE. Madrid.
- Servicio De Información Sobre Discapacidad (SID) (2005): *¡Pregúntame sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas!* Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPTA) y Fundación ALIDES (Alianza para el Desarrollo Económico y Social). Madrid.

- Shaw, P. (1992): The Role and Content of International Guidelines for Airport Accessibility. Airport for Disabled and Elderly Persons. *Transportation Research Circular*, p. 57-63.
- Shaw, G. y Coles, T. (2004): Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management*, Vol. 25, Pp. 397-403.
- Shaw, G., Veitch, C. y Coles, T. (2005): Access, Disability and Tourism Changing Responses in the United Kingdom. *Tourism Review International*, Vol. 8, Pp. 167-176.
- Sherrie, W., Ruys, H. y Muller, T.E. (1999): A Gap Analysis of Perceptions of Hotel Attributes by Marketing Managers and Older People in Australia. *Journal of Marketing. Practice*, Bradford, Tomo 5, Nº 6/7/8, pp. 200.
- Smith, R.W. (1987): Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*, Vol. 14, Pp. 376-389.
- Soret Lafraya, P. (2005): "Turismo Accesible para todas las Personas". *Actas del Congreso Nacional de Discapacidad "Accesibilidad Universal en el siglo XXI"*. Ponferrada, 30 de noviembre de 2005. Disponible en: www.fundaciononce.es.
- Stumbo, N.J. y Shane, P. (2004): Travelers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities and Loyalties. *Tourism Review International*, Vol. 8, Pp. 195-209.
- Suen, L. y Guthrie, B. (1992): Disabled and Elderly Persons as a Market for Airport Services. Airport Access for Disabled and Elderly persons. *Transportation Research Circular*, p. 33-41.
- Unión Europea (2001): "Documento 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC)". Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu>.
- Westerheim, H., et al (2007): Developing a Unified Set of Information Covering Accessibility at Public Transport Terminals. *Intelligent Transport Systems, IET*, Vol. 1, p. 75-80.
- Yates, K. (2007): Understanding the Experience of Mobility-Disabled Tourist. *International Journal of Tourism Policy*. Vol. 1, Pp. 153-166.
- Yau, M.; Mckercher, B. y Packer, T. L. (2004): Traveling with a Disability more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, Pp. 946-960.
- YIN, R.K. (2009): *Case Study Research: Design and Methods*". SAGE Publications, Thousand Oaks, CA, Estados Unidos.