Escuela Universitaria de Turismo

ALTAMIRA

GRADO EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2022/2023

CAROLINA DOBROVOLSCHI

EL VUELO DE UNA PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA, UNA EXPERIENCIA SIN BARRERAS

THE FLIGHT OF A PERSON WITH REDUCED MOBILITY, AN EXPERIENCE WITHOUT BARRIERS

DIRECTORA

JULIA BUCHWALD

Escuela Universitaria de Turismo

ALTAMIRA

GRADO EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2022/2023

Fecha de entrega: 20/06/2023

AUTORA: Carolina Dobrovolschi

TÍTULO: El vuelo de una persona con movilidad reducida, una experiencia sin barreras

DIRECTORA: Julia Buchwald

TRIBUNAL:

Nombre: **Firma:**

Nombre: **Firma:**

En Santander a

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, al Coordinador Académico y profesor durante toda la trayectoria académica, Pedro Cornejo por todas sus horas de enseñanza, esfuerzo, motivación y confianza depositada en mi desde el primer momento hasta el último. Siempre dispuesto a escucharme, y a ayudarme a tomar las mejores decisiones ante cualquier dificultad encontrada durante estos años.

A Julia, tutora del proyecto final de la carrera, por su paciencia, profesionalidad, consejos, por prestarme su tiempo y la máxima ayuda posible en todo momento.

Ajenos al trabajo, dado que es el último trabajo de este paso por la universidad agradecer a todos los profesores que tuve la suerte de tener durante estos cuatro años de carrera, que han aportado su grano de arena, a que este momento haya sido posible, preparar la última entrega, la más importante donde he intentado plasmar todos mis conocimientos adquiridos a lo largo de estos años y a dar paso hacia nuevos comienzos.

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

RESUMEN

Durante el desarrollo de este estudio se plantean dos conceptos fundamentales de plena actualidad y relacionados entre sí, el primero es el *turismo* y el segundo la *movilidad reducida*.

El turismo es un bien que debe estar al alcance de todos los ciudadanos, sin que ningún grupo poblacional pueda quedar excluido. No obstante, la existencia de barreras en los destinos turísticos impide que las personas que padecen algún tipo de discapacidad puedan acceder a ellos, por ello, mi objetivo es conocer y estudiar el proceso de planificación de un viaje en avión de una persona que presenta alguna discapacidad, averiguar las dificultades y describir los obstáculos que debe afrontar desde el momento que elige el destino hasta que llega y disfruta de él.

Para ello, primero se lleva a cabo una breve síntesis del concepto de PMR (persona con movilidad reducida), contextualizando la historia de esta tipología de turismo, acto seguido se realiza una serie de entrevistas a trabajadores del sector y a pasajeros con el perfil del turista PMR para conocer la accesibilidad en los viajes en esta modalidad de transporte y a raíz de los problemas detectados en la investigación realizada, se formulan conclusiones y se establecen unos criterios de actuación y propuestas de mejora con el objetivo de lograr la máxima accesibilidad de la oferta a las personas con discapacidad y movilidad reducida, en las mismas condiciones de calidad y seguridad que el resto de la población.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Palabras clave: Persona con movilidad reducida (PMR), transporte aéreo, accesibilidad, discapacidad, turismo accesible, normativa, propuestas de mejora.

ABSTRACT

During the development of this study, two fundamental concepts of full actuality and related to each other are raised, the first is tourism and the second reduced mobility.

Tourism is a good that must be available to all citizens, without any population group being excluded. However, the existence of barriers in tourist destinations prevents people with disabilities from accessing them, therefore, my goal is to know and study the process of planning a plane trip for a person with a disability, find out the difficulties and describe the obstacles they must face from the moment they choose the destination until they arrive and enjoy it.

