

Notas de investigación

Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?

Raquel Suriá Martínez*
Jessica Yoliset Escalona Alba**

Universidad de Alicante (España)

Resumen: En este estudio examinamos los obstáculos que encuentran las personas con discapacidad física durante su estancia en un hotel. Se examinó la influencia del género y edad.

Participaron 41 personas con discapacidad motora pertenecientes a la confederación de discapacitados de la provincia de Alicante. Utilizamos un cuestionario diseñado *ad hoc* para el estudio.

Los resultados indicaron que la mayor dificultad que los participantes encuentran en los hoteles son los escalones y el personal. Se encontraron diferencias según el género y edad.

Ello revela la existencia de obstáculos que impiden la accesibilidad hotelera para las personas con discapacidad. Estas dificultades pueden solucionarse con una adecuada predisposición por parte de los responsables hoteleros.

Palabras clave: Personas con discapacidad, turismo, accesibilidad hotelera, barreras, exclusión.

Integration, Tourism and Disability: Are hotels accessible for persons with physical disability?

Abstract: This study examines the obstacles faced by persons with physical disabilities during their stay in a hotel. We examined the influence of gender and age.

Participated 41 persons with motor disability belonging to the confederation of disabled people from the province of Alicante. We use a questionnaire designed *ad hoc* for the study.

The results indicated that the greatest difficulty participants found in the hotels are the rungs and the staff. Differences were found according to the gender and age.

The results reveal the existence of obstacles to accessibility hotel for persons with disabilities. These difficulties can be resolved with a proper predisposition on the part of the hotel managers.

Key Words: Persons with disabilities, tourism, hotel accessibility, barriers, exclusion.

1. Introducción

Desde hace años, el turismo ha constituido uno de los fenómenos de mayor interés social debido a su gran proliferación y crecimiento, sin

embargo, en la actualidad, algunos países como España, están viviendo una etapa de desarrollo y crecimiento por el incremento alcanzado (Aguado Díaz, Alcalde Rodríguez y Fontanil Gómez, 2005).

* Doctora en Psicología y profesora en el Departamento de Comunicación y Psicología Social. Universidad de Alicante. San Vicente del Raspeig; E-mail: raquel.suria@ua.es

** Universidad de Alicante (España)

Esto, se evidencia tanto en los viajes como en los ingresos turísticos (Agarwal, 2002; Fúster Lareu, 1990). Sin embargo, uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en el ámbito turístico en esta última década es el de las personas con discapacidad (Cànoves, Herrera y Villarino, 2005). La relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico, habiéndose registrado, en los últimos años, un aumento en el número de viajes realizados por este segmento. Entre las causas que han llevado a esta situación debemos destacar, fundamentalmente, su gran disponibilidad de tiempo libre y sus grandes deseos de viajar, potenciados estos últimos por la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, todo lo cual ha aumentado las posibilidades de las personas discapacitadas a la hora de materializar sus deseos de viajar (De Lorenzo García, 2003).

Así, cuando hablamos de turismo y discapacidad, debemos englobar no sólo al colectivo de personas con algún tipo de deficiencia física (Campoy Cervera, 2004), sensorial (De La Torre y López Busto, 2006) o psíquica (Dito Lahuerta, Prieto Fernández y Yuste Pereda, 2004), sino también a un número considerable de personas mayores (Fernández Muñoz, 2005), con problemas de salud y movilidad asociados a la edad (Etxeberria, 2006), que suponen un enorme potencial para el conjunto de la estructura turística, además hay que tener en cuenta a otras muchas personas que presentan problemas de movilidad y que no tienen ningún tipo de discapacidad (Franco y García-Milá, 1997), por ejemplo personas portadoras de carros de bebés (De Lorenzo García, 2003).

En este sentido, las previsiones de futuro, muestran un incremento en el número de personas que integran el segmento de la discapacidad debido a que los principales factores causantes de la discapacidad, como la edad avanzada, los accidentes de tráfico o los accidentes laborales, van en aumento año tras año (Casanueva, García Del Junco y Caro, 2000; Salas Mozos y Alonso López, 2006; Saló, 2007), por lo que uno de los aspectos más relevantes a los que se debe prestar atención es al de la eliminación de barreras para conseguir una accesibilidad universal.

Así, es de destacar la multitud de obstáculos por los que se enfrentan los turistas con discapacidad física o motora que van desde encontrar difícil el acceso a las ciudades hasta la propia estancia en el hotel.

