



## **GRADO EN TURISMO**

Trabajando por un ocio inclusivo

Presentado por Alicia Padrón Robaina

Fdo.: Firma del estudiante

Bajo la tutela de

José Luis Mesa Suárez

Las Palmas de Gran Canaria, a 15 de mayo de 2014



El Trabajo Fin de Título *Trabajando por un ocio inclusivo* del estudiante Alicia Padrón Robaina perteneciente a 4033 Grado en Turismo (no presencial) que ha sido dirigido bajo la tutela académica de José Luis Mesa Suárez, cuenta con el visto bueno para su defensa.

Fdo.: José Luis Mesa Suárez

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS DEL TFT.....</b>	<b>6</b>
<b>1ª PARTE: LA INTEGRACIÓN EN LA INCLUSIÓN.....</b>	<b>7</b>
1. Normativa de aplicación.....	7
2. Conceptos. Clasificación Internacional de Funcionamiento (CIF).....	7
3. Evolución del ocio y tiempo libre: aspectos psicológicos .....	12
4. La educación en el ocio y tiempo libre .....	17
4.1. Fundación Down 21: Conceptos de ocio y tiempo libre revisión teórica .....	18
4.2. La Carta Internacional para la Educación del Ocio .....	19
5. ¿Canarias referente de destino turístico accesible? .....	21
6. Implicaciones de un ocio inclusivo en la animación turística.....	26
7. Habilidades Sociales favorables a un ocio inclusivo .....	29
<b>2ª PARTE: PROTOCOLO DE EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE INCLUSION EN EQUIPAMIENTOS DE OCIO Y OTRAS HERRAMIENTAS.....</b>	<b>34</b>
1. Entrevista al director .....	38
2. Entrevista con los técnicos responsables de actividades y programas.....	38
3. Visita al hotel.....	39
4. Análisis documental .....	40
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>41</b>

Anexo I: Fichas del Protocolo de Evaluación

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1. Modelo explicativo de la CIF .....	8
Gráfico 2. Estructura y distribución de las categorías de la CIF: Componentes y niveles .	11
Gráfico 3. Habilidades Sociales .....	29
Gráfico 4. Proceso de comunicación en grupos .....	30
Gráfico 5. Estrategia inclusiva .....	32
Gráfico 6. Diagnóstico general: físico, comunicativo y social.....	37

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Categorías y magnitud de un problema .....	11
Tabla 2. Cuantificación de los factores ambientales.....	11
Tabla 3. Niveles de inclusión .....	15
Tabla 4. Principales retos para el desarrollo de “un ocio humanista, para todos”.....	16
Tabla 5. Capacidades a desarrollar por un ocio inclusivo.....	18
Tabla 6. Ejemplos en la CCAA de Canarias .....	23
Tabla 7. Niveles de comunicación .....	30
Tabla 8. Cohesividad en función de la interacción y la productividad.....	31
Tabla 9. El Protocolo.....	35
Tabla 10. Norma UNE 17001.....	35
Tabla 11. Fichas Protocolo de Evaluación.....	36

## **ANEXO**

Anexo I: Fichas del Protocolo de Evaluación

## INTRODUCCIÓN

En pleno S.XXI, a pesar de los numerosos esfuerzos normativos, aún no somos consecuentes con una realidad aplastante: el ser humano es diverso y único. Hoy sigue vigente el concepto de turismo accesible o turismo para todos, manteniendo vivo las peticiones que, desde diferentes colectivos y organismos, pretenden favorecer que las personas con discapacidad disfruten del ocio y tiempo libre, de acuerdo con sus gustos, preferencias, intereses o deseos.

En el territorio nacional, la Red Española de Turismo Accesible (Red Estable) es tan solo un ejemplo, de agrupación de profesionales y empresas, que ha sido capaz de condensar esa demanda en su “Manifiesto por un Turismo Accesible” (Red Española de Turismo Accesible, 2012). Este referente, sin duda alguna, implica un cambio: integrar la accesibilidad en las políticas y sistemas de gestión de entes públicos y privados.

La Unión Europea, prudente con los cambios demográficos, especialmente el envejecimiento de la población, además de considerar el tema de la accesibilidad una responsabilidad social, anuncia que el turismo accesible es un argumento económico para impulsar la competitividad del turismo (Comisión Europea, Empresa e Industria, n.d.).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) también desarrolla en 65 apartados las recomendaciones por un turismo accesible para todos (Organización Mundial del Turismo, 2013), actualizando de las recomendaciones del 2005, reconociendo “la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible....” (p.1).

Alejándonos de un planteamiento opcional o con fines económicos y/o planteamientos de responsabilidad social, que motiven el avance hacia un presente y un futuro de un turismo accesible, que sin duda podrá sensibilizar a las partes interesadas y a los operadores económicos turísticos, nos olvidamos que no es una opción. Todos los Estados Miembros de la ONU, han de promover, proteger y asegurar los derechos de las personas con discapacidad, España-Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En consecuencia, las empresas y servicios, públicos y privados deberán interiorizar esa diversidad del ser humano y respetar sus capacidades.

El llamado “diseño para todos” se sustenta en una visión global, sin embargo a nivel normativo, la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, se centra fundamentalmente en aspectos físicos (que mejoran el acceso) y en aspectos de comunicación (entendiendo éstas como medidas que favorecen el acceso fundamentalmente a personas con discapacidad visual y auditiva). Esta visión parcial, deja los aspectos sociales relegados, de alguna forma, por ello, es intención con el presente trabajo avanzar trabajando por un ocio inclusivo tratando los tres niveles de inclusión: física, comunicativa y social.

Con el presente trabajo, se pretende tratar la superación de las diversas barreras que dificultan *la inclusión*, con el objetivo de aportar ese granito de arena en el ámbito de la animación turística. En los siguientes epígrafes se irán desarrollando los objetivos específicos, en la primera parte de este estudio se abordan desde una revisión de fuentes de investigación secundaria, complementando el documento, en su segunda parte, con una aproximación de las herramientas disponibles para evaluar, precisamente, los compromisos adquiridos por las organizaciones hacia el ocio inclusivo.

## **OBJETIVOS DEL TFT**

Es hora de valorar las capacidades diferentes que configuran una sociedad con igualdad de condiciones en la vida, en la cultura y en el ocio. Particularmente en este estudio se investiga y reflexiona sobre el ocio y las posibles implicaciones en habilidades sociales y en programaciones de animación en hoteles, que nos conducen a un ocio inclusivo, planteando los objetivos generales de:

1. Contribuir al fomento de cambios de actitudes sociales estereotipadas hacia las personas con discapacidad.
2. Reflejar una aproximación al conocimiento de las relaciones sociales en el contexto general de ocio y tiempo libre y, en particular, en las programaciones de animación.
3. Ofrecer una aproximación de evaluación, basado en la adaptación del “*Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión en diversos equipamientos de ocio*”, elaborado por Gorbeña et al. (2002), al supuesto de un hotel. Y la mención de otras

herramientas disponibles, algo más complejas, que verifican si las organizaciones están preparadas en accesibilidad universal, como la norma UNE 170001-1 (AENOR, 2007a) y la norma UNE 170001-2 (AENOR, 2007b).

## **1ª PARTE: LA INTEGRACIÓN EN LA INCLUSIÓN**

### **1. Normativa de aplicación**

En el territorio nacional el derecho a ser diferente se refleja inicialmente en la Constitución, posteriormente es recogido en la Ley 26/2011, de 1 de agosto, que surge como adaptación de la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad. En el apartado de bibliografía se relaciona otras referencias normativas en el contexto turístico y centradas en la Comunidad Autónoma de Canarias, ya que en el ejercicio de sus competencias dictó la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, y su reglamento de desarrollo, el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, y la Orden de 10 de julio de 2013 que regula el otorgamiento y utilización del símbolo de accesibilidad. Ya más reciente se aprueba algunas modificaciones al Reglamento con el Decreto 148/2001, de 9 de julio, que a nivel sectorial, a pesar de su reciente modificación, no aporta nuevas exigencias a los requisitos recogidos en el Reglamento señalado. Recogiendo específicamente la obligatoriedad de cumplir con la normas sobre accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

### **2. Conceptos. Clasificación Internacional de Funcionamiento (CIF)**

En los años setenta se desarrolla el instrumento de Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, (CIDDM), que fue publicado por la Organización Mundial de la Salud en 1980 y considerado el origen de la clasificación actual. Traducido en más de 14 idiomas y la versión española fue publicada en 1983, trece años más tarde, por el Instituto Nacional Servicios Sociales.

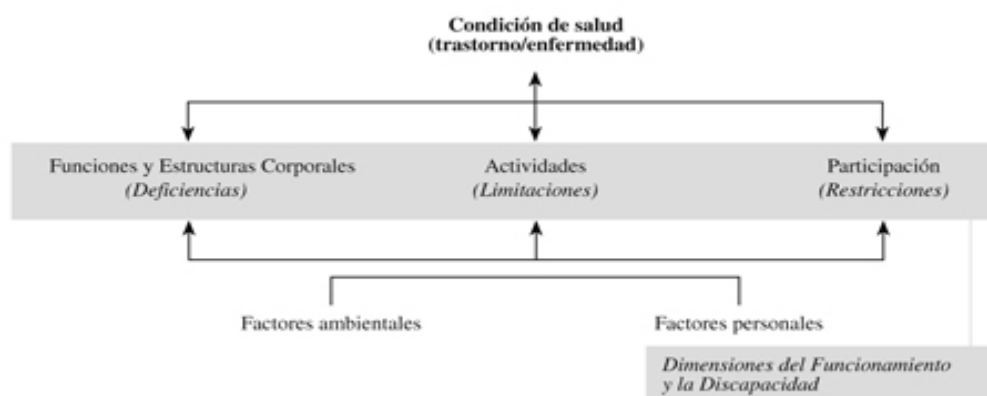
La evolución del CIDDM, con sus constantes revisiones, con participación internacional, dieron lugar a múltiples borradores y recomendaciones, habiendo colaborado en el proceso más de 1.800 expertos, quienes con una nueva concepción

transcultural, culminan la denominada Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud, CIF (OMS, 2001), también conocida por sus siglas en inglés ICF, *International Classification of Functioning, Disability and Health*.

El ICF pone las nociones de "salud" y "discapacidad" bajo una nueva luz. Se reconoce que cada ser humano puede experimentar una disminución en la salud y por lo tanto experimentan algún grado de discapacidad. La discapacidad no es algo que sólo ocurre a una minoría de la humanidad. El ICF generaliza la experiencia de la discapacidad y la reconoce como una experiencia humana universal. Al cambiar el foco de la causa al impacto que coloca todas las condiciones de salud en igualdad de condiciones que les permite ser comparados usando una métrica común - el gobernante de la salud y la discapacidad. Además ICF tiene en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad y no ve la discapacidad sólo como un "médico" o disfunción "biológico". Con la inclusión de los factores contextuales, en el que se enumeran los factores ambientales ICF permite registra el impacto del medio ambiente sobre el funcionamiento de la persona (OMS, 2001).

Esta nueva clasificación, aplicada como herramienta de diagnóstico y evaluación, hace referencia a distintos conceptos que Fernández-López, et al. (2009), resume y que se exponen en el gráfico 1.

**Gráfico 1.** Modelo explicativo de la CIF



**Fuente:** Fernández-López, et al. (2009: p.3)

a) Deficiencia o cambios en función y/o estructura



Son fisiológicas los cambios de las funciones mentales, sensoriales y dolor, de la voz y del habla, de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio, los sistemas digestivos, metabólicos y endocrinos, genitourinarios y reproductores, neuromusculoesqueléticas y relacionadas con el movimiento y funciones de la piel y estructuras relacionadas. Frente a los cambios anatómicos que conlleva modificación en: estructuras del sistema nervioso, el ojo, el oído y estructuras relacionadas, estructuras involucradas en la voz y el habla, estructuras de los sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio, estructuras relacionadas con el sistema digestivo, metabólico y endocrino, con el sistema genitourinario y el sistema reproductor, relacionadas con el movimiento, la piel y estructuras relacionadas.

#### b) Actividades y participación

Describe las capacidades desde diferentes perspectivas. La actividad representa la perspectiva del individuo y abarca todo el rango de áreas vitales que tienen relación con la salud, desde el aprendizaje básico o la mera observación, hasta algo más complejo como las interacciones personales y el empleo. Hablar de limitaciones en la actividad hace referencia a las dificultades de un individuo, con un determinado estado de salud, para el desempeño o realización de diversas actividades. Sustituye al término de "discapacidad" de la antigua CIDD. Sin embargo, la participación representa la perspectiva de la sociedad, recogiendo las circunstancias sociales en diferentes áreas de la vida. La participación implica tomar parte, ser incluido, participar, así como ser aceptado, o tener acceso a los recursos necesarios. Por lo tanto la sociedad puede facilitar u obstaculizar la participación, hablar de restricciones en la participación significa la existencia de problemas que experimenta un individuo al involucrarse en situaciones vitales, en comparación con la participación esperada de otras personas que no tuviesen un estado de salud similar al suyo (enfermedad, trastorno, daño, etc.).

#### c) Factores contextuales: ambientales y personales

Por un lado, los factores ambientales constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y conducen sus vidas. Interactúan con las funciones, estructuras, actividades y participación, de tal manera que pueden tener una influencia positiva o negativa, en el desempeño o realización del individuo, en la capacidad del individuo o en sus estructuras y funciones corporales. Un ejemplo bastante gráfico es un edificio inaccesible, éste restringirá el desempeño o realización de la persona, frente a un entorno facilitador, edificio accesible, que puede incrementar el

desempeño o realización, de la misma persona. Extensible la idea a productos y tecnologías, entornos naturales y entornos derivados de actividad humana, apoyo y relaciones, actitudes, servicios, sistemas y políticas.

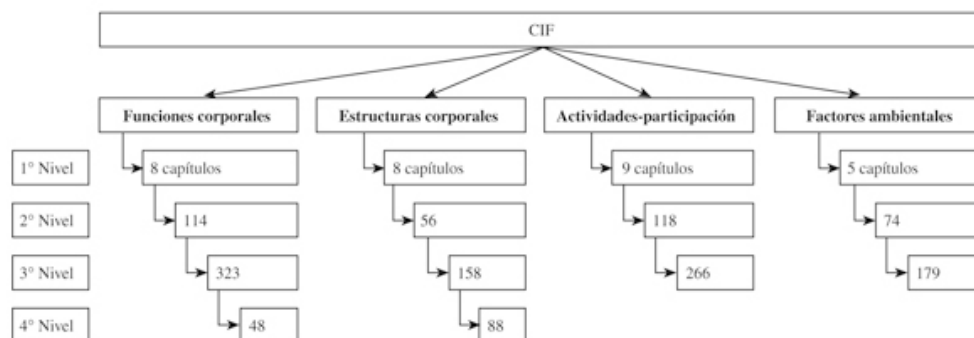
Por otro lado, los factores personales que constituyen las características del individuo, que no forman parte de una condición o estado de salud. Estos factores pueden ser: el sexo, la raza, la forma física, los estilos de vida, la educación, la forma de enfrentarse a la vida, los aspectos psicológicos personales, etc. Todas ellas en conjunto o alguna de ellas individualmente pueden desempeñar un papel en la discapacidad a cualquier nivel, aunque comenta su existencia, por el momento no están clasificadas en la CIF.