To do this, first a brief synthesis of the concept of PMR (person with reduced mobility) is carried out, contextualizing the history of this type of tourism, then a series of interviews is carried out with workers in the sector and passengers with the profile of the PMR tourist to know the accessibility in the trips in this mode of transport and as a result of the problems detected in the research carried out, conclusions are formulated and action criteria and proposals for improvement are established with the aim of achieving maximum accessibility of the offer to people with disabilities and reduced mobility, in the same conditions of quality and safety as the rest of the population.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Keywords: Person with reduced mobility (PRM), air transport, accesibility, disability, accessible toursim, legislation, improvement proposals.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 7
1.1. Finalidad 7
1.2. Objetivos 8
1.3. Marco teórico/histórico 9
2. METODOLOGÍA 12
3. PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) 14
3.1. ¿Qué se entiende por Persona con Movilidad Reducida (PMR)? 14
4. ORGANISMOS 17
4.1. AENA 17
4.1.1. Funciones de AENA 17
4.2. CLECE 23
5. EL SERVICIO DE ASISTENCIA PARA PMR 26
5.1. Solicitud del servicio de asistencia a PMR o discapacidad 26
5.1.1. Modalidades 26
5.1.2. En el aeropuerto de Salida 27
5.1.3. A bordo 29
5.1.4. En el aeropuerto de llegada 30
5.1.5. En el tránsito 31
6. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS 32
7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS/RECOMENDACIONES 36
8. ÍNDICE DE IMÁGENES/GRÁFICOS/TABLAS 40
9. REFERENCIAS 42
9.1. BIBLIOGRAFÍA 42
9.2. WEBGRAFÍA 42
10. ANEXOS 43

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Finalidad

Todos compartimos el deseo de explorar nuestro mundo, de ver lugares, conocer gente diferente o estar cerca de los que consideramos importantes. Los viajes potencian economías, amplían la cultura y crean conexiones entre las sociedades, pero ¿Alguna vez nos hemos puesto a pensar si todo el mundo tiene las mismas posibilidades y facilidades de poder experimentar y hacer realidad dicho deseo?

Viajar debería ser un derecho, ya que es una de las actividades que más puede enriquecer a una persona, sin embargo, existe infinidad de barreras a la hora de viajar, algunas de carácter individual y otras de tipo social que pueden impedir, dificultar o desanimar, como puede ser los motivos económicos, el idioma o las diferentes discapacidades que puede presentar una persona. Por este motivo, es fundamental eliminar las barreras del viaje para que todas las personas puedan disfrutar de sus beneficios.

El principal motivo de la elección de este tema es la falta de conocimiento de una barrera muy importante mencionada anteriormente, las diferentes discapacidades que puede presentar una persona a la hora de viajar, haciendo hincapié en el transporte aéreo.

Las perspectivas de crecimiento de la población con discapacidad son una realidad. Las causas de este crecimiento se pueden resumir en dos, por un lado, el envejecimiento de la población, por otro lado, se observa un aumento de los problemas crónicos de salud que se asocian a la discapacidad. Por tanto, en los próximos años la discapacidad, debido a su aumento, será un motivo de preocupación aún mayor.

El 56% de las personas del Estado español con movilidad reducida y otras discapacidades decide no viajar por falta de accesibilidad, según un estudio publicado por la Fundación Adecco. Esta situación debe invitar a la reflexión desde diversos puntos de vista.

Encontrarse con un medio de transporte no adaptado o con alojamientos sin facilidades pueden convertirse en alguno de los motivos de peso para desestimar hacer un viaje y, por el contrario, las personas que deciden explorar el mundo a pesar de que sufren alguna diversidad funcional, pueden encontrarse con dificultades ya en el inicio del viaje.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

1.2. Objetivos

Este Trabajo de Fin de Grado tiene como objetivo principal acompañar implícitamente a una persona con movilidad reducida en su viaje, analizando previamente las diferentes discapacidades que el ser humano puede presentar con los códigos correspondientes, reconocidos internacionalmente utilizados en el sector aéreo para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar a la persona con movilidad reducida en cada caso.

El propósito es conocer y estudiar el proceso de planificación de su viaje, averiguar las dificultades y describir los obstáculos que debe afrontar desde el momento que elige el destino hasta que llega y disfruta de él.

