

BLOQUE I

EL TURISMO ACCESIBLE EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

EL COMPROMISO CON EL TURISMO ACCESIBLE DESDE LA PERSPECTIVA ÉTICA Y SOCIAL

Marina Diotallevi*

Resumen: La posibilidad de acceso directo y personal a las infraestructuras, servicios y productos turísticos constituye un derecho abierto a todos los habitantes de nuestro planeta. A pesar de que este principio conlleva su lógica de sentido común, somos conscientes del hecho de que las personas con discapacidad y necesidades especiales a menudo no pueden disfrutar de turismo y ocio como los demás ciudadanos. Esta situación dificulta la inclusión social de dichos colectivos y presenta una serie de cuestiones éticas para poder conseguir un desarrollo responsable y sostenible de nuestro sector que sea beneficioso para todos.

Palabras clave: Código Ético Mundial para el Turismo, Turismo para Todos y Accesibilidad universal.

Abstract: The possibility of direct and personal access to infrastructure, services and tourism products is a right open to all inhabitants of our planet. Although this principle involves the logic of common sense, we are aware of the fact that people with disabilities and special needs often can not enjoy tourism and leisure as other citizens. This situation hinders the social inclusion of such groups and presents a series of ethical issues in order to achieve a sustainable and responsible development of our sector, so that it is for all.

Key words: Global Code of Ethics for Tourism, Tourism for All an Universal Accessible.

I. INTRODUCCIÓN

Entre mediados del siglo XX hasta principios de la década de 1990, el número de turistas que cruzaban las fronteras internacionales había subido de unos 25 millones hasta llegar a los 433 millones de personas.

El turismo que antaño estaba al alcance de unos pocos, se ha convertido en un fenómeno global y en una de las actividades económicas más importantes, superando los mil millones de turistas internacionales en 2012, un número record celebrado con una campaña internacional de la OMT, bajo el título “Mil millones de turistas, mil millones de oportunidades”.

En 2014, esta cifra ha alcanzado a más de 1.100 millones de turistas. Por otra parte, la OMT estima que hay entre cinco y seis mil millones de turistas adicionales correspondientes al turismo doméstico que también está en permanente crecimiento.

Es un hecho constatado que la contribución del sector al crecimiento socio-económico, al desarrollo personal y al diálogo intercultural, ha sido considerable a escala global.

El turismo participa en un 9% en el PIB a nivel mundial, proporcionando 1 de cada 11 puestos de trabajo, y, por lo tanto, posicionando a la industria turística como uno de

* Directora del Programa de Ética y Dimensiones Sociales del Turismo. Organización Mundial del Turismo.

los sectores clave para paliar la crisis económica, así como para reforzar la economía de los países emergentes.

No obstante, los cambios que se han producido debido al “boom” del sector en la segunda mitad del siglo XX han presentado una serie de retos de naturaleza ética y social, entre otros desafíos, que nuestro sector no puede ignorar.

A pesar de las cifras positivas, no todos los segmentos de la sociedad disfrutaban igualmente de los destinos, las atracciones y los servicios turísticos, y aquí incluimos a las personas con discapacidad y necesidades especiales, junto con otros colectivos.

II. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y EL TURISMO

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las personas con discapacidad componen alrededor de 1.000 millones de personas en todo el mundo, es decir, casi el mismo número de personas como los turistas internacionales.

Estamos hablando de un 15% de la población mundial, número que está en constante aumento debido a cambios sociodemográficos, particularmente el envejecimiento de la población.

Este sector de la población se ve seriamente afectado por la falta de accesibilidad. Se enfrenta a considerables impedimentos y barreras, tanto físicas, como mentales y culturales, que todas juntas dificultan el acceso

normalizado a los bienes y servicios turísticos.

La problemática de discapacidad y el acceso al turismo y ocio están especialmente pronunciados en los países en desarrollo, en donde según la OMS reside la mayoría de la población mundial con discapacidad.

La provisión de infraestructuras turísticas y medios de transporte seguros, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, incluidos las mujeres embarazadas, los bebés y las personas mayores, pierde clientes.