En este sentido, tal y como informa Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en su Libro Blanco de la Accesibilidad (2006) y la Plataforma representativa estatal de discapacitados físicos (PREDIF) 100 Alojamientos turísticos accesibles para todos (2007), uno de los problemas más frecuente con los que el turista con movilidad reducida suele encontrarse son las barreras que limitan u obstaculizan su estancia en un hotel.

En referencia a esto, son diversos los estudios que se han dedicado a analizar la accesibilidad hotelera para personas con discapacidad motora desde el punto de vista de los responsables hoteleros (Aguado Díaz et al, 2005; Alonso López y Dinarés Quera, 2006; Ray y Rayder, 2003; Rodríguez Loras, 2006) siendo escasos los que se centran a analizar de forma directa la opinión que muestran las personas con discapacidad motora con respecto a su estancia como turistas (Marcos Pérez, 2002), desconociendo por tanto, la existencia de los trabajos que analicen la perspectiva de los turistas como principales protagonistas.

Por ello, y a partir de estas consideraciones previas, este proyecto pretende alcanzar los **objetivos** que se indican a continuación:

- Conocer el perfil de los turistas con discapacidad.
- Averiguar como perciben los turistas con discapacidad motora la adaptabilidad de los servicios turísticos hoteleros. En este sentido, pensamos que algunas características de los turistas (ej. sexo y edad) pueden influir en la opinión sobre las barreras que encuentren. Por tanto, pretendemos examinar si el grado de satisfacción respecto a la accesibilidad depende del sexo y la edad.

2. Metodología

2.1. Participantes

La muestra se compuso por 59 personas con algún tipo de discapacidad, aunque finalmente se redujo a 41 personas con discapacidad física, pertenecientes a la confederación de COCENFE de la provincia de Alicante. De ellos, el 46.34% son mujeres mientras que el 53.66% son varones. La edad más frecuente de participación está comprendida entre los 31 años y los 61, el rango de edad más frecuente era de 31 a 40 años (36.59%). La mayoría de los encuestados tienen estudios primarios (34.15%) y secundarios (34.15%), destacando un 65.85% por ser pensionista, un 29.27%, por encontrarse en situación

laboral activa y apenas un 4.88% estar desempleado. Con respecto a su situación civil, observamos que el 47.8% se encuentran casados o con pareja, el 30.4% viven solos y apenas un 5% afirma estar separado (Tabla 1).

Tabla 1. Perfil sociodemográfico

		Frecuencia	Porcentaje
<i>Sexo</i>	mujer	19	46,34
	varón	22	53,66
	Total	41	100
<i>Edad</i>	de 31 a 40	15	36,59
	de 41 a 50	13	31,71
	de 51 a 60	13	31,71
	Total	41	100
<i>Estudios</i>	Sin estudioa	7	17,07
	Primarios	14	34,15
	Secundaria	14	34,15
	Universitarios	6	14,63
	Total	41	100
<i>Situación laboral</i>	Sin trabajo	2	4,88
	Trabajando	12	29,27
	Pensionista	27	65,85
	Total	41	100
<i>Situación civil</i>	Sin pareja	14	34,15
	Casado o con pareja	22	53,66
	Separado	5	12,20
	Total	41	100

2.2. Instrumentos

Utilizamos un cuestionario diseñado para el estudio, el cual evalúa las dificultades encontradas por personas con discapacidad motora, que han accedido a los servicios hoteleros.

La escala dispone de diecinueve ítems con diferentes alternativas tipo test a las cuales hay que contestar indicando la mayor dificultad encontrada al acceder a dicho servicio.

Para comprobar si la escala tiene fiabilidad al utilizarla con nuestra muestra de estudio observamos, según el índice de Crombach, que indica un 95.1% de fiabilidad, porcentaje que consideramos altamente fiable para dicha muestra de estudio.

2.3. Procedimiento

Para aumentar las posibilidades de que nos contestara un mayor número de personas facilitamos dos modalidades de cuestionario, uno en papel entregándolo en la asociación y otro en formato online, el cual se colgó en una página y posteriormente el enlace se facilitó en algunos portales como el de COCENFE así como en redes sociales de facebook creadas por el servicio de apoyo al estudiante de la universidad de Alicante.

Se recogieron los cuestionarios durante los meses, de marzo a mayo del 2011.

2.4. Análisis de los datos

Para los descriptivos se hallaron las frecuencias y porcentajes. Para analizar las posibles diferencias entre las variables que examinan las dificultades hoteleras según las variables sociodemográficas de los participantes se utilizó la χ^2 en este caso, no se empleó ningún contraste paramétrico puesto que nuestras variables son de carácter cualitativo.