Al mismo tiempo conocer e interpretar los derechos que tienen dichos pasajeros y averiguar la variedad de servicios que las instituciones públicas y privadas ponen a su disposición, a través de un análisis crítico de la normativa española para el pasajero aéreo discapacitado, con una breve referencia a la normativa internacional, destacando también la importancia que tiene las compañías, operadores aéreos y entidades gestoras aeroportuarias en el cumplimiento de la normativa, concienciación y adaptación a la realidad existente.

Por último, partiendo de los problemas detectados, realizar propuestas de mejora para solventar dichas dificultades y mejorar las condiciones a un colectivo de suma importancia, dando prioridad a la *accesibilidad*.

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

1.3. Marco teórico/histórico

Ilustración 1: concepto turismo accesible
Fuente: elaboración propia

Muchos sinónimos y definiciones sobre el mismo concepto, por ello, el objetivo de este apartado es aclarar el significado de *turismo accesible*, un término que ha evolucionado mucho durante los últimos años.

Tanto es así que hoy en día se ha convertido en un concepto global y transversal que beneficia a todos los viajeros, no sólo a las personas con discapacidad, gracias a las adecuaciones que se han llevado a cabo en los entornos turísticos para hacerlos más accesible.

Se trata de algo imprescindible para un 10% de la población, necesario para el 40% y cómodo para el 100% de las personas que habitan el planeta. (Tododisca, 2020)

No es de extrañar entonces que el turismo para todos sea una de las prioridades y reclamos principales de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Así lo demuestran las palabras de Taleb Rifai, secretario general de la OMT.

"La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos."

La primera vez que se asociaron los términos de turismo y accesibilidad fue en la Conferencia Mundial del Turismo en Manila (Filipinas) del 27 de septiembre al 20 de octubre de 1980, convocada por la Organización Mundial de Turismo con la participación de 107 delegaciones

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

de Estados y de 91 delegaciones de observadores, para esclarecer la naturaleza auténtica del turismo en todos sus aspectos y la función que el turismo está llamando a desempeñar en un mundo dinámico, objeto de cambios profundos y para examinar también las responsabilidades de los Estados en el desarrollo y la expansión del turismo en las sociedades que transciende del dominio puramente económico de las naciones y de los pueblos.

En dicha conferencia se reconocía el turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo para el desarrollo humano por lo que los servicios turísticos debían tener las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación.

En conclusión, la accesibilidad entendida como la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso al entorno, al transporte, a las instalaciones y a los servicios turísticos, no solo garantiza este derecho a las personas con discapacidad, sino a todas aquella que tienen limitada su movilidad por razones temporales como mujeres embarazadas, personas enyesadas y permanentes como motrices, sensoriales e intelectuales.

El turismo accesible surge como una reivindicación, más de autonomía e integración, del colectivo de las personas con discapacidad o movilidad reducida, pero conduce a un objetivo generalizable de calidad en el turismo para toda la población.

La OMT entiende la *calidad del turismo* como "*el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legitimas de los consumidores respecto a los productos y servicios a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural*".

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

El turismo en España

Hasta hace pocos años para el segmento de población de las personas con discapacidad o movilidad reducida de nuestro país pensar en vacaciones, era pensar en todas las dificultades y barreras a las que deberían hacer frente: transporte inaccesible, alojamientos y recursos turísticos con numerosas barreras físicas y de comunicación, falta de profesionales del sector preparados para ofrecer un servicio de calidad, carencia de información objetiva que ofreciese confianza a la hora de programar el viaje, en definitiva, una cadena de la experiencia turística con evidentes fracturas que en muchos casos abocaban a las personas con discapacidad o movilidad reducida a no poder viajar o hacerlo en condiciones desfavorables, recurriendo a los amigos o familiares para que les ayudaran a salvar todos los obstáculos que se iban a encontrar.

Afortunadamente, en estos últimos años la accesibilidad a los equipamientos, recursos y servicios turísticos ha comenzado a ser abordada por el sector turístico del país. Hecho que evidencia la aceleración de los cambios a los que se está viendo abocado el sector turístico, especialmente en aquellos destinos denominados "maduros", donde la competitividad y la calidad se rigen como principios fundamentales y rectores de sus políticas turísticas.