El perfil de la persona con discapacidad temporal va más allá y probablemente, nos veamos reflejados en uno de ellos en algún momento de nuestras vidas, en mayor o menor medida.

Los problemas de acceso que podemos experimentar, desde situaciones tan sencillas como llevar un bulto de equipaje de considerables dimensiones hasta encontrarnos de viaje con una enfermedad o lesión temporal.

Dicho todo esto, es obvio que por la manera en que están diseñados los entornos, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad y autonomía para viajar que los demás ciudadanos.

III. CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

Al analizar la relación de las personas con discapacidad y necesidades especiales con el sector de turismo y viajes, es fácil imaginar que existen muchos más grupos de población que puedan manifestar un cierto grado de vulnerabilidad o desventaja a la hora de ser partícipes del desarrollo de la actividad turística, no solo como viajeros, sino también como comunidades anfitrionas.

Con el objetivo de afrontar los eventuales desequilibrios y desigualdades que pueden acompañar al desarrollo del turismo, así como buscar las posibles soluciones para paliarlas en el tercer milenio, la Asamblea General de la OMT adoptó en 1999 el Código Ético Mundial para el Turismo.

El objetivo de este principal documento político de la Organización Mundial del Turismo es el de ofrecer un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo a todos los actores: gobiernos, empresas turísticas, comunidades receptoras y turistas, reduciendo al mínimo los efectos negativos del turismo sobre el medio ambiente, el patrimonio cultural y las comunidades, aprovechando al máximo sus beneficios para la promoción del desarrollo sostenible. Incluye componentes del ámbito medioambiental, social, cultural y económico.

El Código subraya que “el derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones

pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”.

A continuación, el artículo 7 del Código afronta el tema de la accesibilidad e insiste en que “La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta”. El Código además, hace especial hincapié en que todos debemos poder ejercer nuestro derecho a disfrutar del turismo sin exclusiones o restricciones.

Basándose en estos principios, la OMT aboga por un turismo accesible a escala universal, e insta a todos los actores que facilitar los viajes con motivos turísticos a las personas con discapacidad o con necesidades especiales, debe de ser un elemento esencial y transversal de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

Por lo tanto, incorporar las cuestiones de la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible garantizará que las políticas y prácticas del turismo integren a las personas con discapacidad, dando lugar a un turismo equitativo.

La Asamblea General de las Naciones Unidas refrendó la importancia del Código Ético para el sector turístico en el año 2001, subrayando su importancia a la hora de diseñar y adoptar leyes, normativas y reglamentos en el ámbito turístico, así como los códigos de conducta y las políticas de

responsabilidad social corporativa en la industria turística.

La aplicación de este Código no es vinculante, pero sí que supone una obligación moral y ética de los miembros de la OMT, entre los cuales figuran 162 gobiernos de los países miembros y territorios que componen la Organización. Éstos deben de trabajar de cerca con las empresas turísticas y los colectivos de personas con discapacidad de sus respectivos países hacia un Turismo para Todos.

La puesta en marcha de los principios del Código es, por otra parte, una obligación explícita de los casi 400 signatarios del Compromiso del Sector Privado con el Código Ético que se han sumado hasta la fecha a una campaña internacional iniciada por la OMT en 2011, durante la celebración del 1er Congreso Internacional de Turismo y Ética en Madrid.

Actualmente, la Organización Mundial del Turismo está recopilando los datos sobre la aplicación del Código, tanto por los gobiernos, como por el sector privado, incluidos los aspectos de la accesibilidad universal en el turismo.

Es de interés especial de la OMT conocer e interpretar las medidas de accesibilidad impulsadas por estos actores, en particular en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas, donde la inclusión de personas con discapacidad en su modelo de negocio, empleo decente o trabajo comunitario es bastante reciente.

Los resultados obtenidos de los diferentes actores serán clave para la OMT en

el proceso de consideración de las futuras recomendaciones o medidas específicas de accesibilidad dirigidas al sector turístico.