3. Resultados

Si examinamos los descriptivos generales se observa (Tabla 2) que la mayoría de participantes encuentran la mayor dificultad para acceder por las ciudades (39%) y en los hoteles (36.6%), mientras que una minoría cree que es el transporte público (19.5%) y las líneas arreas (4.9%). En cuanto a la mayor dificultad para viajar según el género observamos diferencias significativas entre los diferentes sexos, ($\chi^2 = 0,408$ $p = .0$), encontrándonos que para los participantes varones los hoteles (40.9%), para las participantes mujeres las ciudades accesibles (42.1%). Con respecto a la edad, también observamos diferencias significativas entre los diferentes edades, ($\chi^2 = 11.92$ $p = .0$), encontrándonos que para los participantes de 31 a 40 años son los hoteles (46.7%), para los participantes de 41 a 50 años les resultan más difíciles las ciudades accesibles (53.8%), y para los de 51 años a 60 años el transporte público (46.2%).

Al examinar el tema que nos ocupa, los hoteles, observamos (Tabla 2) que entre las opciones que más dificultad encuentran para acceder al hotel son las escaleras (36.6%), seguidas del personal (31.7%) frente a las aceras que apenas preocupa un 2.4%. En lo referente a las dificultades para acceder al hotel en función del género, se observa que la principal dificultad para los participantes varones son las rampas (50%), para

Tabla 2. Dificultades en función del sexo y la edad

De las siguientes opciones cual considera usted es la mayor dificultad			Sexo				Edad				
			Mujer	Varón	Total	χ^2	31- 40	41- 50	51- 60	Total	χ^2
<i>Dificultad al viajar:</i>	Líneas aéreas	N %	0 9.1	2 9.1	2 4.9	0.408	1 6.7	0	1 7.7	2 4.9	11.92*
	Hoteles	N %	6 31.6	9 40.9	15 36.6		7 46.7	6 46.2	2 15.4	15 36.6	
	Ciudades accesibles	N %	8 42.1	8 36.4	16 39.0		5 33.3	7 53.8	4 30.8	16 39.0	
	Transporte público	N %	5 26.3	3 13.6	8 19.5		2 13.3	0	6 46.2	8 19.5	
<i>Para acceder al hotel:</i>	Las rampas	N %	1 5.3	11 50.0	12 29.3	10.46*	7 46.7	3 23.1	2 15.4	12 29.3	9.05*
	El personal	N %	8 42.1	5 22.7	13 31.7		4 26.7	6 46.2	3 23.1	13 31.7	
	Las escaleras	N %	9 47.4	6 27.3	15 36.6		3 20.0	4 30.8	8 61.5	15 36.6	
	Las aceras	N %	1 5.3	0 .0	1 2.4		1 6.7	0	0	1 2.4	
<i>En la recepción del hotel:</i>	Altura de mostradores	N %	0 .0	9 40.9	9 22	11.44*	6 40.0	2 15.4	1 7.7	9 22.0	12.39
	El personal	N %	7 36.8	6 27.3	13 31.7		3 20.0	7 53.8	3 23.1	13 31.7	
	Escalones	N %	10 52.6	7 31.8	17 41.5		5 33.3	4 30.8	8 61.5	17 41.5	
	Desniveles	N %	1 5.3	0 .0	1 2.4		0	0	1 7.7	1 2.4	
	Distribución del mobiliario	N %	1 5.3	0 .0	1 2.4		1 6.7	0	0	1 2.4	
<i>Para llegar a la habitación:</i>	Los ascensores	N %	5 26.3	8 36.4	13 31.7	7.95*	7 46.7	3 23.1	3 23.1	13 31.7	18.57**
	Falta de pasamanos		6 31.6	3 13.6	9 22		2 13.3	5 38.5	2 15.4	9 22.0	
	Pasillos con obstáculos	N %	5 26.3	1 4.5	6 14.6		0	0	6 46.2	6 14.6	
	Presencia de escaleras	N %	3 15.8	10 45.5	13 31.7		6 40.0	5 38.5	2 15.4	13 31.7	
<i>En qué áreas comunes</i>	Piscinas	N %	10 52.6	12 54.5	22 53.7	0.44	13 86.7	6 46.2	3 23.1	22 53.7	24.68**
	Spa	N %	5 26.3	7 31.8	12 29.3		2 13.3	7 53.8	3 23.1	12 29.3	
	Parking	N %	4 21.1	3 13.6	7 17.1		0		7 53.8	7 17.1	
<i>Dentro de la habitación:</i>	Pasillos muy estrechos en la entrada	N %	7 36.8	14 63.6	21 51.2	3.31	9 60.0	8 61.5	4 30.8	21 51.2	3.26
	Mala distribución mobiliaria	N %	10 52.6	6 27.3	16 39.0		5 33.3	4 30.8	7 53.8	16 39.0	
	Los closet no son adaptados	N %	2 10.5	2 9.1	4 9.8		1 6.7	1 7.7	2 15.4	4 9.8	