Al objeto de aclarar estos conceptos enumerados, se expone algunos supuestos:

- Un individuo puede presentar deficiencias sin tener limitaciones en la capacidad: el ejemplo podría ser una persona quemada, que presente una desfiguración, pero puede no tener efecto en sus capacidades.
- Un individuo puede tener limitaciones en las capacidades y problemas de desempeño o realización, sin presentar deficiencias evidentes, por ejemplo, las limitaciones asociadas a enfermedades comunes, una simple gripe.
- Un individuo puede tener problemas de desempeño o realización sin deficiencias o limitaciones en la capacidad. Podría ser el caso de una persona afectada VIH que se enfrente a una discriminación en el ámbito laboral.
- Un individuo puede presentar limitaciones en la capacidad sin asistencia y ausencia de problemas de desempeño o realización en un entorno facilitador, sería el supuesto de una persona con limitaciones en la movilidad, que puede ser provisto de ayudas tecnológicas que facilite sus desplazamiento.

A su vez, el mismo autor resume la estructura operacional de la CIF en 1424 categorías, que cubren la experiencia humana, organizadas en 4 niveles jerárquicos diferenciados, recogidos en el gráfico 2.

**Gráfico 2.** Estructura y distribución de las categorías de la CIF: Componentes y niveles



**Fuente:** Fernández-López, et al. (2009: p 4)

Para evaluar la magnitud de un problema en las diferentes categorías, se usan los calificadores, que son descriptores de calidad ponderados matemáticamente que distingue la existencia o severidad de un problema corporal, personal o social. De tal forma que un deterioro, una limitación o una restricción, puede clasificarse como se representa en la tabla 1:

**Tabla 1.** Categorías y magnitud de un problema

0	No problema	0-4%
1	Problema leve	5%-24%
2	Problema moderado	25-49%
3	Problema severo	50-95%
4	Problema total	96-100%

**Fuente:** Adaptado de Fernández-López, et al. (2009)

Los factores ambientales son cuantificados según se expone en la tabla 2, en función de su actuación facilitadora (positiva) o de barrera (negativa).

**Tabla 2.** Cuantificación de los factores ambientales

Barrera		Facilitador	
0	No	0	No
-1	Leve	1	Leve
-2	Moderada	2	Moderado
-3	Severa	3	Severo
-4	Completa	4	Completo

**Fuente:** Adaptado Fernández-López, et al. (2009)

En pocas palabras, el modelo explicativo de la CIF o ICF, viene a reconocer que el funcionamiento de una persona en un entorno específico es:

- a) Una relación compleja: donde interacciona la condición de salud con los factores contextuales (ambientales y personales)
- b) Una interacción dinámica: donde las intervenciones en un elemento pueden modificar uno o más elementos, no siempre de forma predecible y en ambas direcciones.

En conclusión, registrando esta relación y la interacción dinámica de los elementos, reconocemos la posibilidad de generar diferentes experiencias humanas, en todos los ámbitos, incluido en el ocio. Pero ¿qué entendemos por ocio? o mejor ¿qué significa un ocio inclusivo?

### **3. Evolución del ocio y tiempo libre: aspectos psicológicos**

Hoy en día nadie duda de la importancia del ocio y del tiempo libre, pero estos conceptos no han tenido el mismo significado a lo largo de la historia. La trayectoria pasa por una noción de un tiempo para recuperar fuerzas para seguir trabajando, a una recompensa por el trabajo bien hecho, hasta una concepción economista del ocio, como un bien de primera necesidad, alcanzando finalmente la consideración de atributo de la calidad de vida del individuo y de la sociedad en su conjunto.

No pretende el presente trabajo realizar una descripción cronológica, detallada, de la evolución del concepto de ocio, sino acercarnos brevemente a las distintas consideraciones de algunos autores, que por sus contenidos resultan especialmente importantes y reafirmando que el ocio en las personas con discapacidad, debiera tener las mismas características que en las personas sin discapacidad. Se pretende confirmar que para el desarrollo de las personas con discapacidad el ocio es igual de importante, aunque la participación en el ocio de estas personas, está determinado, entre otras, por las condiciones de accesibilidad de la oferta de ocio, además de otros aspectos que iremos abordando.

Se comienza con la definición de ocio, como forma de utilizar el tiempo libre, mediante una ocupación autotélica y autónomamente elegida y realizada, cuyo desarrollo

resulta satisfactorio o placentero para el individuo, (Trilla, 1986). Concretando en los ámbitos del ocio y su finalidad, se menciona la definición del ocio como experiencia personal, a realizar en el tiempo libre, elegida también libremente y que produce satisfacción y placer, y que sólo tiene este fin y se desarrolla en la cultura, el deporte, el turismo y la recreación, (Trilla, 1991). Definiendo el concepto de satisfacción, se habla del equilibrio entre habilidades y desafíos, como la única fórmula posible, para alcanzar una experiencia profundamente satisfactoria en el tiempo de ocio, que debe trasladarse a la vida en si. Cada momento, en el trabajo o en el tiempo de compromisos y obligaciones, el fluir debe ser una constante (Csikszentmihalyi, 1997). Otra idea, cronológicamente anterior, pero relevante, es el concepto de tiempo libre, como aquel tiempo que resta después de descontar el tiempo de trabajo asalariado, el tiempo dedicado a dormir, a comer, a cuidarnos, etc. (Weber,1969).

No obstante, el tiempo de trabajo, en el mundo de la discapacidad, de forma general, es un objetivo a alcanzar según Malo (2002). Aunque ha pasado más de una década de su disertación, la realidad es que en el 2014 la situación es parecida, se sigue identificando el impulso de políticas de empleo comunitario hacia las personas con discapacidad, pero no termina de hacerse una realidad. En un contexto de crisis financiera ha empeorado el empleo en general y queda patente la fragilidad de las políticas en general y en particular las inclusivas.

Después de este breve paréntesis, se retoma la concepción del tiempo libre, como un tiempo dónde el individuo se siente libre, para emplearse con sentido, se introduce otras características importantes del tiempo libre: libertad, autonomía, satisfacción y formación. La afirmación “la capacidad del tiempo libre no es innata, se educa” es también reseñable (Weber, 1969). La educación en el ocio es posible en una sociedad integradora, en el siguiente epígrafe ampliaremos este tema, en cualquier caso, es el individuo el responsable del consumo de ese tiempo, sinónimo de vida, de recursos agotable y no renovable. Como tal, a lo largo de una vida se planteará diferentes necesidades, que se traduce en una organización de su tiempo libre compensando sus necesidades básicas psicológicas: autoestima, independencia, reconocimiento, afecto, logro y creatividad. A este respecto, el papel del ocio para el desarrollo de relaciones con uno mismo y con los demás, una visión de una sociedad de provecho, de relaciones, donde se adquiere un compromiso social, que redunde en el propio individuo, dónde el tiempo libre es el tiempo dónde se persigue valores humanos, a través de expresiones, creaciones artísticas,

convivencia grata con otros, crecimiento personal, compromisos políticos, social, religiosos, etc. (Coll, et al., 1998).

Centrándonos en ocio y discapacidad, al respecto Madariaga (2009) en su ponencia "Ocio y discapacidad: El reto de la inclusión", plantea la evolución del tiempo libre, que emerge desde el punto de vista cuantitativo hasta alcanzar un punto de vista cualitativo, brotando la calidad del tiempo como elemento fundamental, para gozar con plenitud de las experiencias de ocio. Estudia a diferentes autores, resaltando algunas de las ideas básicas, de cada uno de ellos.

En cuanto a la incidencia temporal, personal, económica, política y social en el binomio ocio y discapacidad, Madariaga (2009) afirma que aún queda mucho por avanzar, a pesar del reconocimiento de los logros en el marco normativo, de la elaboración de planes de acción y del ejercicio más dinámico de los colectivos reivindicando el derecho al ocio, la mayor dedicación, investigación y publicación por parte de profesionales abordando estos temas. También subraya que el ocio, para cualquier persona, con discapacidad o sin ella, es una experiencia humana integral y un derecho fundamental. La oferta de ocio actual les excluye, porque esta oferta no cumple las condiciones necesarias para la libre y plena participación, persistiendo barreras internas y externas, idea que extrae de Cuenca (2000).

Refiriéndose a los orígenes de la inclusión al ocio, Madariaga (2009) afirma que nace en el ámbito educativo y que es la comunidad quien debe satisfacer las necesidades de todos, con independencia de su condición y/o particularidades.

Otra idea que resalta es que la inclusión crea oportunidades, para que las personas experimenten la libertad de participación. Valora a la persona, a la diversidad y el fomento, asevera que la inclusión supone una dinámica social diferente dónde se dan interacciones entre personas, con y sin discapacidad, basadas en el interés sincero de unos por otros, con objetivos comunes y en términos de igualdad y sentido de pertenencia, relaciones duraderas en un clima de comunicación sin juicios ni prejuicios, basándose en Compton (2003).

En otras palabras, continuando con la misma afirmación la responsabilidad la tiene el entorno de generar acciones y prácticas que fomente la plena aceptación de las

personas con discapacidad en la sociedad de la que son miembros, referenciado a (Gorbeña, et al., 2002).

Introduce pues, dos procesos diferenciados, por un lado la participación y por otro la equiparación de oportunidades. La definición de participación es “estar presente” ya sea de forma activa (organizador/ gestor), como pasiva (espectador/ receptor). Y la equiparación de oportunidades, definida por las Naciones Unidas en su Programa de Acción Mundial para los Impedidos (ONU, 1982), significa un proceso por el cual se transforma el sistema de la sociedad en un sistema de participación e igualdad plena. Destacando que, gran parte, es el medio el que determina el efecto de una deficiencia o incapacidad en la vida (familiar, educación, empleo, vivienda, seguridad financiera y personal, acceso a las instalaciones públicas, etc.).

La novedad de la aportación de Madariaga (2009), sin duda, es el concepto de inclusión. A modo de ejemplo, se desarrolla el perfeccionamiento de un viaje hacia la inclusión. La organización del viaje evoluciona partiendo de una oferta específica para personas con discapacidad, es decir, un viaje con un grupo de personas con discapacidad, transformándose en una oferta mixta para personas con y sin discapacidad , que se afina con una oferta dirigidas a personas con discapacidad que facilita el acceso, o sea, un viaje ordinario que facilita la participación con apoyo a una persona con discapacidad, para alcanzar finalmente la calidad, la inclusión: una oferta dirigida a personas, con medidas de inclusión de personas con discapacidad. Implica asegurar que los equipamientos, infraestructuras, servicios y programas de ocio, permitan acceder, comunicar y participar plenamente, es decir, implica la existencia de los siguientes niveles de inclusión, recogido en la tabla 3:

**Tabla 3.** Niveles de inclusión

<b>Física</b>	Definida por los elementos que permiten a toda persona acceder, entrar /salir y utilizar los espacios.
<b>Comunicativa</b>	Definida por las condiciones cuantitativas y cualitativas de la información (folletos, videos y Web) y señalización (paneles, directorios, etc.).
<b>Social</b>	Definida por elementos de gestión que facilitan la participación y las relaciones interpersonales:

- fomento de actitudes sociales positivas
- desarrollo de una programación incluyente
- política de publicidad y marketing que valore la diversidad
- cualificación y formación de los profesionales

Fuente: Adaptado de Madariaga (2009)

Como conclusión, de esta revisión teórica, ofrecida por Madariaga (2009), en la tabla 4, se recoge los principales retos que permitirán el desarrollo de “*un ocio humanista, para todos*”, desde la aplicación del principio de inclusión al ocio, e incorporando normativa de aplicación a los conceptos reseñados, así como recomendaciones para un turismo para todos.

**Tabla 4.** Principales retos para el desarrollo de “un ocio humanista, para todos”

<b>Reto 1</b>	<b>Una sociedad construida sobre la diversidad.</b>
Reconocimiento explícito de los derechos de las personas con discapacidad, y todas las personas deben ser consideradas del mismo valor en y para la sociedad. El sistema general de la sociedad debe asegurar la plena participación de toda persona en la oferta de ocio.	
<b>Reto 2</b>	<b>TIC accesibles y diseñadas para toda la ciudadanía.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la accesibilidad de la Web</li> <li>• Mejorar el acceso a los recursos de Internet avanzando en: las tecnologías adaptativa, la accesibilidad en la navegación y la accesibilidad del correo electrónico.</li> </ul> <p>En este sentido, quizás apoyo más firme es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, ONU, 2006). En especial los artículos: 4.1 apartados g y h. y el artículo 9.1 y 9.2 c, d, e, g.</li> <li>• Mercado y Oportunidades de Negocio de las TIC Accesibles en España (Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad, CENTAC, 2012).</li> </ul>	
<b>Reto 3</b>	<b>Una oferta de ocio basada en la inclusión.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La construcción de servicios de ocio estructurados de forma que responda a las necesidades de cada participante.</li> <li>• Desarrollo de sentido de comunidad, de pertenencia.</li> <li>• Fomento de relaciones personalizadas para crear oportunidades de</li> </ul>	



participación, comunicación y relación.

- Fomento de un uso común de equipamientos, servicios y programas de ocio disponibles.
- Utilización de los recursos de ocio por todos
- Apoyo social en el ocio a todas las personas (no solo a los colectivos con necesidades especiales).

Reforzando este reto, quizás el documento de apoyo en el sector turístico, como estrategia de trabajo, es el Manifiesto por un Ocio Inclusivo (Instituto de Estudios de Ocio y Cátedra ONCE Ocio y Discapacidad de la Universidad de Deusto, 2003).

**Fuente:** Adaptada de Madariaga (2009), Centac (2012) y Instituto de Estudios de ocio y Cátedra Once Ocio y Discapacidad de la Universidad de Deusto, 2003)

Mirando hacia el futuro se identifica claramente estos retos expuesto, pero mirando al pasado, refiriendo a los orígenes de la inclusión al ocio, Madariaga, A. (2009) nos conduce al ámbito educativo y al papel de la comunidad, profundizando en su conocimiento, en el siguiente epígrafe, apoyada en otras revisiones adicionales.

#### **4. La educación en el ocio y tiempo libre**

El desarrollo de este apartado se apoya en dos trabajos publicados, que condensan a su vez, corrientes de pensamientos diversas. Por un lado, *Conceptos de ocio y tiempo libre revisión teórica* de la Fundación sin ánimo de lucro Down 21 (n.d.) y por el otro, *La Carta Internacional para la Educación del Ocio* (World Leisure and Recreation Association, WRLA, 1993), que pretendía dar respuesta a las expectativas a nivel mundial respecto a los beneficios del ocio.

Para Mendía (1991) el tiempo libre es considerado un ámbito educativo de gran valor, al objeto de conseguir un ser humano más libre. Se educa desde el tiempo libre hacia un proyecto de animación centrado en la persona. La educación en el ocio pues ha de adaptarse a las personas, pero ¿qué significa esa adaptación?, ¿cómo se consigue?, ¿cómo es el proceso? estas son algunas de las preguntas. La educación en el ocio parece ser la clave del cambio, un cambio en la capacidad de sentir, de pensar y de hacer, recogidas esquemáticamente en la tabla 3. El objetivo básico de la educación en el ocio es “el desarrollo de valores y actitudes en la persona y transmisión de conocimientos y habilidades que el permitan ser partícipe de la sociedad y la mejora de su calidad de vida”

(World Leisure and Recreation Association WRLA, 1993). En sintonía, con esta idea “El reto está en muchos puntos del destino concretos, pero sobre todo si se quiere un futuro distinto al actual en el ocio, hay que ser capaces de sentir, pensar y hacer desde y para todas las personas” (Red Española de Turismo Accesible, 2012). En la tabla 5 se refleja dichas capacidades.

**Tabla 5.** Capacidades a desarrollar por un ocio inclusivo

Capacidad de sentir	La diferencia como un valor: desarrollando actitudes positivas tolerancia y empatía)
Capacidad de pensar	De modos distintos
Hacer de forma inclusiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creando culturas inclusivas</li> <li>• Impulsando políticas inclusiva</li> <li>• Desarrollando prácticas inclusivas.</li> </ul>

**Fuente:** Adaptación Red Española Turismo Accesible (2012)

#### **4.1. Fundación Down 21: Conceptos de ocio y tiempo libre revisión teórica**

Revela el ocio como una experiencia integradora que surge sólo si existe una formación continua durante toda la vida que permita aumentar la capacidad de comprensión de los beneficios del ocio de calidad. También esta obra comienza con una revisión teórica, enfocada en la educación en el ocio y sus diferentes concepciones, siguiendo a diversos autores.