IV. LABOR DE NACIONES UNIDAS Y DE LA OMTE EN LA PROMOCIÓN DEL TURISMO PARA TODOS (1980-2008)

Con la finalidad de promover el principio del Turismo para Todos, La OMT afirmó por primera vez el derecho al acceso al turismo sin discriminación en 1980, en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial.

En esta declaración se relacionan por primera vez los términos de turismo y accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo clave para el desarrollo humano, y recomendando a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos en las mejores prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad.

El año siguiente, 1981, fue declarado “Año internacional de la discapacidad” por las Naciones Unidas, en el cual se produjo un importante y significativo cambio de actitud hacia el sector de las personas con discapacidad, dando lugar a lo que se denominó la “Década de las Personas con discapacidad”, en el periodo de 1983/1992.

En este periodo, la OMT ha promovido el turismo accesible para todos a través de las recomendaciones adoptadas por su Asamblea General en 1991 dedicadas a la promoción del turismo accesible, que se revisaron en 2005.

Los hitos más relevantes de las recomendaciones de 2005 fueron la necesidad de proveer información clara y fiable sobre la accesibilidad de los diferentes eslabones de la cadena de turismo, de asegurar la formación de los profesionales del sector turístico para saber atender a las personas con discapacidad, y la provisión de infraestructuras, servicios y productos accesibles sin coste adicional para el cliente.

Con la Convención Internacional sobre los Derechos de Personas con Discapacidad de 2006, adoptada en el seno de Naciones Unidas, la importancia del acceso a instalaciones y servicios deportivos, culturales y turísticos cobró más fuerza política que nunca a través de su Art. 30.

Esta Convención vinculante, que firmaron hasta la fecha 159 países y la ratificaron 152, promueve, protege y asegura el disfrute completo de derechos humanos y libertades fundamentales de parte de las personas con discapacidad y establece una plataforma de acción global.

Con la ratificación de la Convención, en 2007, y su entrada en vigor en 2008, se ha dedicado una mayor atención a las obligaciones del sector turístico de garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.

No cabe duda alguna de que son los Estados Partes en la Convención que deberían liderar el camino para guiar a los sectores público y privado a fin de que el turismo accesible sea una realidad.

Hoy en día, se tienen más en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad. Es posible plantear la cuestión de cómo las sociedades crean obstáculos para las personas con discapacidad y de cómo éstos pueden eliminarse.

En este contexto, la Convención de las Naciones Unidas entra en el ámbito de los derechos humanos y define la discapacidad como un constructo social, más que como una cualidad inherente al individuo.

A continuación, hace hincapié en la eliminación de las barreras sociales, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se trata de simples prejuicios y hostilidad. Además, el incremento proporcional de la población de mayor edad está empezando a diluir la distinción entre personas con o sin discapacidad.

V. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO “TURISMO ACCESIBLE” HACIA UN “TURISMO PARA TODOS”

El sector turístico y la sociedad en su conjunto, deben facilitar el acceso a los diferentes productos, entornos y servicios que existen, eliminando las barreras por las cuales se considera discapacitada a la persona, no por sus limitaciones físicas, psíquicas, sensoriales o de entendimiento.

A partir de la Convención de las Naciones Unidas, se hace un esfuerzo por cambiar el enfoque de la discapacidad considerando al entorno como factor discapacitante, planteándose una visión más positiva y orientada hacia la accesibilidad como medida para

crear entornos accesibles, independientemente de las capacidades de cada uno, es decir, entornos para todas las personas.

Al igual que el enfoque de la discapacidad, también ha evolucionado el concepto del Turismo Accesible. Ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población.

La tendencia actual es la de integrar dentro del concepto Turismo Accesible bajo el paraguas de un Diseño para Todos aportando más factores globales como: ampliación de grupos de población implicados, nexo de unión entre discapacidad y personas senior, la accesibilidad como un factor útil para el mayor número de personas posible, y Diseño para Todos o Diseño Universal como herramienta para alcanzar la accesibilidad.