<i>En el Bar Rest.:</i>	Inadecuado acceso	N %	6 31.6	8 36.4	14 34.1	7.03	7 46.7	5 38.5	2 15.4	14 34.1	8.13
	Distribución inadecuada del mobiliario	N %	3 15.8	7 31.8	10 24.4		3 20.0	4 30.8	3 23.1	10 24.4	
	Sobre pisos o desniveles	N %	5 26.3	7 31.8	12 29.3		4 26.7	4 30.8	4 30.8	12 29.3	
	Barras inaccesibles	N %	5 26.3	0 .0	5 12.2		1 6.7	0	4 30.8	5 12.2	
<i>En el uso de los parking:</i>	Falta de señalética	N %	4 22.2	8 35.3	12 27.3	5.53*	6 40.0	3 23.1	3 23.1	12 29.3	10.47*
	Carencia de rampas de acceso	N %	5 18.5	8 41.2	13 27.3		5 33.3	6 46.2	2 15.4	13 31.7	
	Puestos mal ubicados de las puertas de entrada	N %	2 18.5	3 5.9	5 13.6		1 6.7	3 23.1	1 7.7	5 12.2	
	Falta de ascensores adaptados	N %	5 25.9	3 17.6	8 22.7		2 13.3	1 7.7	5 38.5	8 19.5	
	Poco espacio	N %	3 14.8	0	3 9.1		1 6.7	0	2 15.4	3 7.3	
Total		N %	19 100	22 100	41 100		15 100	13 100	13 100	41 100	

*p≤ .05; ** p≤.001;

el (47,4%) de las mujeres opinaron molestarle las escaleras, ($\chi^2=10.46$; $p\leq.05$). Del igual modo, se observan diferencias significativas según la edad, encontrándonos que la principal dificultad para los participantes de 31 años a 40 años son las rampas (46.7%), para los que tienen 41 años a 50 años el personal (46.2%) y los de 51 años a 60 años (61.5%) opinaron molestarle las escaleras, ($\chi^2=9.05$; $p\leq.05$).

En cuanto a la mayor dificultad se enfrentan en la recepción del hotel (Tabla 2) nos encontramos que a un 41.5% les molestan los escalones, seguidos del personal (31.7%), sin embargo solo un pequeño porcentaje se queja del mobiliario (2.4%) y de los desniveles (2.4%). En este sentido, al examinar la influencia del género, lo que más molesta a los varones son los mostradores muy altos con (40.9%), mientras que para las mujeres son los escalones (52.6%), ($\chi^2=11.44$ $p\leq.05$), no encontrándonos diferencias en función de la edad.

Al sondear cuales son los principales obstáculos que los participantes han encontrado para llegar a sus habitaciones (Tabla 2) observamos que son los ascensores con un 31.7% y la presencia de escaleras (31.7 %) seguidos de la falta de pasamanos (22%). En cuanto a la mayor dificultad para llegar a la habitación del hotel según el género, vemos que para las mujeres faltan los pasamanos (31.6%), para los varones la

presencia de escalones (31.6%), ($\chi^2 =7.95$; $p\leq.05$). Con respecto a la edad, la mayor dificultad para llegar a la habitación del hotel para las personas de 31 años a 40 años son los ascensores (46.7%), de 41 años a 50 años la presencia de escaleras (38.5%), para los que tienen 51 años a 60 años preocupa los pasillos con muchos obstáculos (46.2%), ($\chi^2=18.57$; $p\leq.001$).

Con respecto a las principales dificultades que se encuentran dentro de las habitaciones (Tabla 2) nos encontramos con que su principal obstáculo son los pasillos muy estrechos en la entrada con un 51.2% seguidos de la mala distribución de los muebles con 39% y finalmente la carencia de closet adaptados representan un 9.8%, no observándose resultados a nivel significativo ni en función del sexo ni de la edad.