Actualmente, y aún no siendo una tendencia generalizada, la conciencia y sensibilización de parte del sector ha puesto un importante avance para el turismo accesible, como recursos turísticos con instalaciones accesible e incluso con ayudas técnicas que facilitan su accesibilidad y comprensión para personas ciegas y sordas, hoteles con habitaciones accesibles, empresas de actividades de ocio que han adecuado sus equipamientos y material para facilitar su accesibilidad, transporte accesible.

A pesar de los esfuerzos mencionado, todavía en España un alto porcentaje de la oferta turística no es accesible para las personas con discapacidad o movilidad reducida (PMR).

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

2. METODOLOGÍA

Para lograr los objetivos mencionados anteriormente he de elegir la metodología correcta, para ello a continuación detallaré las herramientas y procedimientos adecuados elegidos para la investigación realizada.

He optado por hacer una combinación de una investigación cuantitativa como cualitativa, obteniendo una imagen más completa, ya que dicha combinación integra los beneficios de los dos métodos, proporciona un enfoque global que combina y analiza los datos estadísticos con conocimientos contextualizados de mayor profundidad, así como permite verificar los resultados obtenidos de varias fuentes.

Con la *investigación cuantitativa* he podido obtener datos medibles a través de la recopilación de información de personas con preguntas cerradas y abiertas mediante varios cuestionarios.

Dichas encuestas se han realizado a los pasajeros con diferentes discapacidades durante su viaje, al tratarse de vuelos nacionales como internacionales, se han realizado tanto en castellano como en inglés. Se trata de una encuesta con preguntas abiertas, cerradas, opciones múltiples, escala de Likert y de ranking. Las primeras de éstas consistían en descubrir el perfil de la persona encuestada, su edad, nacionalidad, tipo de discapacidad, seguidas de preguntas relacionadas con la accesibilidad al aeropuerto, avión, trato del personal, dificultades encontradas a la hora de solicitar el servicio de asistencia de las personas con movilidad reducida.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

El objetivo de dichas encuestas consistía en conocer de primera mano las valoraciones que otorgan los clientes al servicio de asistencia, averiguar con que dificultades se encuentran a la hora de solicitar el servicio, los procedimientos que se podrían mejorar para facilitar la asistencia.

Por otra parte, se ha realizado una entrevista personalizada a Concepción María Martín, una agente de asistencia y formadora del servicio sin barreras en la base de Barcelona. Con dicha encuesta formada por varias preguntas abierta, se ha pretendido conocer datos de la empresa que se encarga de la asistencia de las personas con movilidad reducida y la formación que recibe los trabajadores del servicio sin barreras en el aeropuerto de Barcelona.

Con la *investigación cualitativa* he podido recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones y experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones y comportamientos, con los significados que las personas les atribuye, por esta razón los resultados se expresan en palabras.

Otras de las fuentes de información a las que he recurrido ha sido interna, procedente de la documentación aportada por el Servicio de Información y Documentación de los Servicios Centrales de AENA en Barcelona.

Ilustración 2: logo de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Fuente: página web oficial AENA

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

3. PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)

3.1. ¿Qué se entiende por Persona con Movilidad Reducida (PMR)?

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicada en 1980, una discapacidad es *"toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano".*

Históricamente el término discapacidad fue catalogado de forma negativa, una persona que sufría de algún tipo de discapacidad era considerada como un "paciente" que debía ser curado o puesto bajo un tratamiento médico, esta posición es la conocida como el "modelo médico de la discapacidad".

En los últimos veinte años, una nueva definición llamada "modelo social de la discapacidad" donde la discapacidad está vista, más como una construcción social que como una situación médica.