De entre ellos, destaca Weber (1969) que aunque no especifica un modelo pedagógico concreto, considera la educación en el ocio imprescindible porque entiende que la persona necesita una formación para usar de forma razonada su tiempo libre, convirtiéndolos en momentos con sentido y gratificantes, afirmando que la utilización adecuada del tiempo permite una existencia en armonía.

Con la visión de Henz (1976), la educación va dirigida al aprendizaje de la utilización correcta del tiempo libre. Diferenciando tres grupos de actividades, por un lado las que configuran un ocio activo y consciente, repleto de actividades que responde a múltiples intereses, seguido de un ocio pasivo, como ejemplo hacer de forma compulsiva actividades como ver la tele, beber, etc. para finalizar el conjunto de actividades útiles:

que no son pura diversión. También reconoce y revaloriza el papel decisivo del monitor, que propone actividades a favor del ocio activo ya sean culturales, artísticas, deportivas, lúdicas, creativas, etc.

Para concluir este epígrafe, se destaca la publicación “La Pedagogía del ocio” de Puig y Trilla (1996), que aborda los siguientes términos:

- La pedagogía del ocio ha de generar alternativas y fomento de la libre elección.
- El aprendizaje ha de armonizar diversión y creación de forma individual o colectiva.
- Respetar la contemplación. No realizar actividad alguna puede ser fuente de aprendizaje, la contemplación forma parte de una necesidad vital.
- La evaluación esta ligada al análisis de los procesos intrínsecos de la actividad y el grado de satisfacción no a criterios de utilidad.
- Ayudar a reconocer el placer de lo cotidiano.
- Desarrollar oportunidades fuera de la rutina diaria, valorizando lo extraordinario.
- Adecuada planificación del tiempo para liberar tiempo para el ocio gratificante y formativo.
- Proyectar los beneficios positivos del tiempo libre en el tiempo de trabajo.
- Formación de las instituciones que organizan actividades en el tiempo libre.
- Combatir el aburrimiento con actividades que favorecen el desarrollo personal.
- Compatibilizar el ocio individual con el colectivo, favoreciendo un encuentro positivo con uno mismo y con los demás.
- Creación de un sistema de valores que identifiquen y alejen los ocios nocivos.

#### **4.2. La Carta Internacional para la Educación del Ocio**

Expone los principios básicos del concepto de ocio:

- Un área específica de la experiencia humana, que favorece la creatividad, disfrute y mayor felicidad, de naturaleza física, intelectual, social artística o espiritual.
- Un recurso para el desarrollo personal, social y económico y un aspecto de la calidad de vida.
- Fomenta una buena salud y un bienestar, generando actividades y experiencias que responden a necesidades, intereses y preferencia.
- Es un derecho humano básico.

- El ocio es posible bajo condiciones de seguridad, cobijo, ingresos, educación recursos, sostenibles, equidad y justicia.
- El ocio no se puede desligar de otros objetivos vitales (bienestar físico, mental y social).
- Las conductas de ocio combaten el desaliento de las sociedades actuales sumidas en estrés y la insatisfacción.
- Las transformaciones sociales, implican cambios también en las actividades de ocio, que a su vez influyen en la demanda y oferta de bienes y servicios de ocio.

A partir de estos principios, además reconoce el rol de los gobiernos, comunidad y escuelas, la necesidad de adaptación, el concepto de proceso continuo y los sistemas:

1. El desarrollo del ocio requiere una acción coordinada de los gobiernos, asociaciones, industria, medios de comunicación.
2. La educación en el ocio ha de adaptarse a las necesidades.
3. La educación en el ocio es un proceso continuo.
4. Los sistemas de educación formal / informal son plataformas para implantar la educación en el ocio.
5. La educación en el ocio es parte de la educación que ha de estar presente en la escuela y en la comunidad. En la escuela el ocio debe ser una parte integral de los estudios, actividades y experiencias. Para los métodos de enseñanza y aprendizaje en la educación del ocio recomienda incluir facilitación, animación, aprendizaje, disertación y consejo. Sin embargo, para la educación en el ocio en la comunidad, propone los objetivos de: capacitación, accesibilidad, aprendizaje de por vida, participación social, disminución de impedimentos, inclusión, responsabilidad cívica y moral y preservación. Todo ello se consigue aplicando los siguientes principios:
  - Integración: los servicios comunitarios de ocio necesitan estar integrados con otras oportunidades de educación.
  - Defensa: Estimular a las organizaciones de la comunidad para que incluyan ofertas de ocio educativas.
  - Conexiones: entre escuelas, servicios de recreación y otras organizaciones
  - Continuidad de los modelos de ocio existentes y promover nuevos patrones de conducta de ocio.
  - Intervención social: para desarrollar nuevos servicios de ocio.

- Involucración en los procesos de planificación y programación y asunción de responsabilidades.
6. Los profesionales del ocio deben desarrollar una formación acorde con las necesidades del futuro y el sistema ha de proveer de profesionales que provean de servicios de ocio integrado e innovadores.

El documento también señala estrategias en distintos ámbitos, concretamente para ocio y turismo las señaladas son:

- La creación de una base de consumidores, profesionales, voluntarios, etc., capaces de fomentar la educación en el ocio.
- Priorizar las necesidades de la sociedad y progresivamente eliminar barreras, impedimentos y desigualdades.
- Estrategias de marketing y comunicación.
- Incluir ofertas de ocio educativo en un paquete de servicios recreativos.

No quisiera dejar pasar, la reseña especial a la disertación sobre la preparación y formación del personal en el ocio, imprescindible cuna del ocio inclusivo. El personal al servicio de la educación del ocio debe entender el papel del ocio en una sociedad cambiante, debe ser capaz de interpretar e integrar el ocio en los distintos entornos, entendiendo también la diversidad etnocultural de la sociedad y dedicar los esfuerzos a la promoción del desarrollo humano. Por lo tanto, se identifican las siguientes áreas básicas de estudio: tendencias, filosofía, inclusión, accesibilidad, animación, aprendizaje y actividades especiales (artes, deportes, música, etc.). La Carta, también recomienda el desarrollo de módulos a personas de profesiones como la enseñanza, medicina, turismo, dirección de hoteles, trabajo social, etc.

## **5. ¿Canarias referente de destino turístico accesible?**

Centrándonos en la actividad turística, uno de los ámbitos fundamentales en el ocio y tiempo libre, para las personas con discapacidad, el disfrute del ocio implica una serie de exigencias recogidas en toda política de turismo responsable. Como se expone en la introducción del presente trabajo, son muchas las asociaciones y organismos los que intentan dotarnos de herramientas para su adecuado tratamiento, además de la propia normativa autonómica, abordada en el punto 1. Normativa de aplicación.

Sin embargo, en Canarias, en general, estos referentes, sin duda alguna, no son suficientes a la hora de desarrollar un turismo para todos, ya que los problemas de accesibilidad continúan siendo innumerables: en el transporte, en el acceso a la información, en el alojamiento, en las actividades culturales o deportivas, asociada a un ocio activo ( como participante) o a un ocio pasivo (como espectador), porque no se han traducido en estrategias coordinadas concretas, con programas y actuaciones a favor de su desarrollo, ya sea por los sectores públicos o por los privados.

A pesar de ello, se podría afirmar que Canarias está inmersa en un proceso de cambio, hacia el desarrollo de un destino de calidad, sostenible y competitivo que permita el acceso y disfrute universal. En los últimos años, se han ido sucediendo actuaciones de carácter local, que aún no estando aplicada a toda la cadena turística, permite algunas de las debidas conexiones de lugares, servicios y actividades. La pena es que no respondan estas actuaciones locales y puntuales a una planificación concreta, una estrategia de mejora continúa probada, tal y como recomienda la Organización Mundial del Turismo (2013), con medidas concretas en:

- a) Gestión del destino turístico.
- b) La información y la publicidad turística.
- c) Entornos Urbanísticos y arquitectónicos.
- d) Los medios de transporte y las estaciones.
- e) El alojamiento, los servicios de comidas y los congresos.
- f) Las actividades culturales (museos, teatros, cines y otros).
- g) Otras actividades y eventos turísticos.

De las 65 recomendaciones, recogidas en estos eslabones de la cadena turística, elaborados por la Organización Mundial del Turismo (2013) por un turismo accesible para todos, se reconoce la aplicación en Canarias, de algunas de ellas, en el ámbito público y el privado, presentando algunos ejemplos en la tabla 6.

A pesar de estos compromisos, lejos están el resto de los municipios canarios, turísticos o no, y la oferta en general turística, de alcanzar la cifra de un 90% de espacios y edificios públicos adaptados para las personas con discapacidad. Por lo tanto, carencia de oferta certificada accesible y de información accesible, lo que impide el aporte de un atractivo añadido para los clientes y la consecución de ventajas competitivas. En relación

a esta necesidad de existencia de oferta accesible, por un lado, y por otro, esa necesidad de informar sobre ella, nos apoyamos en una cita clara que marca esos deberes por hacer: “La única gran barrera a la cual se enfrenta la gente cuando planifica un viaje es poder reunir toda la información que le permita valerse por sí misma” (Comisión Europea, 2005).

Además, en cuanto a la información disponible, con cautela hay que analizar los términos que habitualmente se usan para referirnos a la ausencia de barreras, y tener presente que uno de los principales obstáculos es la falta de sensibilidad y conocimientos claros sobre los elementos o barreras que dificultan la inclusión en los colectivos, con lo cual, la información que suministran, en muchas ocasiones, distan de los parámetros técnicos, que justifican la accesibilidad universal. Este tema, viene a colación de la educación en el ocio inclusivo, y la necesidad de abordar la formación en la creación y difusión de la oferta accesible.

**Tabla 6.** Ejemplos en la CCAA de Canarias

<b>Entornos urbanísticos y arquitectónicos</b>	<p>Municipio de Arona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 2010, Premio Reina Sofía de Accesibilidad, modalidad Accesibilidad Universal, distinción que concede el Real Patronato sobre Discapacidad, por su esfuerzo en la supresión de barreras arquitectónicas.</li> <li>• I Premio Reina Sofía de Accesibilidad 2009, que concede el Real Patronato sobre Discapacidad, y que supone "la distinción más prestigiosa en España en esta materia.</li> <li>• Premio Reina Sofía para Arona por ser accesible al 90% (Feo, 2010).</li> </ul> <p>Municipio de Las Palmas de Gran Canaria.</p> <p>Playa de las Canteras: Certificada en Accesibilidad Universal. UNE 170001-2:2007. Inicio su trabajo en el 2005 con su Plan de Accesibilidad, y en agosto de 2011, solicita auditoria consiguiendo finalmente dicha certificación.</p>
--	--

<b>Gestión del destino</b>	<p>Entidades facilitadoras: El caso del Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, SINPROMI,S.L. del Cabildo de Tenerife.</p> <p><i>“promueve la práctica de actividades deportiva y del ocio, desde una perspectiva integradora, eliminando barreras, fomentando acciones que permiten el disfrute del entorno, el tiempo libre y favoreciendo la participación plena”.</i> Y brindan colaboración a los municipios en programas de ocio, actividades y talleres.</p> <p>Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Concejalía de Accesibilidad. En de 2013, se notifica la ejecución del plan de mejora de la accesibilidad, se constituye la Oficina Técnica de la Accesibilidad y la ciudad se adhiere a la Red de Ciudades por la Accesibilidad.</p>
<b>Alojamientos</b>	<p>Alojamiento en Lanzarote, el caso del Nautilus.</p> <p>Finalista a los premios Telefónica Ability Awards, uno premios que reconocen su labor en accesibilidad y certificado como local adaptado.</p> <div data-bbox="316 860 866 1021" style="text-align: center;"> </div>



<b>La información y la publicidad turística</b>	<p>Plataforma Representativa Estatal de Personas con discapacidad Física, Predif.</p> <p>Ejemplo del esfuerzo en la difusión de la oferta turística, desde las asociaciones, fundaciones, agrupaciones, plataformas etc. que aglutina a personas con discapacidad. En concreto la referenciada, desarrolla y difunde información turística, con programas específicos de verificación de las condiciones de accesibilidad de los establecimientos y servicios, e incluso organiza programas formativos para los agentes públicos y privados más comprometidos, habiendo realizado trabajos en Canarias, de forma puntual.</p> <p>El caso de Viajes 2000, viajes accesibles.</p> <p>Propuesta para las Islas: Gran Canaria, Tenerife y Lanzarote, dirigidas a entidades como: Confederación Autismo España, Confederación Española de Federaciones y Asociaciones de Personas con Parálisis Cerebral y Afines, y Confederación Española de Familiares y de Personas con Enfermedad Mental.</p> <p>Plataformas y blogs individuales y/o colectivos.</p> <p>Que emiten diagnósticos de accesibilidad, en base a su experiencia personal por ejemplo: el Blog de Barrera- cero turismo que analiza la accesibilidad de las playas, u otros como Blog Silleros viajeros, de equalitas vitae que añaden comentarios y recomendaciones sobre la oferta.</p> <p>El caso de Turoperadores.</p> <p>Que mantienen en sus catálogos determinados establecimientos, que no están certificados. En algunos casos se aventuran a identificar servicios accesibles, sin aclarar requisitos, ni características. Un ejemplo: es hoteles.com</p>
---	--

**Fuente:** Elaboración propia

Estos ejemplos positivos contrastan, en ocasiones, con otros que difícilmente ayudan a ese ocio inclusivo perseguido. En el acomodo de voluntades políticas, que no de programas y actuaciones integradoras concretas, se menciona el caso del Observatorio de Gran Canaria, del Cabildo de Gran Canaria, liderado por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria. A pesar de su creación y una campaña publicitaria importante, no ha publicado la relación de actuaciones y programas sectoriales, que afectan a todas las áreas del Cabildo, que defina el compromiso de transformación insular, hasta el momento centrado en sensibilización y ayudas al deporte adaptado. Esta falta de compromiso efectivo, aplicado a turismo, tiene sus consecuencias, reflejando la carencia y dificultades serias en Gran Canaria para que, tras evaluaciones independientes, se garantice la

información y difusión de la oferta turística accesible e incluso posiblemente su propia configuración y desarrollo con los parámetros internacionales, porque sencillamente no se ponen en marcha.

No ayuda a mejorar en un futuro próximo, la falta de compromiso regional, que apoye, oriente y/o favorezca estas iniciativas, que sin embargo, si es una realidad en otras comunidades españolas, como es el caso de Madrid, Cataluña, Andalucía, Euskadi, etc. que cuentan con sus respectivos modelos y/o Planes de accesibilidad para su oferta turística. Quizás de entre esos ejemplos, el modelo de referencia, más completo y transparente, es el modelo de Euskadi. Con él la cadena turística encuentra, en cada momento, las exigencias mínimas y el apoyo para el desarrollo de la accesibilidad desde la propia administración, una administración comprometida con las personas.

Por lo expuesto, concluyo como respuesta a la pregunta ¿Canarias, referente de turismo accesible? que aún queda mucho por hacer, para que Canarias sea realmente, un destino turístico accesible. Se reconoce que no todos los municipios canarios han alcanzado el mismo nivel de desarrollo, en consecuencia con los distintos niveles de compromiso real con la accesibilidad.