Al consultar cual es el área común del hotel donde ha conseguido mayores dificultades para acceder (Tabla 2), la gran mayoría selecciono la piscina (53.7%), seguido del spa (29.3%) y el parking con un 17.1%, observándose diferencias significativas según la edad, en la que los más jóvenes encuentran mayores dificultades (86.7%), ($\chi^2=19.8$; $p\leq.001$).

En cuanto a la mayor dificultad encontrada en el servicio de bar-restaurant en un hotel encontramos que inadecuadas puertas de acceso (34.1%) y sobre pisos o desniveles ocupan un 29.3%, siendo la distribución inadecuada del

mobiliario la opción que sigue con un alto porcentaje (24.4%), no encontrándonos diferencias en función de la edad.

Al preguntar cual considera usted fue la mayor dificultad que ha encontrado en el uso del parking de un hotel (Tabla 2) respondieron a la carencia de rampas de acceso un 31.7% seguidos de falta de señalética (29.3%), falta de ascensores adaptados (19.5%), puestos ubicados muy distantes a la puerta de entrada un 12.2% y 7.3% respondieron poco espacio entre un puesto y otro. En este ítem, los varones se inclinaron en un 41.2% en la carencia de rampas de acceso y las mujeres 25.9% falta de ascensores adaptados 38.5%, ($\chi^2=5.53$; $p<.05$). En cuanto a las dificultades más frecuentes en los parking según la edad, las personas de 31 años a 40 años la falta de señalética 40%, los de 41 años a 50 años carencia de rampas de acceso 46.2%, las de 51 años a 60 años falta de ascensores adaptados 38.5%. ($\chi^2=10.47$; $p<.05$).

Finalmente les pedimos que nos opinaran sobre lo que ellos consideraban una prioridad en un hotel para mejorar su accesibilidad (Figura 1), encontrándonos que mejorar la infraestructura (58.5%) era lo más importante así como capacitar al personal (24.4%). Así, al examinar esta cuestión según el sexo, observamos que la mayoría de varones (77.3%) se inclino por mejorar la infraestructura mientras que las mujeres por capacitar al personal en un (47.4%), ($\chi^2=10.73$; $p<.001$). Del mismo modo, las personas de 31 años a 40 años (66.7%) y las de 41

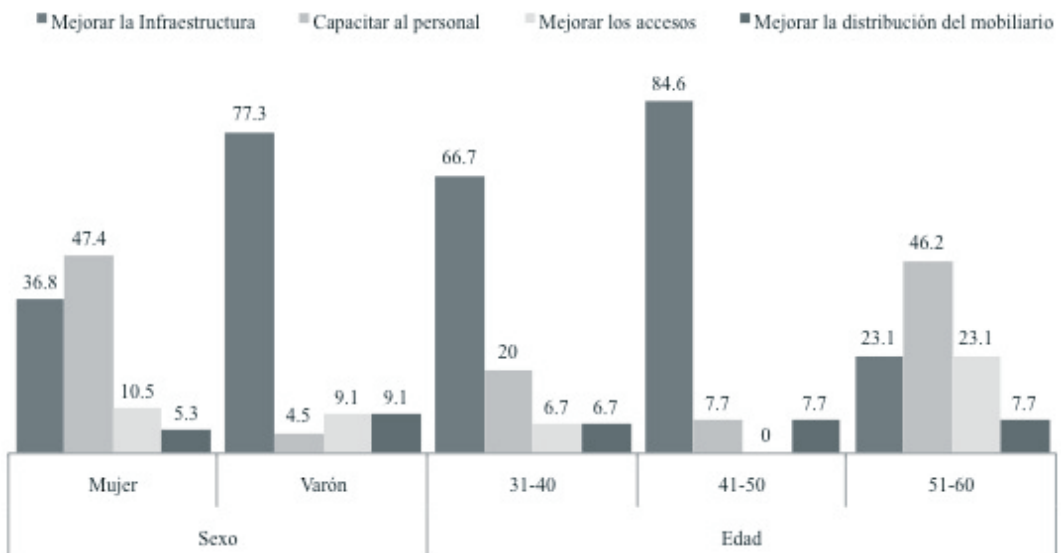
años a 50 años (84.6%) se inclinaron por mejorar la infraestructura, mientras que los de 51 años a 60 años por capacitar al personal 46.2%, ($\chi^2=12.39$; $p<.05$).