Desde el punto de vista de inclusión social, el Turismo para Todos representa el eje del concepto de turismo social. En este sentido, el turismo social habla de la totalidad de la población que ha de ejercer el derecho a turismo y vacaciones y estudia la inclusión de grupos de población con características económicas y sociales diferentes, como factores de integración del turismo.

El término Turismo Social, según indica la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO, en sus siglas en inglés) “requiere de la participación de los estratos sociales con ingresos modestos en los viajes y el turismo, los cuales pueden ser facilitados a través de medidas concretas de carácter social bien definido.”

Engloba los derechos y necesidades de los jóvenes de 15 a 25 años, las familias numerosas (con 3 hijos o más), las personas con discapacidad y personas mayores (mayores de 50 años), en relación con los viajes y el turismo.

VI. RECOMENDACIONES DE LA OMT POR UN TURISMO PARA TODOS

Con la finalidad de afrontar la problemática de la accesibilidad universal de la manera más sistemática posible en el sector turístico, la OMT firmó en 2011 un acuerdo marco de colaboración trilateral con la Fundación ONCE y ENAT (Red Europea para el Turismo Accesible) y en 2012 otro acuerdo de colaboración con la Fundación ACS abarcando una amplia gama de actividades.

Éstas incluyen la concientización, el desarrollo de los manuales técnicos para el sector del turismo, la capacitación institucional y proyectos de formación, así como la inserción laboral de personas con discapacidad.

Las Recomendaciones de la OMT por un Turismo para Todos, que representan una actualización de las recomendaciones anteriormente referidas a 2005, han sido producidas con la Fundación ONCE y ENAT y adoptadas por nuestros estados miembros a través de la Asamblea General en 2013.

Este trabajo ha sido el primer resultado tangible de la colaboración reciente entre la OMT y las entidades no gubernamentales que trabajan en favor de las personas con discapacidad.

La novedad de este documento, con respecto a las anteriores directrices de la OMT, se refleja en la incorporación de los hitos más relevantes de la ya citada Convención de Naciones Unidas pero también de los principios del Diseño para Todos.

En las recomendaciones se definen provisionalmente los términos relacionados con el turismo accesible para todos, ya que no existe una definición oficial adoptada por Naciones Unidas hasta la fecha.

Es una asignatura pendiente de la OMT el intento de llegar a un consenso en el futuro entre varios actores para poder adoptar una definición de aplicación global.

Las recomendaciones de la OMT abarcan varios ámbitos de aplicación, empezando por la información y publicidad turística relativos a la preparación, información y reserva de viajes. Trata, además, de entornos construidos, el sistema de transportes, los sectores de alojamiento, restauración y organización de eventos, así como las actividades turísticas concretas.

Este documento de divulgación universal no obvia la importancia de la formación del personal. En virtud de la Convención de las Naciones Unidas, el personal debería recibir una formación adecuada respecto a los derechos de las personas con discapacidad, a fin de prestar mejor asistencia y los servicios garantizados por esos derechos, supervisar y prestar los servicios necesarios, así como explicar el funcionamiento de las instalacio-

nes diseñadas para clientes con discapacidad.

Con la finalidad de poder ofrecer recomendaciones más precisas al sector, la OMT emprenderá en el curso de 2015, la preparación de recomendaciones pormenorizadas para la accesibilidad de información turística.

Se ha llegado a la conclusión con los socios de la Fundación ONCE y ENAT de que este elemento es primordial ya que posibilita la toma de decisión de un cliente potencial sobre si un destino se puede adecuar a sus necesidades o no.

Muchas personas pueden encontrar limitaciones en este aspecto, y en el caso de las personas que tienen alguna dificultad (física, sensorial, o incluso de idioma), la búsqueda de información previa al viaje es vital, ya que es necesario conocer las condiciones de accesibilidad del destino de la forma más detallada posible.

Son conocidos de sobra los casos de clientes con discapacidad que han acudido a los establecimientos turísticos o restaurantes supuestamente accesibles y que al final resultaron no serlo.

Este tipo de falta de información, que muchas veces se debe a la falta de conocimiento, más que al afán por ganar dinero ofreciendo publicidad engañosa, resulta en experiencias muy frustrantes y a veces traumáticas en las personas con discapacidad y necesidades especiales.