## **6. Implicaciones de un ocio inclusivo en la animación turística**

Puertas (2004) se apoya en la definición de la Organización Mundial del Turismo (1983) y la definición de Trilla (1998) de animación socio cultural, para finalmente esbozar la definición quizás más aplicada a la realidad fruto de su experiencia, quedando definida la animación turística como: “la serie de acciones realizadas por uno o varios individuos sobre un grupo de personas con dos objetivos, el primero desarrollar la comunicación, fomentar la vida social y la cultura en el seno de un establecimiento turístico, creando un ambiente idóneo y duradero y el segundo dinamizar y promover la economía de la empresa.”

En base a esta definición y en consideración al primer objetivo, como se ha abordado en los apartados anteriores, los entornos inclusivos de ocio, serán aquellos que valoran la riqueza de la diversidad y ven en ella una oportunidad, lo que identificamos en

el punto cuarto: sentir, pensar y hacer, de otra forma, una nueva forma que permite organizarse para atender a la diversidad:

- Con culturas inclusivas: entornos seguros, acogedores y estimulante, que desarrollan programas inclusivos.
- Con políticas que generan apoyos de actividades y de recursos que permiten la participación
- Con programas y actividades que permiten la participación de todos.

La idea es que, desde el diseño de la actividad, se tenga en cuenta las distintas necesidades y capacidades de las personas. Se favorezca la información accesible y con suficiente antelación, logrando un entorno seguro y previsible. Además de fomentar las relaciones y generar oportunidades de comunicación, dotando de apoyos competentes (personales y materiales) que contribuyen a la participación de todos, promoviendo nuevas experiencias y la autonomía de las personas. Esta actitud inclusiva asume que la convivencia y el aprendizaje en los distintos grupos con diferencias es la fórmula que beneficia a todos y a cada uno de los participantes, con valores de aceptación, de interdependencia, de relación personal. Hablamos también, de que es la persona la que decide su propio ocio y debe darse una equiparación de oportunidades (accesibilidad física, social y comunicativa) para que en el contexto de ocio sea inclusivo. Finalmente, concluyendo con el primer objetivo, planteado en la definición, comentar que estas ideas convergen con las recomendaciones de turismo accesible: el destino turístico, debe actuar en varios frentes para permitir la inclusión:

- Un entorno inmediato favorable, que permita un programa de actividades atractivo. Se reclama una contextualización del proyecto de animación, es decir que las actividades tengan una relación con los elementos culturales y geográficos de la zona, debiendo las administraciones locales facilitar el uso y disfrute de los recursos existentes.
- Una sensibilización, planificación y programación inclusiva de las empresas privadas adecuando sus instalaciones y servicios a la diversidad.
- Una promoción de contenidos formativos que faciliten la formación adecuada en los espacios públicos y privados.
- Promover la información y publicidad con medios accesibles, que permitan la participación de todos.

En relación al segundo objetivo, contemplado en la definición, hablamos de dinamizar y promover la economía de la empresa. Son muchos autores, los que reconocen el poder de generar negocio del turismo accesible, de entre ellos Taleb Riai Secretario General de la OMT (World Tourism Organization, 2013), además, constantemente aparecen titulares que nos introducen en este nuevo negocio:

- El turismo accesible presenta nuevas oportunidades de negocio para los 500 millones de personas con discapacidad en el mundo. Centro Nacional de Tecnologías de la accesibilidad (Cortina, 2013).
- Turismo accesible: el negocio del futuro (Funditec & Knowledge Innovation Market BCN, 2012).

Algo menos periodístico es el trabajo encargado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, concretamente por la Subdirección General de Calidad e Innovación Turística, con el título *“El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español”* (González Velasco, 2008), que aporta una serie de datos significativos sobre el turismo accesible (demanda, contexto normativo) y mercado potencial del turismo accesible, y una conclusión firme:

*La industria turística española debe responder a corto plazo al objetivo de hacer accesibles sus equipamientos, recursos y servicios a las personas con discapacidad o movilidad reducida, rentabilizando sus inversiones económicas y formando a sus profesionales para garantizar la prestación de un servicio de calidad a este colectivo de indudable importancia para el sector turístico español. Accesibilidad Universal y Diseño para todos constituyen el reto para la industria turística del futuro.*

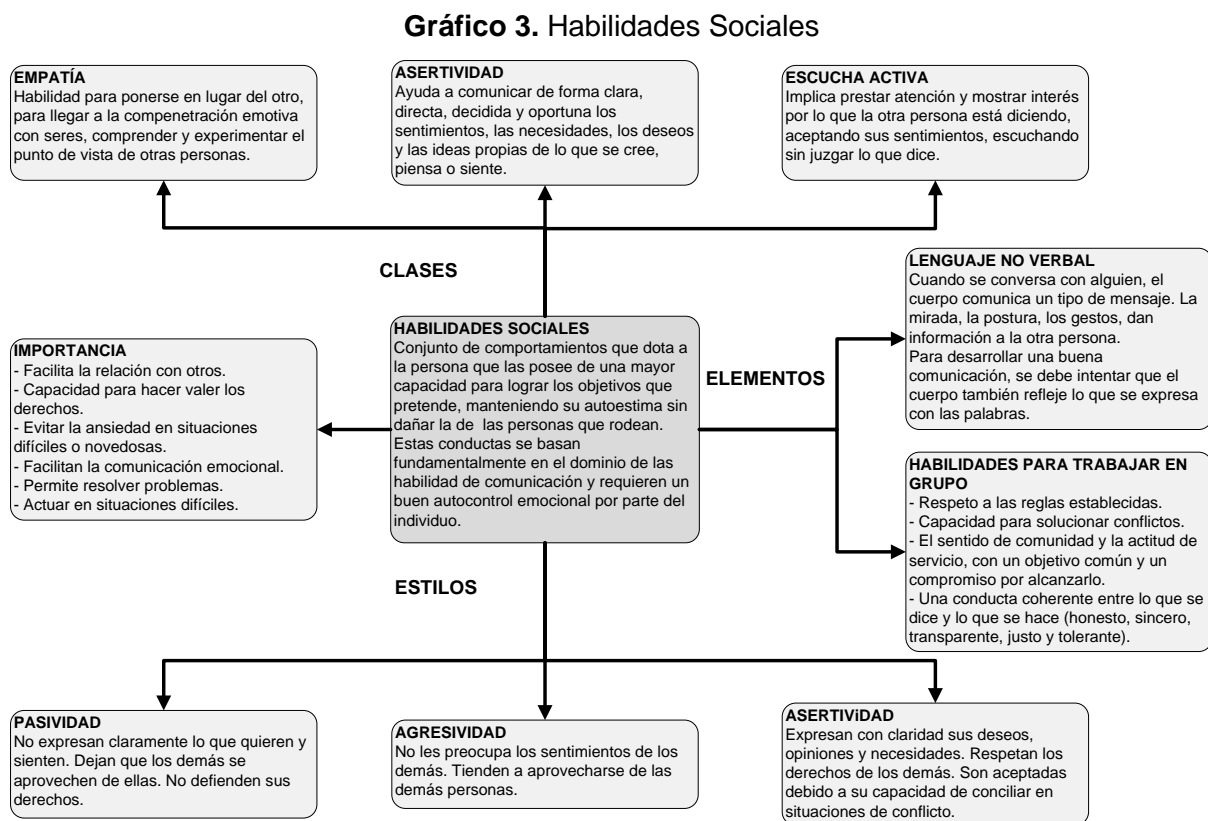
No quisiera proseguir sin hacer un paréntesis para comentar que, precisamente, uno de los compromisos adquiridos por la Comisión Europea (2012), es recabar conocimientos sobre la demanda de los viajeros con necesidades de acceso específicas y su perfil de comportamiento y evaluar el impacto económico del turismo accesible, recogido en el anuncio de licitación B- Bruselas: Impacto económico y modelos de viaje de turismo accesible en Europa.

Estableciendo puentes entre la comunicación y la animación, Puertas (2004), que precisamente no es un ejemplo de experto comprometido con la inclusión en animación turística, dedica un capítulo a la comunicación y la organización del mensaje (elementos básicos de la comunicación, habilidades de la comunicación, la comunicación de apoyo,

modelo de J. Gibbs (Gibbs, et al., 1992) y la comunicación asertiva, reafirmando las funciones y ventajas propias de la asertividad que constituye una habilidad comunicativa que es posible mejorar. En su opinión, la función fundamental de la animación sociocultural es establecer relaciones y redes de comunicación, organización de los colectivos sociales, desarrollo cultural y creación de pautas ideológicas, lo que evidentemente también está presente en la animación inclusiva. Esta visión nos ayuda a profundizar en las habilidades sociales, con una especial mención a la comunicación.

## 7. Habilidades Sociales favorables a un ocio inclusivo

En este contexto, de las habilidades sociales, esquemáticamente recogidas en el gráfico 5, la figura del animador ha de entenderse como una persona formada, experta en comunicación y gran comunicador. El animador ha de controlar las relaciones que suceden en el grupo, y los tipos de persona que los constituyen: dominadoras, democráticas o sumisas y sus capacidades. Sin insistir más, en la idea de que es una persona inmersa en un proceso continuo de mejora, y todos los aspectos abordados en el epígrafe de educación y formación en la diversidad y la inclusión.



Fuente: Elaboración propia

Los niveles de comunicación quedan reflejados en la Tabla 7, en la que se destaca la capacidad del animador, a través del feed-back, de introducir cambios en la conducta, por comparación entre lo que se quiere transmitir y lo que los demás captan realmente, básicamente se identifica diferentes roles del animador. El feed-back puede ser formal, en el caso de una evaluación a través de un cuestionario, o puede producirse de forma no organizada, llamada informal o espontáneo. En cualquier caso, se destaca el doble papel del animador, por un lado, el animador como emisor de información que debe ir introduciendo reajustes a los programas, y por otro, su rol de potenciador de relaciones, fomentando la buena convivencia del grupo.

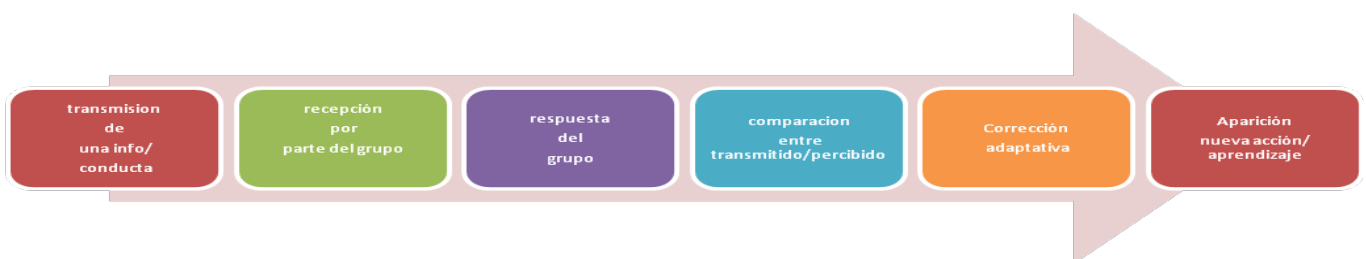
**Tabla 7.** Niveles de comunicación

Comunicación	Nivel	Referencia:
	De lo gestual	Comunicaciones estereotipadas de protocolo
	Circunstancial	A las circunstancias del momento
	Personal	Al currículo general o cercano según intereses
	Intimo	A los sentimientos, emociones y situaciones de intimidad
	Feed-Back	Entendida como la capacidad de aprender sobre nosotros mismos al recibir el eco que nuestro comportamiento provoca en los demás. Es el mecanismo que mantiene el equilibrio (Froufe 1994:194)

**Fuente:** Adaptación de Mesa (2011), pp.116-117

El compromiso del grupo hacia sus valores más representativos, refleja la integración de sus miembros, la afinidad y su unión, que depende de los objetivos /metas comunes que mantengan y de la personalidad y el comportamiento, tanto individual como grupal, de los miembros que lo constituyen. Gráficamente, el proceso de comunicación, implica la secuencia recogida en el gráfico 4.

**Gráfico 4.** Proceso de comunicación en grupos



**Fuente:** Adaptación de Mesa (2011), pp.117

En la tabla 8, se recoge la escala de los niveles de integración que se pueden alcanzar (altos/ bajos) en función de las variables relacionadas: interacción y productividad.

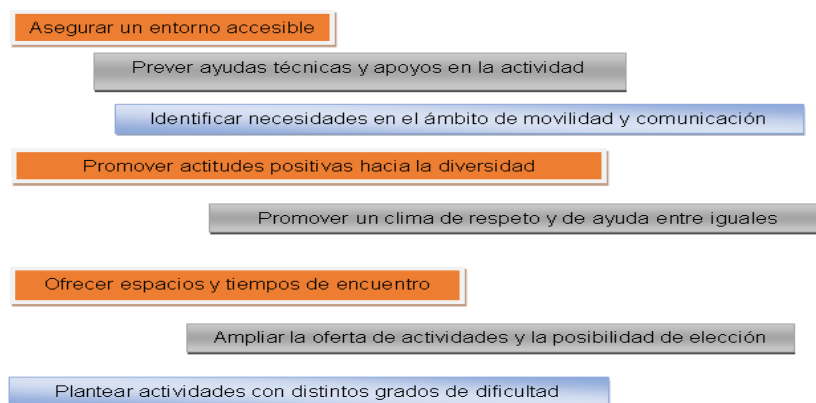
**Tabla 8.** Cohesividad en función de la interacción y la productividad

<b>Variab</b>	<b>Interacción</b>	Alta cohesividad: alta interacción verbal, más cooperación, más aliento entre los miembros, más amistosos, más fácil establecimientos de objetivos y mayor apego a los mismo, líderes más democráticos, mayor participación y entusiasmo.  Baja cohesividad: baja interacción entre los miembros
	<b>Productividad</b>	Alta cohesividad: alto nivel de consecución de objetivos muy productivos, mayor rendimiento.  Baja cohesividad: poco productivos

**Fuente:** Adaptación de Mesa (2011), pp. 118

En casos de disgregación del grupo, el papel del animador es reconducirlo hacia una mayor cohesión del grupo. El animador puede tratar la disgregación de un equipo, siempre que ésta sea parcial, si es definitiva, nos sitúa en un supuesto muy negativo, muerte del grupo, donde el animador no puede desempeñar esta función (Mesa, 2011). En las relaciones se pueden dar múltiples casos difíciles: agresiones interpersonales, abandonos esporádicos, desorganización, falta de comunicación, etc. Para combatirlas el animador posee herramientas: permitir la crítica a la actividad, no a la persona, no fijarse en aspectos superficiales o marginar problemas, trabajar en cooperación para conseguir satisfacción grupal, y siempre mejora la comunicación, todo esto está presente en una estrategia inclusiva para un ocio inclusivo, que Olayo (2012) describe y cuya adaptación se recoge en el gráfico 5, resaltando los elementos básicos.

**Gráfico 5. Estrategia inclusiva**



**Fuente:** Adaptación de Olayo (2012)

En esta estrategia inclusiva para un ocio inclusivo, el tratamiento de la comunicación tiene sus particularidades. Existen muchos trabajos que argumentan una comunicación o un trato adecuado a las personas con discapacidad, en este sentido, desde el Real Patronato sobre Discapacidad (n.d.) se nos ofrece una publicación básica. La guía del sentido común, viene acompañada por el reconocimiento de la diversidad, no es un grupo homogéneo, como se ha expuesto, hablamos de personas con múltiples diferencias, diferentes aptitudes personales, diferentes niveles de autonomía. etc., recordamos el apartado 2, del presente trabajo. Sin embargo, por ofrecer las tres cuestiones cardinales en comunicación y relación con las personas con discapacidad, éstas serían: hablarles directamente, preguntar antes de ayudar y actuar con naturalidad.