4. Discusión y conclusiones

El interés de este trabajo radica en la necesidad de indagar en las necesidades de las personas que padecen una discapacidad en relación con el turismo y su accesibilidad, éste, además de una necesidad imprescindible para este colectivo, constituye sin lugar a dudas, un importantísimo motor de crecimiento económico en muchos países. No obstante, las personas discapacitadas, que constituyen el diez por cien de la población mundial ven dificultada su capacidad de viajar por una serie de obstáculos que impiden su plena integración. Por ello, hemos querido acercarnos a conocer la opinión de las personas que padecen esta problemática.

Con respecto a las dificultades encontradas en los hoteles, la presente investigación pone de manifiesto que desde la entrada a los alojamientos son las escaleras o rampas con pendientes inapropiadas, las distribuciones de los interiores de los establecimientos y los diseños standards los que no presentan una adecuada accesibilidad. Un ejemplo de ello son las puertas estrechas, los pasillos excesivamente estrechos, los escalones de acceso, los sanitarios no adaptados, la falta de ascensores, y un largo etcé-

Figura 1. Prioridad en un hotel para mejorar su accesibilidad según género y edad.



tera. En definitiva, estos ejemplos se traducen en una falta de sensibilidad hacia la accesibilidad universal.

Del mismo modo, podemos comprobar que el turista discapacitado dará sus respuestas influenciadas por su género y su edad, así, por ejemplo encontramos que la mayor dificultad a la hora de seleccionar un viaje para los varones es el hotel, en cambio para la mujer lo más importante es que la ciudad sea accesible. Posiblemente el hombre busque más la comodidad y a la mujer generalmente, le guste salir y conocer más. Esto se observa según la edad, siendo los más mayores los que prefieren el hotel para descansar. Asimismo, observamos que a más estudios más problemas con las ciudades accesibles.

En cuanto al acceso, se observa que son los varones los que más problemas tienen con las rampas. Esto podría explicarse aludiendo a que ellos sean usuarios de sillas de ruedas y les dificulte la elevada pendiente mientras que ellas, utilicen ascensor o acompañantes que les trasladan. También encontramos que los más jóvenes encuentran las rampas como un mayor obstáculo. Es coherente pensar que los más mayores sean ayudados a trasladarse en silla y los más jóvenes prefieran manejar su silla solos.

Asimismo, la investigación refleja que una de las mayores dificultades a la que se enfrentan los discapacitados en un hotel es la falta de capacitación que tiene el personal para atenderlos ya sea para ayudar a acceder al establecimiento, manejar los equipos de accesos o simplemente atenderlos en recepción. Esto lo notamos tanto en el género, destacando las mujeres y en la edad, siendo los más mayores los que más se sienten molestos.

En este sentido, observamos un gran porcentaje de varones que tienen problemas con la recepción. Una posible explicación es que sean los varones los que tengan más costumbre de hacer reservas, ingresar documentos, pagos, etc., mientras que las mujeres vayan acompañadas y no suelen hacer esta tarea.

Del mismo modo, una vez dentro del hotel, las personas con discapacidad física como es el caso de nuestros entrevistados se tienen que enfrentar con ascensores que no están adaptados, pasillos muy estrechos para acceder a las habitaciones, puertas de acceso muy estrechas para acceder a los servicios. Esta opinión se acrecienta si son las mujeres las que opinan. En este sentido, es comúnmente aceptado que son ellas las que más se fijan en los detalles y la sensibilidad del entorno.

Cuando preguntamos cuál era el área común donde habían encontrado mayor dificultad en un

hotel para acceder nos encontramos con que la mayoría se inclino por la piscina.

Tenemos que ser conscientes de que para este sector de la población, bien por su recreo o bien por sus propiedades (rehabilitación, ejercicio...) uno de los bienes más preciados de un hotel es la piscina y por ello, muy necesario que esté adaptada, con buen acceso y con personal para ayudar a estas personas en su entrada y salida.

Lamentablemente son muy pocos los hoteles que consideran la adaptación de los servicios comunes como algo importante, dejando de lado las limitaciones que ello le genera al desplazamiento de las personas con discapacidades por áreas comunes tan importantes como la piscina, el bar, el restaurant, las salas de conferencias y hasta el parking. Es por ello que para todos los entrevistados cuando les pedimos su opinión respecto a cual consideran ellos la prioridad en un hotel para mejorar su accesibilidad la gran mayoría coincide en mejorar la infraestructura.

Cuando hablamos de accesibilidad nos referimos a la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso a todo tipo de entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos, no sólo garantiza este derecho a las personas con discapacidad, sino a todas aquellas que tienen limitada su movilidad por razones temporales o permanentes: personas mayores, familias con niños pequeños, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación, personas con bultos o maletas, etc.