La definición de discapacidad puede ser dividida en las siguientes subcategorías:

- ✓ *Físicas*: discapacidades que afectan los movimientos, tales como la espina bífida, síndrome post – polio o parálisis cerebral.
- ✓ *Sensoriales:* discapacidades que afectan uno o más sentidos, tales como la ceguera o la sordera.
- ✓ *Intelectuales o cognitivas,* tales como el autismo o el síndrome de Down.
- ✓ *Mentales o psiquiátricas*, tales como la depresión o la esquizofrenia

En los últimos años se ha producido un incremento continuo del número de situaciones de discapacidad debido, entre otras causas, al envejecimiento de la población, ya comentado, y a la supervivencia a enfermedades y accidentes que antes eran mortales.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) en su Resolución denominado *"Hacia un Turismo Accesible para Todos"* aprobada en Dakar en 2005. Define el termino persona con discapacidad a efectos del turismo como toda persona que, por motivos del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieren atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente.

De acuerdo al Reglamento 1107/2006, la *persona con movilidad reducida* (PMR) es aquella cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

Con carácter general, se considera PMR a aquel pasajero que necesita ayuda de otra persona para dirigirse a la salida de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de una evacuación de emergencia. Esto también incluye a los pasajeros que tienen serias dificultades para recibir o comprender las instrucciones de emergencia.

Las compañías aéreas utilizan unos códigos, reconocidos internacionalmente para identificar el nivel de asistencia que tienen que prestar a una PMR en cada caso. Estos códigos son los siguientes:

WCHR	•Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y para desplazarse dentro de la aeronave
WCHS	•Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave
WCHC	•Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa
DEAF	•Pasajeros con discapacidad auditiva
BLND	•Pasajeros con discapacidades visuales
DEAF/BLND	•Pasajeros sordo - ciego
STCR	•Pasajeros en camilla

DPNA	•Pasajeros con discapacidad mental
WCHP	•Pasajeros que necesitan ayuda para llegar a su asiento y que se puede mover dentro de la aeronave con la ayuda de una silla de ruedas a bordo, autosuficiente en sus cuidados personales
MAAS	•Pasajeros que necesitan asistencia y no están incluidos en alguna de las categorías anteriores

Ilustración 3: códigos de discapacidad establecidos por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Fuente: página web oficial AESA

A continuación, se muestra el tipo de silla que se utiliza para el traslado de los pasajeros desde el punto de encuentro establecidos en el aeropuerto por el servicio de PMR hasta el avión, dependiendo de la discapacidad se utiliza una u otra.

de turismo
ALTAMIR

Imagen 1: silla WCHC

Fuente: Google imágenes

Imagen 2: silla WCHS / WCHR

Fuente: Google imágenes

4. ORGANISMOS

El servicio de asistencia a Personas con Movilidad Reducida se presta, desde julio de 2008, en los aeropuertos de la red de Aena con los máximos estándares de calidad y conforme a lo establecido en el Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, que garantiza que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo en cualquier aeropuerto europeo, con independencia de su discapacidad y en igualdad de condiciones al resto de pasajeros.

Esta medida supone un gran avance social para las personas con discapacidad o movilidad reducida. Por ello, Aena ha dispuesto los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en los aeropuertos de su red se preste el servicio gratuito "Sin Barreras" con los mejores estándares de calidad.

4.1. AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea)

Aena S.A. es una empresa pública española constituida en sociedad anónima que gestiona los aeropuertos de interés general en España. La sociedad, que es propiedad al 51% de la entidad pública empresarial ENAIRE, opera 47 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa a través de su filial "Aena internacional" en la gestión de 15 aeropuertos en Europa y América, lo que convierte a la compañía en el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Ilustración 4: códigos aeropuertos internacionales AENA