Siguiendo el esquema de la publicación del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI (n.d.), que está en sintonía con la idea que abordamos de acercarnos a las personas con discapacidad, sin ningún trato especial, pero con la sensibilidad suficiente para conocer personas que podrían enriquecernos, se añade las siguientes recomendaciones específicas, para:

- Lo que hay que oír: Este bloque va dirigido a salvar barreras para comunicarse con personas sordas o con discapacidad auditiva.
  - Hablarles de forma que te vean, de cerca con el rostro iluminado
  - Hablar con un ritmo y volumen adecuado sin exagerar, y si es necesario recurrir a la escritura
  - Construcción de la frase sencilla, evitando palabras aisladas o uso de argot.
  - Si no lo entiendes pide que repita no finjas entenderle



- Cuenta con un profesional de la lengua de los signos Española si es necesario.
- Otra forma de ver las cosas: Recomendaciones para personas ciegas o con discapacidad visual.
  - Familiarizarles con el espacio, dónde se van a mover y mantenerlo y con las personas que se van a relacionar (identificarse) y avisar de que se ausenta.
  - Si requiere acompañamiento, se ofrece el brazo y se camina un paso por delante.
  - No sustituir por gesto el lenguaje oral.
  - Adecuar iluminación, favorecer contrastes dan mayor autonomía a una parte de este colectivo con resto visual.
  - Adaptarse a la persona, que puede utilizar distintas formas de transmitir y recibir información: Braille, herramientas informáticas, etc.
- Mentalízate: recoge también un grupo heterogéneo de personas, que tienen enfermedad mental (ausencia de pensamientos coherentes, pensamientos negativos, emociones desequilibradas, no control de impulsos, etc.)
  - Recordar que son personas, por lo tanto el trato ha de ser natural, con respecto y con discreción
  - La comunicación ha de ser clara, evitando interpretaciones, situaciones de tensión, etc.
  - Ante situaciones de nerviosismo o desconcierto no perder la calma.
  - Intentar la integración de las personas con enfermedad mental en actividades normalizadas es intentar mejorar su autoestima y el concepto social de esta enfermedad.
- De todo corazón: es el grupo que el CERMI reserva, en este documento, a las personas con discapacidad intelectual apelando a la enorme capacidad de dar cariño y ternura, en términos generales.
  - Además de adaptarnos a la edad, recomienda vocabulario sencillo, con instrucciones claras y concisas, con modelos de referencia.
  - Central la ayuda a las necesidades de la persona brindando autonomía para lo que puedan desarrollar.

- La discapacidad física no es incapacidad: Un título reservado, para recoger la idea de que todos podemos por cuestión de edad y/o enfermedad descubrir un mundo lleno de limitaciones.
  - Ofrecer ayuda para aquellas tareas que lo requieran
  - Ajusta tu paso al suyo
  - Pide asesoramiento si desconoces las ayudas técnicas, en caso de tener que manipularla.
  - Para hablar, si te comunicas con una persona usuaria de silla, colócate a la misma altura y de frente a ella.

El Protocolo de evaluación, Gorbeña et al. (2002), que se desarrollará en la segunda parte de este trabajo, contempla medidas y elementos de inclusión comunicativa específicas para un hotel: en la entrada/ salida y recepción (señalización táctil, señalización sonora), en espacios concretos (soporte informativo), y se contempla el análisis documental: (Publicidad y marketing, folletos o guía general, vídeos y en página Web), que evaluaría la inclusión conseguida con las políticas emanadas de la dirección del establecimiento y asumidas por su equipo de trabajo, en especial por los responsables de programas de animación turística, el equipo de animación.

## **2ª PARTE: PROTOCOLO DE EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE INCLUSION EN EQUIPAMIENTOS DE OCIO Y OTRAS HERRAMIENTAS.**

La Universidad de Deusto, después de varios años de estudio y contando con la intervención de un sin fin de colaboradores, ha realizado un protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión, a fin de ofrecer una herramienta común, que permita por un lado, un diagnóstico de la situación y por otro, una herramienta capaz de recoger la información relevante y elevarla a la dirección del establecimiento, transformándola en un conjunto de recomendaciones que ayuden a una mejor planificación estratégica a favor de un ocio inclusivo.

La herramienta consta de cuatro apartados, recogidos en la tabla 9 que se adapta en el presente trabajo a un hotel, salvando en cierta medida, su carácter generalista, focalizándolo en el objeto del presente trabajo “animación turística”, descartando otras posibles aplicaciones (museos, áreas de la naturaleza, etc.).

**Tabla 9.** El Protocolo

1.	Manual de instrucciones: recoge contenidos y procedimiento de evaluación
2.	Fichas del protocolo de evaluación
3.	Recomendaciones para el informe final
4.	Propuestas de mejora a favor de un ocio inclusiva
5.	Bibliografía

**Fuente:** Adaptación de Gorbeña et al. (2002)

Hay que tener en cuenta que este Protocolo surge como instrumento de primera aproximación, existiendo otras herramientas, de aplicación en establecimientos alojativos, entre otros, con criterios de Accesibilidad Universal, como es la Norma UNE 17001 cuyo resumen se ofrece en la tabla 10.

**Tabla 10.** Norma UNE 17001

Parte 1: UNE 17001-1	Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno Con ella se certifica la accesibilidad, como un compromiso constante y permanente en el tiempo con las personas independientemente de su edad, sexo, origen cultural o capacidad. Es aplicable a entornos, procesos, productos, así como, a instrumentos y dispositivos, garantizando que son utilizables y practicables en condiciones de seguridad, comodidad e igualdad, de la forma más autónoma y natural posible, por todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.
Parte 2: UNE 17001-2	Sistema de gestión de la accesibilidad universal. Contempla los requisitos de un sistema de gestión de la accesibilidad a utilizar por aquellas organizaciones que quieran demostrar su capacidad para ofrecer y mantener entornos accesible y habrá tenido en consideración los procesos de prestación de los servicios de forma que estos puedan llegar a todas las personas y ser mejorados con la aplicación eficaz del sistema.

**Fuente:** Adaptación de Aenor (2007)

Retomando el Protocolo y su complejidad, comentar que evalúa los tres tipos de inclusión: física, comunicativa y social de todo el equipamiento y analiza los espacios y programas utilizando las siguientes metodologías: observación, entrevista, análisis

documental y cuestionario. Como herramienta específica, la persona que desee aplicarlo debe poseer amplios conocimientos previos en varias materias, entre ellas en: accesibilidad y habilidades sociales y, debe tener un profundo manejo del protocolo en siguiendo de forma fidedigna las indicaciones del manual, para poder cumplimentar las 10 fichas, relacionadas en la tabla 9 con éxito y expuesta en el Anexo I. Incluso dependiendo del elemento evaluado, se requiere de ayudas técnicas o manuales de materiales, que verifiquen condiciones de accesibilidad requeridos, que a simple vista es imposible de cotejar.

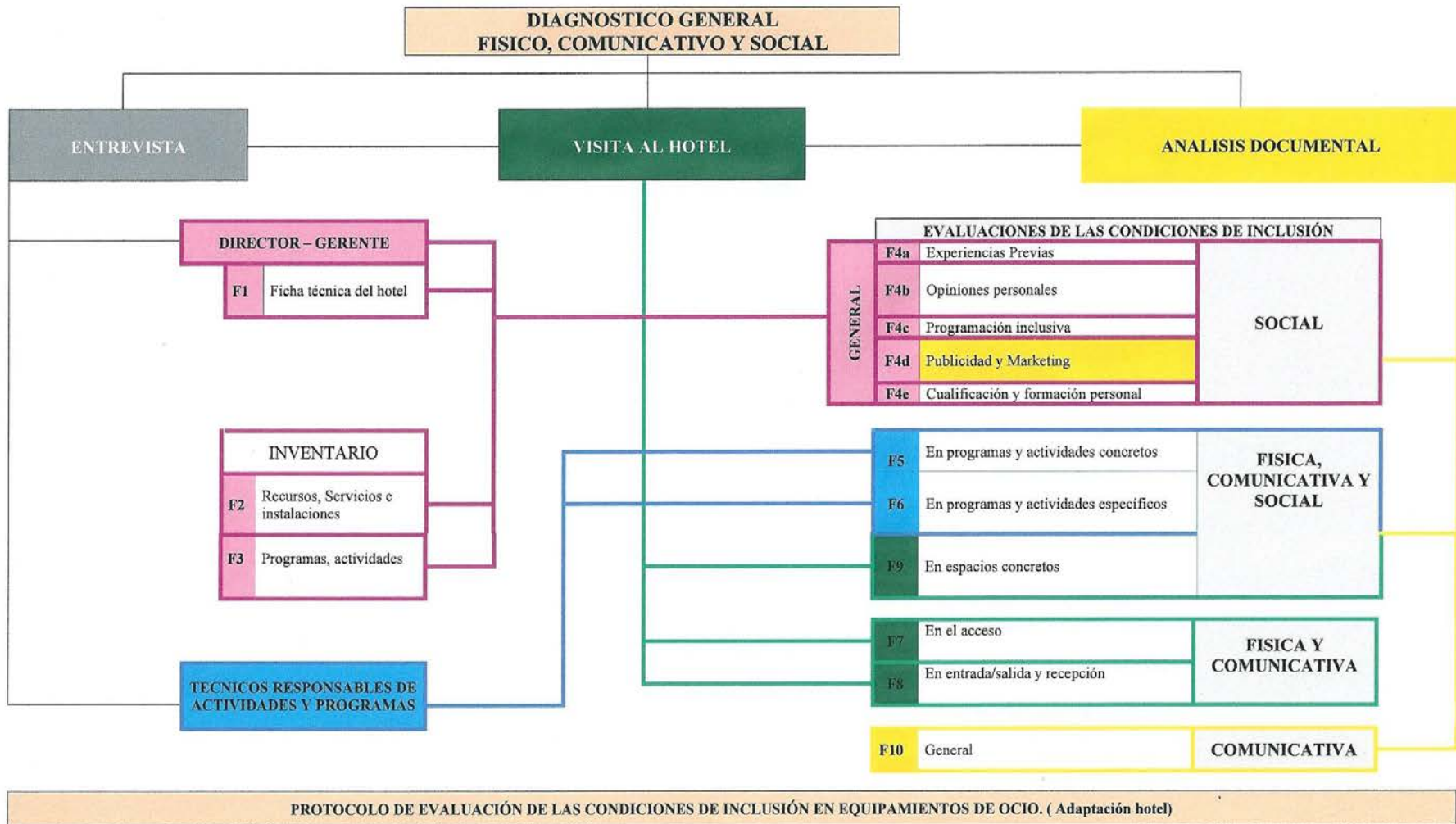
**Tabla 11.** Fichas Protocolo de Evaluación

Ficha 1	Ficha técnica del equipamiento
Ficha 2	Inventario de recursos, servicios e instalaciones
Ficha 3	Inventario de programas o actividades
Ficha 4	Evaluación de las Condiciones de Inclusión (ECI) social general Experiencias previas de participación de personas con discapacidad Opiniones de los profesionales Programación inclusiva Publicidad y marketing Cualificación y formación del personal
Ficha 5	ECI física, comunicativa y social en programas o actividades concretas.
Ficha 6	ECI física, comunicativa y social en programas o actividades específicos para personas con discapacidad.
Ficha 7	ECI física y comunicativa en el acceso
Ficha 8	ECI física y comunicativa en la entrada/ salida y recepción
Ficha 9	ECI física, comunicativa y social en espacios concretos
Ficha 10	ECI comunicativa en general

**Fuente:** Adaptación de Gorbeña et al. (2002)

El gráfico 6, que se expone a continuación, recoge esquemáticamente, el diagnóstico completo, que se debe realizar, conforme a las entrevistas a la dirección y técnicos responsables, la imprescindible visita al establecimiento y el análisis documental, y el cumplimiento de las fichas que de ellos se desprende.

**Gráfico 6.** Diagnóstico general: físico, comunicativo y social



Fuente: Elaboración propia

## **1. Entrevista al director**

Con ella se cumplimentan las siguientes fichas:

Ficha 1: Los datos generales del hotel: incluye consulta sobre la legislación y normativa que le es de aplicación (relativa al equipamiento y relativa a las personas con discapacidad) para saber el grado de conocimiento del gestor.

Ficha 2: Inventario de recursos, servicios e instalaciones: pretende llegar a dibujar el inventario sobre los que posteriormente se debe centrar la ECI física, social y comunicativa. Los servicios son clasificados:

- De acceso (a la llegada al establecimiento, que faciliten el acceso y la orientación inicial: señalización de llegada, panel informativo, aparcamiento, etc.)
- De recepción (puntos de información, paneles informativos, área de descanso, contratación de servicios, etc.) servicios genere.
- Generales: áreas de descanso, salas de juego, de TV, zonas recreativas interiores, guarderías, discoteca, espacio para reuniones, gimnasio/ instalaciones deportivas, sauna/ masaje, solarium, piscina, áreas recreativas exteriores, jardines, etc.

Ficha 3: Inventario de programas o actividades: con este inventario se obtiene un listado pormenorizado de programas y actividades que el hotel tenga en marcha de forma continua (programa de visitas guiadas y excursiones, de animación infantil, de animación para adultos, para la tercera edad, etc.)

Ficha 4: (a, b, c, d, e): Con estas fichas se pretende evaluar el grado en que se favorece o dificulta una verdadera inclusión social, especialmente en programas y actividades. Se considera que las experiencias previas con personas con discapacidad puede ser un buen indicador, al mismo tiempo que la inclusión social viene determinada por las opiniones y políticas que mantengan el equipamiento, incluida la política de personal en formación.

## **2. Entrevista con los técnicos responsables de actividades y programas**

En esta entrevista se debe focalizar el ámbito de evaluación a los programas que mayor público convoca o aquellos más estables, obligatorio la evaluación de los programas específicos en este protocolo, rellenando las siguientes fichas:

Ficha 5: En los programas y actividades concretos se evalúa con la intención de conocer el modelo de programación y la metodología para saber si es apta para todos los

participantes, y se recoge información que permita evaluar las condiciones de inclusión comunicativa.

Ficha 6: En el caso de programas y actividades específicas la información que se requiere hace referencia a la identificación de programas, actividades, espacios, periodicidad, descripción, colectivo destinatario, motivos que justifican su existencia, colaboraciones y recursos adaptados, además de las opiniones de los profesionales.

### **3. Visita al hotel**

La observación es uno de los pilares fundamentales del protocolo, y se ha de definir alcance del estudio, ya que probablemente no sea viable la evaluación de todos los espacios. La recomendación es evaluar aquellos que sean más representativos y de mayor utilización, para un hotel proponen: salones, piscinas y comedor.

Ficha 7: ECI física y comunicativa en el acceso: valorando todos los elementos que se pueden encontrar hasta la puerta:

- Aparcamientos: analizando número, localización, identificación y dimensión.
- Acceso: anchura, delimitación, pavimento y ausencia de obstáculos.
- Paneles informativos: características del soporte informativo, ubicación y contenido. También remite elementos cualitativos de contenido de información referenciado la organización sintáctica, el lenguaje utilizado y la cantidad de información.

Ficha 8: ECI física y comunicativa en la entrada/ salida y recepción, analizando todos los elementos incluidos en el inventario (recepción, ascensores, aseo, etc.), en atención a los criterios y características específicas para: puertas, sistemas de control de entrada, escaleras y escalón, condiciones del espacio interior (señalización táctil, señalización sonora), mostrador de recepción, panel informativo, zona de distribución de paso, pasillos, zonas o espacios de descanso, ascensores, aseos, teléfonos, papeleras, buzones, cajeros automáticos, etc.