El turismo accesible trata del conjunto de los servicios e infraestructuras que permiten el acceso a esta actividad a un importante segmento de la población, según sus necesidades e intereses (Espino Rodríguez, 2004; Gómez-Navarro, 2005).

Por tanto, sería conveniente que los empleados de los hoteles que se ofrecen como accesibles se capacitaran en todos los aspectos relacionados con la accesibilidad en los hoteles así como en las características más relevantes que determinan el comportamiento de un turista con discapacidad física. Así mismo los hoteleros deberían implantar sistemas de evaluación continua de sus instalaciones que les permita identificar las dependencias en las que se hace preciso mejorar la accesibilidad permitiendo así, eliminar las barreras físicas existentes

4.1. Limitaciones

Debemos ser conscientes de la provisionalidad de las conclusiones, del tamaño de la muestra (el número de participantes es muy

reducido) y del ámbito de estudio ya que sólo nos referimos a las personas con discapacidad motora, dejando al descubierto otros tipos de discapacidad que deberíamos examinar. Por otro lado, hablar de discapacidad motora es algo demasiado abstracto ya que cada persona con discapacidad es única y tiene unas limitaciones y por tanto, unas necesidades específicas (por ejemplo, un usuario de silla de ruedas puede tener una lesión medular y únicamente le afecte a las extremidades inferiores mientras que otro, puede estar afectado por el mismo traumatismo y ser tetrapléjico, en otros términos, tener afectadas todas sus extremidades) y por ello, encontrar otras dificultades.

Por tanto, sería interesante ampliar el estudio con objeto de resolver las diversas limitaciones de nuestro trabajo y profundizar en los aspectos descritos.

Bibliografía

- Agarwal, S.B.
2002 "Restructuring seaside tourism". The resort lifecycle. *Annals of Tourism Research*, 29: 25-55.
- Aguado Díaz, A., Alcalde Rodríguez, M. A. y Fontanil Gómez, A.
2005 "Las necesidades de las personas con discapacidad que envejecen percibidas por los profesionales que les atienden". *Revista Psicothema*, 17: 657-662.
- Alonso López, F. y Dinares Quera, M.
2006 "El Hotel Accesible Guía para su diseño Organización y gestión". Instituto de mayores y asuntos sociales (IMSERSO) Secretaria general de Asuntos sociales. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
- Campoy Cervera, I.
2004 "Una aproximación a las nuevas líneas de Fundamentación de los derechos de las personas con Discapacidad". *Revista Telemática de Filosofía del Derecho*, 8: 125-155.
- Cànoves, G., Herrera, L. y Villarino, M.
2005 "Turismo rural en España: paisajes y usuarios, nuevos usos y nuevas visiones". *Cuadernos de Turismo*, 15: 63-76.
- Casanueva, C., García del Junco, J. y Caro, F.J.
2000 "Organización y Gestión de Empresas Turísticas". Madrid: Pirámide.
- De La Torre, A. y López Busto, A.
2006 "La accesibilidad arquitectónica para personas con discapacidades sensoriales en los espacios deportivos". *Revista digital*, 103: 16-28.
- De Lorenzo García, R.
2003 "El futuro de las personas con discapacidad en el mundo. Informe Club Roma". *Ediciones del Umbral*. Fundación ONCE.
- Dito Lahuerta, E., Prieto Fernández, E. y Yuste Pereda, J.
2004 "El ocio y tiempo libre como claves integradoras en el deficiente mental". *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 18: 181-194.
- Espino Rodríguez, J.F.
2004 "Un Análisis Estratégico de la Externalización Hotelera bajo la Perspectiva de los Recursos y Capacidades". Santa Cruz de Tenerife: Fundación FYDE-Caja Canarias.
- Etxeberria, J.
2006 "Aproximación a la discapacidad". Bilbao: Universidad de Deusto, Publicaciones.
- Fernández Muñoz, J.N.
2005 "Accesibilidad Universal de los Mayores". *Actas del Congreso Nacional de Discapacidad, Accesibilidad Universal en el siglo XXI*. Ponferrada.
- Fúster Lareu, J.
1990 "Turismo de Masas y Calidad de Servicios". Madrid: Gráficas Planisi, Estudios Turísticos.
- Gómez-Navarro, J.
2005 "Modelo turístico, cambio y liderazgo. Economía Exterior". Madrid: Estudios de Política Exterior.
- Marcos Pérez, D.
2002 "Manual de Accesibilidad Hotelera. Secretaria de turismo. Secretaria de estado de Comercio y Turismo". Madrid: Ministerio de economía.
- Plataforma representativa estatal de discapacitados físicos (PREDIF).
2007 "100 Alojamientos turísticos accesibles para todos". Obtenida el 13 de mayo, del 2011. En: http://www.aept.org/pdf/2007/guia_accesible.pdf
- Ray, N.M. y Rayder M.E.
2003 "Eibilities, tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility- Disabled". *Tourism Management*, 24, 57-72.
- Rodríguez Loras Dealbert, J.
2006 *La accesibilidad en los edificios sujetos a propiedad horizontal*. Madrid: Ed. Fundación Registral.
- Saló, A.
2007 "El sector turístic a l'economia catalana: repercussions macroeconòmiques i indicadors d'oferta i demanda". *Papers de treball. Departament d'Economia i Finances*. Barcelona: Direcció General d'Anàlisi i Política Econòmica.