VII. MANUALES TÉCNICOS DE LA OMT SOBRE TURISMO ACCESIBLE

Siguiendo la adopción de las recomendaciones de la OMT, el trabajo más amplio de la colaboración entre la Organización y sus socios de la Fundación ONCE, ENAT y la Fundación ACS, ha sido la realización de una serie de manuales técnicos fomentando el Turismo accesible para todos.

Estos manuales representan una herramienta útil para que los actores entiendan las necesidades del sector turístico a nivel de accesibilidad, las ventajas competitivas de turismo para todos, así como las modalidades de su puesta en marcha.

En el Manual publicado con la Fundación ACS en marzo de 2014, se explican las medidas para hacer accesibles las instalaciones del entorno edificable, especialmente en sitios de patrimonio histórico-cultural y natural en España y América Latina, pero también se ponen de relieve buenas prácticas de países europeos como Suiza, Alemania o Francia.

Las aportaciones de este Manual están dirigidas a aquellos actores que desean emprender las alianzas público-privadas para hacer la accesibilidad una realidad, pero igualmente reflejan la importancia de la capacitación de arquitectos, ingenieros y especialistas en patrimonio en creación de entornos accesibles.

Las alianzas público-privadas se establecen como una confluencia de intereses en beneficio de la sociedad que implica convertir proyectos en actuaciones concretas

con resultados medibles. Es evidente la importancia de las mismas en pos de conseguir un turismo accesible para todos, ya que los usuarios finales de estas mejoras no precisan de buenas intenciones sino de resultados concretos que conlleven un cambio verdadero y tangible.

Por otra parte, en el Manual que la OMT, realizado junto con la Fundación ONCE y ENAT, consta de cuatro módulos y pone de relieve la complejidad de turismo accesible, tratándolo desde el enfoque de usuario final que busca una determinada experiencia, incluyendo también las políticas y el mercado que la hacen posible.

En el Módulo I de ese Manual publicado a finales de 2014, se insiste en las grandes oportunidades competitivas de los avances en la accesibilidad que pueden llegar a fortalecer las estrategias nacionales de turismo.

Los otros tres módulos del Manual, publicados en el primer semestre de 2015, tienen como el eje principal la cadena de accesibilidad en el turismo. Cualquier ruptura en sus eslabones, sea en el transporte, el alojamiento, los principales atractivos turísticos, las actividades de ocio, o bien en el entorno urbano o rural, supone una experiencia negativa de viaje, y un cliente perdido, además de un derecho no ejercido.

Todas estas medidas han de articularse mediante las políticas y estrategias de turismo accesible. Nuestro Manual explicará su diseño y aplicación a través de la legislación, la sensibilización y formación, la investigación, los canales de comercialización y un amplio abanico de buenas prácticas que reflejan realidades muy diferentes.

VIII. CONCLUSIONES

Crear entornos, servicios y productos para el disfrute de todos los ciudadanos es, sin duda hoy en día, uno de los retos más importantes del sector turístico.

No obstante, no nos olvidemos de que cada actuación en el ámbito de la accesibilidad universal ha de estar sujeta a la consulta directa de las personas con discapacidad, y al conocimiento de sus necesidades y expectativas.

Este proceso de consulta nos beneficiará a todos a la larga, ya que antes o después todos nosotros podemos vernos afectados por una u otra forma de discapacidad temporal o permanente.

Hay un largo camino aún por recorrer para que la accesibilidad universal sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes.

Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas, al tiempo que se facilite a todos un acceso equitativo al disfrute de turismo y ocio.

BIBLIOGRAFÍA

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1980), *Declaración de Manila*, OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1999), *Código ético mundial para el turismo*, OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, Nueva York.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2011), *Informe Mundial sobre la discapacidad*, OMS, Ginebra.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2013), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014), *Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*, OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2014), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Definición y contexto*. OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*, OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo III: Principales Áreas de Intervención*, OMT, Madrid.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo IV: Indicadores para el estudio de accesibilidad en el turismo*, OMT, Madrid.