Ficha 9: ECI física y comunicativa en espacios concretos: la herramienta recoge los aspectos mínimos de las condiciones de inclusión física y comunicativa de un espacio: puertas, escaleras y escalón, condiciones del espacio interior, ventanas, pavimento, disposición del mobiliario, alcance de uso, uso del espacio (reserva de plazas, señalización adecuada y ubicación próxima a pasillos y vías de entrada y salida) y soporte informativo.

#### 4. Análisis documental

Cronológicamente se debe simultanear con las entrevistas y visita, agilizando los tiempos. Se revisan los documentos o materiales principales de difusión y publicidad, para valorar las condiciones de inclusión comunicativa general y las condiciones de inclusión social en la Publicidad y Marketing en especial en los siguientes elementos: folletos, guías, planos, etc., audiovisuales y digitales: Página Web.

Ficha 4d: Completando el análisis planteado al director, surge esta evaluación analizando las condiciones de inclusión social general en publicidad y marketing. Se evalúa: la presencia de imágenes de personas con discapacidad, y la indicación de medidas facilitadoras o información relevante para personas con discapacidad.

Ficha 10: Evaluación de las condiciones de inclusión comunicativa general, se examina:

- Folleto o guía general: dimensión, tamaño, colores, contraste, contenido, presencia de fotografías que ayudan a comprender la información, servicios y programas adaptados perfectamente indicados con el símbolo internacional de la discapacidad, presencia de referencias espaciales, temporales y horarias que facilitan orientación, unidades de información independientes, elementos cualitativos: orientación sintáctica, lenguaje sencillo, uso de conceptos concretos, clarificaciones, cantidad de información y /o existencia de información en soporte Braille o audio.
- Vídeo, se evalúa: calidad del vídeo, presencia de subtitulación, uso de la lengua de signos, uso de audiodescripción, contenido (en general los mismos conceptos que se ha enunciado).
- WEB: el protocolo recomienda la familia de herramientas propuestas por la Fundación CTIC Centro Tecnológico de Asturias - institución privada, sin ánimo de lucro, de carácter social y de cooperación para el desarrollo tecnológico- que se encuentran en sus páginas webs (<https://www.fundacionctic.org/actividad/productos-y-servicios/taw> y de <http://www.tawdis.net/>). En dichas páginas se analiza la accesibilidad de las Web. Los requisitos técnicos empleados son los emanados de los entes internacionales The World Wide Web Consortium (W3C) y su área de trabajo Web Accessibility Initiative (WAI). Tras la revisión de la Web, la Fundación emite un informe técnico con recomendaciones y si la página es accesible se identifica con un icono de accesibilidad, reflejando el nivel alcanzado. La certificación de los niveles de accesibilidad AA y AAA es la UNE 139803:2012. Comentar que, a través de Aenor, la marca AENOR N de Accesibilidad TIC, representa una garantía para usuarios,



organizaciones y responsables de webs, en el compromiso continuo de ofrecer y mantener la accesibilidad.

## **CONCLUSION**

La Clasificación Internacional de Funcionamiento (CIF) representa un cambio de actitudes y enfoques de los conceptos asociados a la discapacidad. La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad ha sabido reconocer, y plasmar, en forma de instrumento de derechos humanos, con una dimensión explícita de desarrollo social. Sin embargo, ese cambio aún no se ha emprendido de forma generalizada en la actividad turística y por ende en la animación turística. En turismo, a pesar de los esfuerzos normativos, se sigue pensando que la discapacidad es algo que sólo importa a una minoría, desoyendo que es una experiencia humana universal, a veces permanente, a veces transitoria.

El reconocimiento del papel de la sociedad como facilitadora del derecho de participación de sus miembros, con o sin discapacidad, exige una nueva forma de construir un futuro, no solo pensando en los ambientes físicos, sino en el entramado social y actitudinal de las personas, rompiendo barreras, para construir un nuevo destino físico, comunicativo y social accesible.

En este proceso de búsqueda de calidad, en el camino hacia un ocio humanista para todos, queda mucho aún por hacer, autores de prestigio, identifica los grandes retos: construir en el reconocimiento de la diversidad, desarrollar mayores y mejores Tic accesible y diseñadas para toda la ciudadanía y ampliar la oferta de ocio basada en la inclusión. Los servicios comunitarios de ocio necesitan estar integrados con otras oportunidades de educación y los profesionales del ocio deben desarrollar una formación acorde con las necesidades del futuro.

Todos estos aspectos, sin duda han de mejorar en Canarias que, aun contando con buenos ejemplos aislados de oferta accesible, continúa sin planificación estratégica a favor de la mejora de la accesibilidad en equipamientos, recursos y servicios turísticos. La hoja de ruta está marcada por las recomendaciones de la OMT y sin duda pasará por mejorar la educación, asegurar entornos accesibles, identificar necesidades en el ámbito de movilidad y comunicación, ofrecer espacios y tiempos, ampliar actividades y posibilidades de elección, etc. El desarrollo y la aplicación de herramientas de evaluación, ayudarán a diagnosticar la situación presente e identificarán las acciones correctivas y/o mejoras pendientes, planteando la gestión inclusiva y el plan de

accesibilidad, además de mejorar las propias herramientas por su uso y aplicación, es decir, marcarán el camino para trabajar por un ocio inclusivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- AENOR (2007a): *Accesibilidad universal, Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno*. UNE 170001-1. Madrid: AENOR.
- AENOR (2007b): *Accesibilidad universal, Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad*. UNE 170001-2. Madrid: AENOR.
- Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad, CENTAC (2012): *Mercado y Oportunidades de Negocio de las TIC Accesibles en España*. Colección Accesibilidad, Tecnología y Sociedad, vol. 3. CENTAC 2012.
- Coll, C., A. Ponce, B. Vega (1998): *Ocio y personas con retraso mental*. Madrid: CCS
- Comisión Europea (2005): *Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Comisión Europea, Empresa e Industria, (n.d.): Turismo accesible. Extraído el 24 de Marzo de 2014 desde [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index_es.htm)
- Compton, D. (2003): La disyuntiva de la inclusión: crear una inclusión plena con ayuda de actividades recreativas y de estructuras sociales ostensibles para personas con discapacidad. *Boletín ADOZ. Revista de Estudios de Ocio*, nº 26, pp. 9-20.
- Comunidad Autónoma de Canarias, Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. BOC, de 18 de julio 2001, núm. 088, pp.9401-9407.
- Comunidad Autónoma de Canarias, Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el reglamento de la Ley 8/1995 de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. BOC, de 21 de noviembre de 1997, núm.150, pp.13124-13239.
- Comunidad Autónoma de Canarias, Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. BOC, de 24 de abril de 1995, núm. 050, pp. 3282-3294.
- Cortina, J. (2013): *El turismo accesible presenta nuevas oportunidades de negocio para los 500 millones de personas con discapacidad en el mundo*. 4º Congreso Nacional del Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad, CENTAC, Octubre, Toledo.
- Csikszentmihalyi (1997): Fluir. *La Psicología de la felicidad*. Barcelona: Kairós.
- Cuenca Cabeza, M. (2000): Ocio humanista. *Documentos de Estudios de Ocio*, nº 16. Bilbao: Universidad de Deusto.
- España, Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. BOE, 2 de agosto de 2011, núm. 184, pp. 87478-87494.

- Feo, J. (2010): Premio Reina Sofía para Arona por ser accesible al 90 por ciento. *ELDIA.es*, 19 de enero. Extraído el 24 de Marzo de 2014, desde <http://www.eldia.es/2010-01-19/sur/6-Premio-Reina-Sofia-Arona-ser-accesible-ciento.htm>
- Fernández-López, J.A., M. Fernández-Fidalgo, R. Geoffrey, G. Stucki y A. Cieza (2009): Funcionamiento y discapacidad: la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). *Revista Española de Salud Pública*, vol. 83, nº 6, Nov/Dic.
- Fundación Iberoamericana Down 21 (n.d.): *Conceptos de ocio y tiempo libre revisión teórica*. Extraído el 20 de Marzo de 2014 desde [http://www.down21.org/act\\_social/ocio/concepto\\_ocio.htm#4](http://www.down21.org/act_social/ocio/concepto_ocio.htm#4)
- Funditec & Knowledge Innovation Market BCN (2012): *Turismo accesible: el negocio del futuro*. Jornadas Internacional de Turismo Accesible, Febrero Barcelona.
- Gibbs, J.C., K. Bansinger y D. Fuller (1992): *Moral maturity: Measuring the development of sociomoral reflection*. New Jersey: Erlbaum.
- Gobierno de Canarias, Orden de 10 de julio de 2013, por la que se modifica la orden de 5 de octubre de 1998, por la que se regula el otorgamiento y utilización del símbolo internacional de accesibilidad. Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.
- González Velasco, D.J. (coord.) (2008): *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Secretaria de Estado de Turismo. Subdirección General de Calidad e Innovación Turística.
- Gorbeña, S., A. Madariaga y M. Rodríguez (2002): *Protocolo de evaluación de las condiciones de inclusión en equipamientos de ocio*. Documentos de Estudios de Ocio, núm. 22. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Henz, H. (1976): *Tratado de Pedagogía Sistemática*. Barcelona: Editorial Herder
- Instituto de Estudios de Ocio y la Cátedra ONCE Ocio y Discapacidad. (2003): *Manifiesto por un Ocio Inclusivo*. Congreso Ocio, Inclusión y Discapacidad, Julio. Bilbao
- Madariaga, A. (2009): *Ocio y Discapacidad el reto de la inclusión*. Ponencia presentada en el encuentro DINAMIA 2009 e-dinamia: ocio y tecnología, Mayo. Elche.
- Malo, M. (2002): Las personas con discapacidad en el mercado de trabajo español. *Revista del Ministerio de Trabajos y Asuntos Sociales*, nº46, pp. 99-123.
- Mendia, R. (1991): Principios pedagógicos del tiempo libre. Corrientes de pensamiento. *Infancia y sociedad*, nº 8, marzo- abril, pp. 1
- Mesa, J. (2011): *Apuntes de Habilidades Sociales y Animación de Grupo*. Manuales Docentes de la Estructura de Teleformación ULPGC. Md Curso de Adaptación al Grado en Turismo. Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Naciones Unidas, ONU (1982): Programa de Acción Mundial para los Impedidos. Resolución 37/52 de 3 de diciembre d 1982. Disponible el 24 de marzo de 2014 desde <http://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>

- Naciones Unidas, ONU. (2006): *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Nueva York. Disponible el 2 de abril de 2014 desde <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>
- Naciones Unidas, ONU. (2013): *El camino a seguir: una agenda para el desarrollo que tenga en cuenta a las personas con discapacidad para 2015 y después de ese año*. Nueva York. Disponible el 24 de marzo de 2014 desde <http://www.un.org/es/ga/68/meetings/disability/>
- Olayo, J.M. (2012): *Ocio y Discapacidad*. olayo.blogspot.com extraído el 24 de Marzo de 2014 desde <http://www.slideshare.net/jmolayo/ocio-y-discapacidad-15659238>
- Organización Mundial de la Salud (2001): CIF: Clasificación Internacional de Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2001): *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (Versión en español).
- Puertas, X. (2004): *Animación en el ámbito turístico*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Puig, J.M. y J. Trilla (1996): *La Pedagogía del ocio*. Barcelona: Ed. Ceac.
- Red Española de Turismo Accesible, Red Estable (2012): *Manifiesto por un Turismo Accesible*. Extraído el 24 de Marzo de 2014 desde <http://manifiesto.redestable.com/>
- Trilla, J. (1986): *Tiempo libre: concepto y función social*. Ponencia presentada en las jornadas sobre integración de personas con minusvalía en actividades de tiempo libre. Victoria.
- Trilla, J. (1991): Revisión de los conceptos de tiempo libre y ocio. El caso infantil. *Infancia y Sociedad*, vol.8, pp. 17-31.
- Trilla, J. (coord.) (1998): *Animación sociocultural. Teorías, programas y ámbitos*. Barcelona: Ariel.
- Weber (1969): *El problema del tiempo libre*. Madrid: Editora Nacional.
- World Leisure and Recreation Association, WRLA. (1993): *Carta Internacional para la Educación del Ocio*. Seminario de WRLA sobre Educación del Ocio, Jerusalén. Extraído el 20 de Marzo de 2014 desde <http://www.asociacionotium.org/wp-content/uploads/2009/03/carta-de-la-educacion-del-ocio.pdf>
- World Tourism Organization, OMT (2013): *Recommendations on Accesible Tourism*. Madrid: UNWTO



## ANEXO

### Fichas Protocolo de Evaluación

Ficha I	Ficha técnica del equipamiento
Ficha II	Inventario de recursos, servicios e instalaciones
Ficha III	Inventario de programas o actividades
Ficha IV	IV a. Evaluación de las Condiciones de Inclusión (ECI) social general IV b. Opiniones de los profesionales IV c. Programación inclusiva IV d. Publicidad y marketing IV e. Cualificación y formación del personal
Ficha V	ECI física, comunicativa y social en programas o actividades concretas.
Ficha VI	ECI física, comunicativa y social en programas o actividades específicos para personas con discapacidad.
Ficha VII	ECI física y comunicativa en el acceso
Ficha VIII	ECI física y comunicativa en la entrada/ salida y recepción
Ficha IX	ECI física, comunicativa y social en espacios concretos
Ficha X	ECI comunicativa en general

**Fuente:** Gorbeña et al. (2002)

## Ficha I: Ficha técnica del establecimiento alojativo

Nombre y apellidos del entrevistado:

.....

Cargo:

.....

Nombre del establecimiento alojativo:

.....

Pertenece a una cadena hotelera:

si

no

Nombre de la cadena:

.....

Localización (código postal, localidad, municipio):

.....

.....

.....

Teléfono de contacto:

.....

Fax:

.....

Página Web:

.....

Dirección de correo electrónico:

.....

Plan estratégico/ Plan rector o similar (principales líneas y actuaciones):

.....

.....

.....

Fecha de apertura:

.....

Modificaciones o ampliaciones (indicar cuáles y año):

.....

.....

.....

Características generales (superficie, dotación, principales elementos):

.....

.....

.....

Usuarios (breve descripción: características, procedencia, restricciones entradas):

.....

.....

.....



**¿Cree que los medios de transporte público son suficientes y adecuados?:**

- si
- no

**¿Sabe si estos medios de transporte públicos son accesibles para personas en silla de ruedas, por ejemplo, o con otras limitaciones?:**

- si
- no

**Recursos de ocio próximos:**

.....  
.....

**Legislación y normativa relevante:**

Relativa al equipamiento:

.....  
.....

**Legislación y normativa relevante:**

Relativa a las personas con discapacidad:

.....  
.....

**Plan de evacuación y/o emergencias:**

- si
- no

**Atención a personas con discapacidad**

- si
- no

**Observaciones**

.....  
.....  
.....

# Ficha II: Inventario de recursos, servicios e instalaciones

**Instrucciones:** Complete los siguientes datos mediante la información recabada previamente (impresa, audiovisual o digital) y las preguntas al gerente/ director. Registre sí el equipamiento cuenta con cada uno de los servicios generales señalados y también los servicios listados propios del tipo de equipamiento que está analizando.

## Servicio de acceso:

### Señalización de llegada

si

no

### Panel informativo

si

no

### Aparcamiento exterior

si

no

### Aparcamiento interior

si

no

### Otros (indicar):

.....  
.....  
.....

## Servicio de recepción/hall/ entrada generales:

### Puntos de información/ recepción

si

no

### Paneles informativos

si

no

### Areas de descanso (bancos/ sillas)

si

no

### Contratación de servicios

si

no

### Guardarropa

si

no

**Otros (indicar):**

.....  
.....  
.....