Fuente: AENA

Imagen 3: mapa aeropuertos internacionales AENA

Fuente: AENA

A Coruña (LCG)	Adolfo Suárez Madrid-Barajas (MAD)	Albacete (ABC)	Alicante-Elche Miguel Hernández (ALC)	Almería (LEI)
Asturias (OVD)	Badajoz (BJZ)	Bilbao (BIO)	Burgos (RGS)	César Manrique-Lanzarote (ACE)
Córdoba (ODB)	El Hierro (VDE)	Federico García Lorca Granada-Jaén (GRX)	Fuerteventura (FUE)	Girona-Costa Brava (GRO)
Gran Canaria (LPA)	Huesca-Pirineos (HSK)	Ibiza (IBZ)	Internacional Región de Murcia (RMU)	La Palma (SPC)
León (LEN)	Logroño-Agoncillo (RJL)	Madrid - Cuatro Vientos (LECU)	Melilla (MLN)	Menorca (MAH)
Málaga-Costa del Sol (AGP)	Palma de Mallorca (PMI)	Pamplona (PNA)	Reus (REU)	Sabadell (QSA)
Salamanca (SLM)	San Sebastián (EAS)	Santiago-Rosalía de Castro (SCQ)	Seve Ballesteros-Santander (SDR)	Sevilla (SVQ)
Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna (TFN)	Tenerife Sur (TFS)	Valencia (VLC)	Valladolid (VLL)	Vigo (VGO)

Ilustración 5: códigos aeropuertos nacionales AENA (Península Ibérica)

Fuente: AENA

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Ilustración 6: códigos aeropuertos nacionales AENA (Islas Canarias)
Fuente: AENA

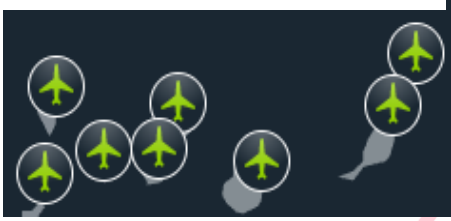

Imagen 4: mapa aeropuertos nacionales AENA (Islas Canarias)
Fuente: AENA

Imagen 5: mapa aeropuertos nacionales AENA (Península Ibérica)
Fuente: AENA

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

De los 47 aeropuertos, 45 han asumido el acceso y la utilización de sus aeropuertos a todas las personas, lo que se ha materializado en la prestación de un servicio de asistencia dirigido a todas aquellas personas cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte, debido a cualquier discapacidad o limitación física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o psíquica, a su edad o a cualquier otra causa que requiera bien de una atención especial o bien de la adaptación de los servicios que se pone a disposición de todos los pasajeros a unas necesidades específicas.

El servicio de asistencia permite a estas personas desplazarse desde un punto designado de llegada en el aeropuerto de origen hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto destino, incluyendo las operaciones de embarque, desembarque, tránsito y conexión.

A continuación, vienen recogidos los aeropuertos españoles que cuentan con puntos de encuentro en los que se prestan los servicios de asistencia a las PMR en los accesos, los aparcamientos y en los edificios de las terminales.

Evidentemente, los aeropuertos con mayor superficie o bien con un mayor tráfico de pasajeros son aquellos que cuentan, por lo general, con un mayor número de puntos de encuentro para

atender a las PMR. Así, el aeropuerto de Madrid-Barajas con 4 terminales, el de Málaga con 3 terminales y los de Barcelona y Lanzarote con dos terminales, cada uno, ocupan las primeras posiciones en el ranking. Los aeropuertos de Gran Canarias y Alicante, aun contando con una sola terminal, han dispuesto un mayor número de puntos de encuentro debido al elevado número de pasajeros que transitan por sus instalaciones.