Anexo 2. Cuestionario sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a los hoteles

X	Por favor, señale con una X la casilla que usted considere:
1. Sexo	
	Mujer
	Varón
2. Edad	
	Menor de edad
	De 18 a 30
	De 31 a 40
	De 41 a 50
	De 51 a 60
	Más de 60
3. Nivel de estudios	
	Sin estudios
	Lectoescritura
	Primarios
	Secundarios
	Universitarios
4. Situación laboral	
	Sin trabajo
	Trabajando
	Pensionista
	Tareas del hogar
	Estudiando
5. Situación civil	
	Sin pareja
	Casado o con pareja
	Separado
	Viudo
6. Tipo de Discapacidad	
	Sensorial
	Física
	Psíquica
	Otras
7. De las siguientes opciones cual considera usted es su mayor dificultad al viajar:	
	Líneas aéreas
	Hoteles

	Agencias de viaje
	Ciudades accesibles
	Transporte publico
8. De las siguientes opciones cual considera usted es la mayor dificultad para acceder al hotel:	
	Las Rampas
	El personal
	Las escaleras
	Las aceras
	Las puertas de entrada
9. De las siguientes opciones cual considera usted es la mayor dificultad con la que se enfrenta en la recepción del hotel:	
	Los mostradores muy altos
	El personal
	Escalones
	Desniveles
	Mala Distribución del mobiliario
10. De las siguientes opciones cual considera usted son los principales obstáculos que has tenido para llegar a la habitación:	
	Los ascensores
	Falta de pasamanos
	Pasillos con muchos obstáculos
	Presencia de escaleras
	Cerraduras de las puertas de acceso a la habitación muy alta
11. De las siguientes opciones cual considera usted son las principales dificultades que se ha encontrado dentro de la habitación:	
	Pasillos muy estrechos en la entrada
	Mala distribución de los muebles
	Interruptores de luz colocados muy altos
	Los closet no son adaptados
	Las camas son muy altas
12. De las siguientes opciones cual considera usted son las principales dificultades que se ha encontrado dentro de servicio (aseo, baños etc)	
	Puertas de acceso muy angostas
	Sobrepisos en la entrada
	Lavamanos muy altos
	Apoya brazos mal ubicados

	Duchas muy altas
13. De las siguientes opciones cual considera usted son las áreas comunes del hotel donde se ha encontrado mayor dificultad para acceder:	
	Piscinas
	Spa
	Bar Restaurant
	Parking
	Sala de conferencias
14. De las siguientes opciones cual considera usted son las mayores dificultades con las que se ha enfrentado en el Bar Restaurant de un hotel:	
	Inadecuadas puertas de acceso
	Distribución inadecuada del mobiliario
	Sobre pisos o desniveles
	Barras inaccesibles
	Falta de servicios higiénicos adaptados
15. De las siguientes opciones cual considera usted son las mayores dificultades que ha encontrado en el uso de los parking:	
	Falta de señalética
	Carencia de rampas de acceso
	Puestos ubicados muy distantes de las puertas de entrada
	Falta de ascensores adaptados
	Poco espacio entre un puesto y otro
16. De las siguientes opciones que considera usted debería ser la prioridad en un hotel para mejorar la accesibilidad del mismo:	
	Mejorar la Infraestructura
	Capacitar al personal
	Mejorar los accesos
	Mejorar la distribución del mobiliario
	Todos los anteriores

Recibido: 16/11/2011
Reenviado: 10/07/2013
Aceptado: 31/07/2013
Sometido a evaluación por pares anónimos