**Servicios generales:**

**Ascensores**

si

no

**Teléfonos públicos**

si

no

**Cajeros automáticos**

si

no

**Máquinas expendedoras**

si

no

**Buzón de correos**

si

no

**Buzón de sugerencias:**

si

no

**Aseos:**

si

no

**Bar/ Cafetería**

si

no

**Restaurantes**

si

no

**Tiendas:**

si

no

**Salas de prensa:**

si

no

**Puesto sanitario/Enfermería/ Primeros auxilios**

si

no

**Salidas de emergencia:**

si

no

**Servicios generales en hoteles:**

**Area de descanso interior (salones)**

si

no

**Salas de juegos:**

si

no

**Sala de televisión:**

si

no

**Zonas recreativas infantiles interiores**

si

no

**Guardería:**

si

no

**Discoteca**

si

no

**Espacio para reuniones**

si

no

**Gimnasio/ Instalaciones deportivas**

si

no

**Sauna/ Masaje**

si

no

**Solarium/ Peluquería/ Centro de belleza**

si

no

**Piscina interior**

si

no

**Area de descanso al aire libre**

si

no

**Zonas recreativas infantiles al aire libre**

si

no

**Bar/ cafetería al aire libre**

si

no

**Jardines**

si

no

**Piscina exterior**

si

no

**Instalaciones deportivas al aire libre (indicar)**

.....  
.....  
.....

**Otros**

si

no

**Observaciones**

.....  
.....  
.....

# Ficha III: Inventario de programas y actividades

**Instrucciones:** Complete los siguientes datos mediante la información recabada previamente (impresa, audiovisual o digital) y las preguntas al gerente/ director. Registre sí el equipamiento cuenta con cada uno de los programas listados, propios del tipo de equipamiento que está analizando.

**Programas específicos: Turismo (hoteles):**

**Programa de visitas guiadas y excursiones**

- si
- no

**Programa de animación infantil**

- si
- no

**Programa de animación para adultos**

- si
- no

**Programa de animación para la tercera edad**

- si
- no

**Otros programas (indicar):**

.....  
.....  
.....

**Observaciones**

.....  
.....  
.....  
.....

# Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general

## Ficha IV a: Experiencias previas de participación de personas con discapacidad

**Instrucciones:** Complete los siguientes datos teniendo en cuenta las indicaciones sugeridas en el manual. Si es necesario entrevistar a otra persona presente el objetivo de las preguntas tal y como se indica en el manual.

**1. ¿Han visitado (nombre del equipamiento) o participado en alguna actividad o programa personas con discapacidad?**

- si
- no

Si la respuesta a la pregunta 1 es afirmativa, pasar a la 5.

Si la respuesta a la pregunta 1 es negativa, continuar con la pregunta 2

**2. ¿Puede ser que efectivamente hayan venido y algún empleado responsable de programas o actividades pudiera informarme al respecto?**

- si
- no

Si la respuesta a la pregunta 2 es afirmativa, seguir con la pregunta 3.

Si la respuesta a la pregunta 2 es negativa, pasar a la pregunta 4 y terminar con ella esta sección.

**3. Nombre y cargo del informante:**

.....  
.....  
.....

Formular posteriormente las preguntas 5 a 15 de esta parte de la encuesta al nuevo informante.

**4. ¿Por qué cree que este tipo de potenciales usuarios no acuden o participan?**

.....  
.....  
.....

**5. ¿Qué tipo de personas con discapacidad han acudido/ participado de manera más habitual? Física motriz, psíquica y/o sensorial (personas ciegas y/o sordas).**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Qué instalaciones han usado mayoritariamente?**

.....  
.....  
.....

**7. ¿En qué actividades o programas han participado?**

.....  
.....  
.....

**8. ¿Han venido en grupo, por ejemplo miembros de una asociación con discapacidad?**

.....

.....  
.....  
9. ¿Han venido personas con discapacidad de manera individual, por ejemplo, solos con amigos o familia o como parte de grupos organizados?

.....  
.....  
10. ¿Han venido personas ciegas con perro guía?

si

no

11. ¿Se les niega por esta razón el acceso o la estancia?

si

no

12. ¿Plantea la presencia de un perro guía algún problema? ¿Cuál?

.....  
.....  
13. Cuando han venido personas con discapacidad, ¿han tenido que adoptar alguna medida especial? ¿Han surgido problemas? ¿Cómo se han solucionado? Describir:

.....  
.....  
14. Estas medidas o soluciones adoptadas, ¿han permanecido?

si

no

15. ¿Cómo han valorado estas experiencias?

.....  
.....  
Observaciones

.....  
.....  
.....



# Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general

## Ficha IV b: Opiniones de los profesionales

**Instrucciones:** A continuación aparecen una serie de afirmaciones que reflejan lo que profesionales como Ud. Piensan sobre las visitas o estancias de las personas con discapacidad, personas ciegas, sordas, en silla de rueda o con otros problemas de movilidad, y personas con retraso mental en este tipo de equipamientos. No hay opiniones correctas o incorrectas ya que cada persona tiene una forma de ver las cosas. Lea cada afirmación y marque la respuesta seleccionada con una cruz. No es necesario que piense mucho las respuestas, es mejor contestar rápido, sin pensarlo demasiado.

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo  | 5. Algo de acuerdo       |
| 2. Bastante en desacuerdo    | 6. Bastante de acuerdo   |
| 3. Algo en desacuerdo        | 7. Totalmente de acuerdo |
| 4. Ni acuerdo, ni desacuerdo |                          |

1. Se debería poder modificar el medio natural o artificial para garantizar el disfrute y acceso de las personas con discapacidad a cualquier equipamiento o actividad	1	2	3	4	5	6	7
2. Puede llegar a ser peligroso y arriesgado que las personas con discapacidad utilicen algunos equipamientos o hagan algunas actividades.	1	2	3	4	5	6	7
3. Lo más lógico sería programar actividades especiales para grupos de personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7
4. Las personas con discapacidad tienen derecho a visitar un equipamiento de ocio tanto como los demás usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
5. Desgraciadamente, las personas con discapacidad no pueden o no saben disfrutar del ocio como los demás.	1	2	3	4	5	6	7
6. Se deberían hacer mejoras que permitan a las personas con discapacidad utilizar los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
7. Para facilitar la integración del colectivo no se deberían posponer las acciones que implican cambios en la estructura física de los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las personas con discapacidad pueden enseñar a los demás formas diferentes de disfrutar del ocio, de un equipamiento o de una actividad.	1	2	3	4	5	6	7
9. El resto de usuarios prefieren no coincidir durante su estancia o utilización del equipamiento con personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7
10. Las medidas de discriminación positiva (reducción de precios, reservar espacios, etc.) para estas personas, al final son injustas para con el resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11. Creo que las personas con discapacidad prefieren un ocio más pasivo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Lo más razonable sería que las personas con discapacidad sólo pudieran acceder a algunas partes de las zonas de uso público de los equipamientos o a algunas de las actividades o servicios, según sus posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
13. A las personas con discapacidad les interesan los equipamientos y actividades de ocio como al resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En algunos casos es razonable desaconsejar o negar la entrada a un equipamiento o actividad a personas con discapacidad, cuando no se puede garantizar debidamente su seguridad, comodidad o participación.	1	2	3	4	5	6	7
15. Lo más adecuado sería que las personas con discapacidad vinieran acompañadas de personas que sepan como ayudarles.	1	2	7	4	5	6	7

**Instrucciones:** Complete los siguientes datos siguiendo las indicaciones del manual. Recuerde que antes de obtener las puntuaciones totales de cada ámbito evaluado es necesario invertir las puntuaciones en algunas de las preguntas.

**Resultados:**

Ámbito evaluado	Puntuación obtenida
Derechos	
Atribución roles	
Segregación - Inclusión	
Total	

**Observaciones**

.....

.....

.....

# Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general

## Ficha IV c: Programación inclusiva

**Instrucciones:** Deben plantearse dos preguntas de carácter general, evitando entrar en la descripción o análisis concreto de un programa o actividad ya que se analizará posteriormente.

**1. Cuando se desarrolla una actividad, ¿se reservan espacios para las personas en silla de ruedas, con baja visión o con necesidad de intérprete de lengua de signos?**

- si
- no

**2. ¿Además de la reserva de espacios (o, si la respuesta ha sido negativa, aunque no se reserven estos espacios), desarrollan los programas y actividades teniendo en cuenta a las personas con discapacidad?**

- si
- no

Si la respuesta a la pregunta 2 es afirmativa, seguir con la pregunta 3.

Si la respuesta a la pregunta 2 es negativa, pasar a la pregunta 6

**3. ¿En qué tipo de programas o actividades se les tiene en consideración?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta?**

.....  
.....

**5. ¿Qué medidas facilitadoras o adaptadas se han implantado?**

.....  
.....

**6. ¿Tienen o han tenido alguna vez programa para grupos específicos de personas con discapacidad?**

- si
- no

Si la respuesta a la pregunta 6 es afirmativa, seguir con las preguntas 7 y 8.

Si la respuesta a la pregunta 6 es negativa, se debe concluir esta parte de la entrevista.

**7. Nombre del programa o actividad (recoger todos los que existan):**

.....  
.....

**8. Persona (s) responsable (s)**

.....  
.....

**Observaciones**

.....  
.....  
.....

# Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general

## Ficha IV d: Publicidad y marketing

**Instrucciones:** Tras la presentación de esta sección (véase manual) se procederá a hacer las siguientes preguntas.

1. En cuanto al marketing, la política de precios, ¿contempla alguna medida de descuento para las personas con discapacidad? ¿Cuáles?

- si
- no

.....  
.....

2. ¿Es gratuita la entrada para acompañantes de personas con discapacidad?

- si
- no

3. ¿Se utilizan para promocionar (nombre del equipamiento) medidas pensadas en el colectivo: paquetes espaciales, atención personal, otros? ¿Cuáles?

- si
- no

.....  
.....

4. ¿En lo relativo a la publicidad, en las campañas que realizan (impresa, audiovisual o digital) de ( nombre del equipamiento), ¿utilizan alguna medida especial o alguno de los medios adaptados, como folletos en Braille o con macrocaracteres, vídeo con subtítulos, etc.? ¿Cuáles?

- si
- no

.....  
.....

5. ¿Distribuyen publicidad a asociaciones específicas (asociaciones relacionadas con la discapacidad)?, ¿cuáles?

- si
- no

Con esta pregunta finaliza la entrevista. Para completar la inclusión social general en este ámbito se deberá proceder al análisis documental del folleto general, video y página Web, tal y como se describe en el manual para responder a las siguientes cuestiones:

### **Folleto o guía general:**

Presencia de imágenes de personas con discapacidad

- si
- no

Indicación de medidas facilitadoras o adaptadas o información relevante para personas con discapacidad (cuales)

- si
- no

.....

.....

.....

**Vídeo:**

Presencia de imágenes de personas con discapacidad

- si
- no

Indicación de medidas facilitadoras o adaptadas o información relevante para personas con discapacidad (cuales)

- si
- no

.....

.....

.....

**Página o sitio web:**

Presencia de imágenes de personas con discapacidad

- si
- no

Indicación de medidas facilitadoras o adaptadas o información relevante para personas con discapacidad (cuales)

- si
- no

.....

.....

.....

**Observaciones**

.....

.....

.....

# Ficha IV: Evaluación de las condiciones de inclusión social general

## Ficha IV e: Cualificación y formación del personal

**Instrucciones:** Tras la presentación de esta sección (véase manual) se procederá a hacer las siguientes preguntas.

1. ¿Hay contratadas personas con discapacidad?. Describir cargo y funciones:

- si
- no

.....

.....

2. ¿A la hora de seleccionar personal, ¿se valora tener conocimientos sobre discapacidad?. Describir.

- si
- no

.....

.....

3. ¿Existe algún empleado en atención directa al público que esté específicamente preparado para atender a las personas con discapacidad?. Describir número, cargo y funciones

- si
- no

.....

.....

4. ¿Sabe si algún empleado conoce alguno de los lenguajes propios vinculados a la discapacidad?

**Sistema lectoescritura Braille**

- si
- no

**Lengua de signos para personas sordas**

- si
- no

**Otros (Indicar)**

.....

.....

5. Sabe si algún empleado conoce algunas destrezas concretas como:

**El manejo de una silla de ruedas**

- si
- no



**Cómo guiar y dar información o indicaciones a una persona ciega**

- si
- no

**Cómo dirigirse a y relacionarse con una persona sorda**

- si
- no

**6. Respecto a la formación, ¿tienen planes de formación continua para sus empleados?**

- si
- no

Si la respuesta es afirmativa, pasar a la siguiente pregunta. Si es negativa terminar aquí la entrevista.

**7. ¿Se ha impartido o está ya planificado impartir algún curso de reciclaje sobre atención al público con discapacidad?. Describir:**

- si
- no

.....

.....

.....

**Observaciones:**

.....

.....

.....

## Ficha IX: Evaluación de las condiciones de inclusión física, comunicativa en espacios concretos

**Instrucciones:** Siguiendo las directrices del manual se deberá completar los siguientes epígrafes.

### **Puertas:**

**\* Acceso señalizado**

si

no

**\* Puerta estándar accesible**

si

no

**\* Puerta automática accesible**

si

no

**\* Acceso alternativo a puerta giratoria**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

### **Escaleras/ Escalón:**

**\* Escalera recta**

si

no

**\* Huella y contrahuella adecuadas**

si

no

**\* Presencia de pasamanos necesarios**

si

no

**\* Número de peldaños y descansillos adecuados**

si

no

**\* Pavimento adecuados**

si

no

**\* Franjas señalizadoras o marcas en las escaleras**

si

no

**\* Presencia de rampa accesible**

si

no

**\* Presencia de plataforma elevadora accesible**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Condiciones del espacio interior:**

**\* Iluminación adecuada**

si

no

**\* Acústica adecuada**

si

no

**\* Presencia de elementos facilitadores. Señalización táctil**

si

no

**\* Presencia elementos facilitadores: Señalización sonora**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Ventanas:**

si

no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Pavimento**

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Disposición del mobiliario**

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Alcance de uso:**

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Uso del espacio:**

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Soporte informativo: Características**

**\* Altura adecuada**

si

no

**\* Iluminación adecuada**

si

no

**\* Contraste adecuado**

si

no

**\* Tamaño letra adecuado**

si

no

**\* Presencia de pictogramas**

si

no

**\* Información en Braille**

si

no

**\* Información en soporte sonoro**

si

no

**\* Información en soporte escrito**

si

no

**\* Información gráfica en medio adaptado**

si

no

**Soporte informativo: Ubicación**

**\* Posibilidad de aproximarse**

si

no

**\* Altura adecuada**

si

no

**Soporte informativo: Contenido**

**\* Presencia de fotografías**

si

no

**\* Presencia de símbolo internacional**

si

no

**\* Referencias espaciales y temporales**

si

no

**\* Unidades de información autónomas e independientes**

si

no

**\* Aspectos cualitativos adecuados**

si

no

**\* Lenguaje adecuado**

si

no

**\* Cantidad de información adecuada**

si

no

**Observaciones:**

.....

.....

.....

# Ficha V: Evaluación de las condiciones de inclusión física, comunicativa y social en programas o actividades concretas

**Instrucciones:** Una vez seleccionado el programa a evaluar, se deberá proceder a entrevistar a su responsable y a visitar las instalaciones en las que tiene lugar. En el Manual se especifican las directrices para llevar a cabo la evaluación. Se sugiere realizar primero la entrevista que permite evaluar las condiciones de inclusión social y posteriormente la visita para analizar las condiciones de inclusión física y comunicativa. Una vez presentada la entrevista (véase instrucciones en el manual) se deberá proceder a obtener la siguiente información:

## Datos generales:

**Nombre del programa o actividad:**

.....

**Espacio en el que tiene lugar:**

.....

**Periodicidad:**

.....

## Inclusión social:

**Breve descripción del programa/ actividad:**

.....  
.....  
.....

**Tipo de participantes:**

.....  
.....  
.....

**¿Ha participado alguna vez una persona con discapacidad física, una persona ciega o sorda o con retraso mental? ¿Cómo fue la experiencia?**

- si  
 no

.....  
.....

**¿Es posible que una persona ciega, en silla de ruedas, sorda o con retraso mental participe en esta actividad?**

- si  
 no

.....

**¿Está adaptado alguno de los materiales que usan para esta actividad o programa?**

- si  
 no

**Observaciones:**

.....  
.....

Terminadas las preguntas, se deberá proceder a pedir al encuestado que complete el Cuestionario de opiniones de los profesionales, siguiendo las indicaciones dadas anteriormente.

#### Cuestionario de opiniones del profesional: Resultados

Ámbito evaluado	Puntuación obtenida
Derechos	
Atribución roles	
Segregación - Inclusión	
Total	

Una vez finalizado el cuestionario, se deberá agradecer su colaboración y pasar a visitar las instalaciones en las que el programa o actividad se realiza para evaluar las condiciones de inclusión física y comunicativa. Consúltese apartado 1.5.3 para conocer directrices.

#### **Opiniones de los profesionales:**

**Instrucciones:** A continuación aparecen una serie de afirmaciones que reflejan lo que profesionales como Ud. Piensan sobre las visitas o estancias de las personas con discapacidad, personas ciegas, sordas, en silla de ruedas o con otros problemas de movilidad, y personas con retraso mental en este tipo de equipamientos. No hay opiniones correctas o incorrectas ya que cada persona tiene una forma de ver las cosas. Lea cada afirmación y marque la respuesta seleccionada con una cruz. No es necesario que piense mucho las respuestas, es mejor contestar rápido, sin pensarlo demasiado.

1. Totalmente en desacuerdo	5. Algo de acuerdo
2. Bastante en desacuerdo	6. Bastante de acuerdo
3. Algo en desacuerdo	7. Totalmente de acuerdo
4. Ni acuerdo, ni desacuerdo	



1. Se debería poder modificar el medio natural o artificial para garantizar el disfrute y acceso de las personas con discapacidad a cualquier equipamiento o actividad	1	2	3	4	5	6	7
2. Puede llegar a ser peligroso y arriesgado que las personas con discapacidad utilicen algunos equipamientos o hagan algunas actividades.	1	2	3	4	5	6	7
3. Lo más lógico sería programar actividades especiales para grupos de personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7
4. Las personas con discapacidad tienen derecho a visitar un equipamiento de ocio tanto como los demás usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
5. Desgraciadamente, las personas con discapacidad no pueden o no saben disfrutar del ocio como los demás.	1	2	3	4	5	6	7
6. Se deberían hacer mejoras que permitan a las personas con discapacidad utilizar los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
7. Para facilitar la integración del colectivo no se deberían posponer las acciones que implican cambios en la estructura física de los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las personas con discapacidad pueden enseñar a los demás formas diferentes de disfrutar del ocio, de un equipamiento o de una actividad.	1	2	3	4	5	6	7
9. El resto de usuarios prefieren no coincidir durante su estancia o utilización del equipamiento con personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7
10. Las medidas de discriminación positiva (reducción de precios, reservar espacios, etc.) para estas personas, al final son injustas para con el resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11. Creo que las personas con discapacidad prefieren un ocio más pasivo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Lo más razonable sería que las personas con discapacidad sólo pudieran acceder a algunas partes de las zonas de uso público de los equipamientos o a algunas de las actividades o servicios, según sus posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
13. A las personas con discapacidad les interesan los equipamientos y actividades de ocio como al resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En algunos casos es razonable desaconsejar o negar la entrada a un equipamiento o actividad a personas con discapacidad, cuando no se puede garantizar debidamente su seguridad, comodidad o participación.	1	2	3	4	5	6	7
15. Lo más adecuado sería que las personas con discapacidad vinieran acompañadas de personas que sepan como ayudarles.	1	2	3	4	5	6	7

# Ficha VI: Evaluación de las condiciones de inclusión física, comunicativa y social en programas o actividades específicas para personas con discapacidad

**Instrucciones:** Una vez presentada la entrevista (véase instrucciones en el manual) se deberá proceder a obtener la siguiente información:

**Nombre del programa o actividad:**

.....

**Espacio en el que tiene lugar:**

.....

**Periodicidad:**

.....

**¿Puede explicarme brevemente en qué consiste este programa/ actividad?**

.....

.....

**¿A qué personas está dirigido?**

.....

.....

**¿Cómo y cuándo surgió? ¿Por qué razones se puso en marcha?**

.....

.....

**¿Colabora alguna institución o asociación de afectados o usuarios?**

si

no

**¿Está adaptado alguno de los materiales que usan para esta actividad o programa?**

si

no

**Observaciones:**

.....

.....

.....

Terminadas las preguntas, se deberá proceder a pedir al encuestado que complete el Cuestionario de opiniones de los profesionales, siguiendo las indicaciones dadas anteriormente.

### Cuestionario de opiniones del profesional: Resultados

Ámbito evaluado	Puntuación obtenida
Derechos	
Atribución roles	
Segregación - Inclusión	
Total	

Una vez finalizado el cuestionario, se deberá agradecer su colaboración y pasar a visitar las instalaciones en las que el programa o actividad se realiza para evaluar las condiciones de inclusión física y comunicativa. Consúltese apartado 1.5.3 para conocer directrices.

#### ***Opiniones de los profesionales:***

**Instrucciones:** A continuación aparecen una serie de afirmaciones que reflejan lo que profesionales como Ud. Piensan sobre las visitas o estancias de las personas con discapacidad, personas ciegas, sordas, en silla de ruedas o con otros problemas de movilidad, y personas con retraso mental en este tipo de equipamientos. No hay opiniones correctas o incorrectas ya que cada persona tiene una forma de ver las cosas. Lea cada afirmación y marque la respuesta seleccionada con una cruz. No es necesario que piense mucho las respuestas, es mejor contestar rápido, sin pensarlo demasiado.

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo  | 5. Algo de acuerdo       |
| 2. Bastante en desacuerdo    | 6. Bastante de acuerdo   |
| 3. Algo en desacuerdo        | 7. Totalmente de acuerdo |
| 4. Ni acuerdo, ni desacuerdo |                          |

1. Se debería poder modificar el medio natural o artificial para garantizar el disfrute y acceso de las personas con discapacidad a cualquier equipamiento o actividad	1	2	3	4	5	6	7
2. Puede llegar a ser peligroso y arriesgado que las personas con discapacidad utilicen algunos equipamientos o hagan algunas actividades.	1	2	3	4	5	6	7
3. Lo más lógico sería programar actividades especiales para grupos de personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7
4. Las personas con discapacidad tienen derecho a visitar un equipamiento de ocio tanto como los demás usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
5. Desgraciadamente, las personas con discapacidad no pueden o no saben disfrutar del ocio como los demás.	1	2	3	4	5	6	7
6. Se deberían hacer mejoras que permitan a las personas con discapacidad utilizar los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
7. Para facilitar la integración del colectivo no se deberían posponer las acciones que implican cambios en la estructura física de los equipamientos de ocio.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las personas con discapacidad pueden enseñar a los demás formas diferentes de disfrutar del ocio, de un equipamiento o de una actividad.	1	2	3	4	5	6	7
9. El resto de usuarios prefieren no coincidir durante su estancia o utilización del equipamiento con personas con discapacidad.	1	2	3	4	5	6	7
10. Las medidas de discriminación positiva (reducción de precios, reservar espacios, etc.) para estas personas, al final son injustas para con el resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11. Creo que las personas con discapacidad prefieren un ocio más pasivo.	1	2	3	4	5	6	7
12. Lo más razonable sería que las personas con discapacidad sólo pudieran acceder a algunas partes de las zonas de uso público de los equipamientos o a algunas de las actividades o servicios, según sus posibilidades.	1	2	3	4	5	6	7
13. A las personas con discapacidad les interesan los equipamientos y actividades de ocio como al resto de usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En algunos casos es razonable desaconsejar o negar la entrada a un equipamiento o actividad a personas con discapacidad, cuando no se puede garantizar debidamente su seguridad, comodidad o participación.	1	2	3	4	5	6	7
15. Lo más adecuado sería que las personas con discapacidad vinieran acompañadas de personas que sepan como ayudarles.	1	2	3	4	5	6	7

# Ficha VII: Evaluación de las condiciones de inclusión física y comunicativa en el acceso

**Instrucciones:** Siguiendo las directrices del manual se deberá completar los siguientes epígrafes.

## Servicio de acceso. Acceso llano

### **Anchura**

si

no

### **Altura**

si

no

### **Delimitación adecuada**

#### **\* Presencia de franjas señalizadoras adecuadas**

si

no

#### **\* Presencia barandilla o pasamanos adecuados**

si

no

### **Pavimento adecuado**

si

no

### **Ausencia de obstáculos**

si

no

### **Observaciones:**

.....  
.....  
.....

## Servicio de acceso. Acceso en cuesta

### **Inclinación adecuada**

si

no

### **Anchura**

si

no

### **Altura**

si

no

### **Delimitación adecuada**

#### **\* Presencia de franjas señalizadoras adecuadas**

si

no

**\* Presencia barandilla o pasamanos adecuados**

si

no

**Pavimento adecuado**

si

no

**Ausencia de obstáculos**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Servicio de acceso. Acceso con escaleras**

**Escalera recta**

si

no

**Huella y contrahuella adecuadas**

si

no

**Presencia de pasamanos necesarios**

si

no

**Número de peldaños y descansillos adecuados.**

si

no

**Pavimento adecuado**

si

no

**Franjas señalizadoras o marcas en las escaleras**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Presencia de rampa:**

si

no

**Cumple condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Plataformas elevadoras de traslación vertical:**

si

no

**Cumple condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Plataformas elevadoras de traslación oblicua:**

si

no

**Cumple condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Tapices rodantes:**

si

no

**Cumple condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Aparcamiento:**

si

no

**Cantidad adecuada**

si

no

**Localización adecuada**

si

no

**Identificación adecuada**

si

no

**Dimensiones adecuada**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Panel informativo. Características:**

**Iluminación adecuada**

si

no

**Contraste adecuada**

si

no

**Tamaño de letra adecuado**

si

no

**Presencia de pictogramas**

si

no

**Información en Braille**

si

no

**Información en soporte sonoro**

si

no

**Información en soporte escrito**

si

no

**Información gráfica en medio adaptado**

si

no

**Panel informativo. Ubicación:**

**Posibilidad de aproximarse**

si

no



**Pavimento adecuado**

si

no

**Altura adecuada**

si

no

**Panel informativo. Contenido:**

**Presencia de fotografías**

si

no

**Presencia de símbolo internacional**

si

no

**Referencias espaciales y temporales**

si

no

**Unidades de información autónoma e independiente**

si

no

**Aspectos cualitativos adecuados**

si

no

**Lenguaje adecuado**

si

no

**Cantidad de información adecuada**

si

no

**Observaciones**

.....  
.....  
.....

# Ficha VIII: Evaluación de las condiciones de inclusión física y comunicativa en la entrada/ salida y recepción

**Instrucciones:** Siguiendo las directrices del manual se deberá completar los siguientes epígrafes.

**Puertas:**

si

no

**\* Acceso señalizado**

si

no

**\* Puerta estándar accesible**

si

no

**\* Puerta automática accesible**

si

no

**\* Acceso alternativo a puerta giratoria**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Sistema de control de entrada:**

si

no

**\* Cumple condiciones de accesibilidad**

si

no

**\* Acceso alternativo al sistema de control de entrada**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Escaleras:**

si

no

**\* Escalera recta**

- si
- no

**\* Huella y contrahuella adecuadas**

- si
- no

**\* Presencia de pasamanos necesarios**

- si
- no

**\* Número de peldaños y descansillos adecuados**

- si
- no

**\* Pavimento adecuados**

- si
- no

**\* Franjas señalizadoras o marcas en las escaleras**

- si
- no

**\* Presencia de rampa accesible**

- si
- no

**\* Presencia de plataforma elevadora accesible**

- si
- no

**Observaciones:**

.....

.....

.....

**Condiciones del espacio interior:**

**\* Iluminación adecuada**

- si
- no

**\* Acústica adecuada**

- si
- no

**\* Presencia de elementos facilitadores. Señalización táctil**

- si
- no

**\* Presencia elementos facilitadores: Señalización sonora**

- si
- no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Mostrador de recepción:**

- si
- no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

- si
- no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Guardarropas y otros mostradores:**

- si
- no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

- si
- no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Panel informativo: Características**

- si
- no

**\* Altura adecuada**

- si
- no

**\* Iluminación adecuada**

- si
- no

**\* Contraste adecuado**

- si
- no

**\* Tamaño letra adecuado**

- si
- no

**\* Presencia de pictogramas**

- si
- no

**\* Información en Braille**

si

no

**\* Información en soporte sonoro**

si

no

**\* Información en soporte escrito**

si

no

**\* Información gráfica en medio adaptado**

si

no

**Panel informativo: Ubicación**

**\* Posibilidad de aproximarse**

si

no

**\* Pavimento adecuado**

si

no

**\* Altura adecuada**

si

no

**Panel informativo: Contenido**

**\* Presencia de fotografías**

si

no

**\* Presencia de símbolo internacional**

si

no

**\* Referencias espaciales y temporales**

si

no

**\* Unidades de información autónomas e independientes**

si

no

**\* Aspectos cualitativos adecuados**

si

no

**\* Lenguaje adecuado**

si

no

**\* Cantidad de información adecuada**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Zona de distribución de paso:**

si

no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Pasillos:**

si

no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Espacios de descanso:**

si

no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Ascensores:**

si

no

**Parte exterior adecuada**

si

no

**Puerta de entrada adecuada**

si

no

**Panel y pulsador adecuado**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Aseos:**

si

no

**Cantidad adecuada**

si

no

**Señalización adecuada**

si

no

**Puertas adecuadas**

si

no

**Pavimento adecuado**

si

no

**Espacio libre interior adecuado**

si

no

**Lavabos adecuados**

si

no

**Urinario adecuado**

si

no

**Resto elementos adecuados**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Teléfonos:**

- si
- no

**Cantidad adecuada**

- si
- no

**Ubicación adecuada**

- si
- no

**Altura y otras características adecuadas**

- si
- no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Máquinas expendedoras:**

- si
- no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

- si
- no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Papeleras:**

- si
- no

**Cumplen condiciones de accesibilidad**

- si
- no



**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

## Ficha X: Evaluación de las condiciones de inclusión comunicativa general

**Instrucciones:** Siguiendo las directrices del manual se deberá completar los siguientes epígrafes.

**Folleto o guía general:**

**Dimensiones adecuadas**

si

no

**Tamaño caracteres adecuado**

si

no

**Colores adecuados**

si

no

**Contenidos**

**\* Presencia de fotografías**

si

no

**\* Presencia de símbolo internacional**

si

no

**\* Referencias espaciales y temporales**

si

no

**\* Unidades de información autónoma e independiente**

si

no

**\* Aspectos cualitativos adecuados**

si

no

**\* Lenguaje adecuado**

si

no

**\* Cantidad de información adecuada**

si

no

**\* Folleto o guía adaptado**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Video**

**Calidad del vídeo adecuada**

si

no

**Presencia de subtitulación**

si

no

**Lenguaje de signos**

si

no

**Audiodescripción**

si

no

**Contenido**

si

no

**\* Referencias espaciales y temporales**

si

no

**\* Unidades de información autónomas e independientes**

si

no

**\* Aspectos cualitativos adecuados**

si

no

**\* Lenguaje adecuado**

si

no

**\* Cantidad de información adecuada**

si

no

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**Página Web**

**Observaciones:**

.....  
.....  
.....

**\* Adjuntar informe**