AEROPUERTOS	PUNTOS DE ENCUENTRO	UBICACIÓN DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO
ADOLFO SUÁREZ MADRID-BARAJAS (MAD)	19	6 aceras llegadas/salidas, 8 edificios terminales y 5 aparcamientos
BARCELONA (BCN)	16	5 aceras llegadas/salidas, 7 edificios terminales y 4 aparcamientos
MÁLAGA (AGP)	16	3 aceras llegadas/salidas, 7 edificios terminales y 6 aparcamientos
GRAN CANARIA (LPA)	8	5 aceras llegadas/salidas y 3 edificio terminal
ALICANTE (ALC)	7	2 aceras llegadas/salidas, 3 edificio terminal y 2 aparcamientos
LANZAROTE (ACE) SEVILLA (SVQ)	6	3 aceras llegadas/salidas, 1 edificios terminales y 2 aparcamientos
BILBAO (BIO) MENORCA (MAH) PALMA DE MALLORCA (PMI)	5	2 aceras llegadas/salidas, 2 edificio terminal y 1 aparcamientos
FUERTEVENTURA (FUE)	4	1 aceras llegadas/salidas, 2 edificio terminal y 1 aparcamientos
GIRONA (GRO), LA PALMA (SCP), TENERIFE NORTE (TFN), VIGO (VGO)	4	1 aceras llegadas/salidas, 1 edificio terminal y 2 aparcamientos
REUS (REU), TENERIFE SUR (TFS)	4	2 aceras llegadas/salidas y 2 edificio terminal
VALENCIA (VLC)	4	2 aceras llegadas/salidas, 1 edificio terminal y 1 aparcamientos
ALMERIA (LEI) IBIZA (IBZ)	3	2 aceras llegadas/salidas y 1 edificio terminal
SANTIAGO DE COMPOSTELA (SCQ)	3	2 aceras llegadas/salidas y 1 edificio terminal
A CORUÑA (LCG), ALBACETE (ALB), ALGECIRAS (AEI), ASTURIAS (OVD), BADAJOZ (BJZ), BURGOS (RGS), CÓRDOBA (ODB), EL HIERRO (VDE), GRANADA (GRX), HUESCA (HSK), JEREZ (XRY), LA GOMERA (LGM), LEÓN (LEN), LOGROÑO (RJL), MELILLA (MLN), MURCIA (MUR), PAMPLONA (PNA), SALAMANCA (SLM), SAN SEBASTIÁN (EAS), SANTANDER (SDR), VALLADOLID (VLL), VITORIA (VIT), ZARAGOZA (ZRG)	2	1 aceras llegadas/salidas y 1 edificio terminal
CEUTA (JCU)	1	1 edificio terminal

Tabla 1: aeropuertos nacionales con puntos de encuentro PMR

Fuente: AENA

4.1.1. FUNCIONES DE AENA

- ✓ Gestionar y facilitar los accesos a los aeropuertos por transporte terrestre, esto incluye los aparcamientos públicos, servicio de alquiler de vehículos, servicios de taxis y transportes públicos (autobuses, metro, ferrocarril), comprometiéndose a que sus horarios coincidan con los de los vuelos programados.

- ✓ Gestionar las infraestructuras, los aeropuertos, asegurando la correcta prestación de servicios al consumidor como:
    - Facturación de equipajes/pasajeros.
    - Embarque/desembarque de pasajeros.
    - Recogida de equipajes y carritos portaequipajes para facilitar el movimiento por la terminal de los viajeros, Aena se compromete a asegurar la existencia de suficientes unidades a que estén disponibles y donde tienen que estar.
    - Seguridad y control de aduanas.
    - Transporte de carga aérea y correo. Estos servicios son prestados por las compañías aéreas, empresas de asistencia en tierra (handling) y por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
    - Las infraestructuras aseguraran una especial atención a las necesidades de las Personas con Movilidad Reducida (PMR) mediante rampas, ascensores, controles de seguridad adecuados, disponibilidad de sillas de ruedas hasta el mismo avión.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

- ✓ Garantizar el buen funcionamiento de los servicios de información de los aeropuertos y la atención al público. Esto incluye:
    - La información sobre los vuelos programados a través de monitores actualizando la información que le proporcionan las compañías aéreas.
    - La señalización operativa, comercial y de servicios en todas las instalaciones aeroportuarias.
    - Los mostradores de información (chaquetas verdes), y puntos de encuentro.
    - Atender sugerencias y reclamaciones, a través de unos procedimientos claros y precisos para la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias. Lo aeropuertos responden a las reclamaciones que hayan presentado ante Aena en un plazo no superior a 20 días hábiles.

- Ofrecer un servicio de objetos perdidos. La empresa indica en su página web que "los aeropuertos asumirán la recogida y custodia de objetos abandonados y establecerán un procedimiento para su gestión acorde con el Código Civil".
- Ofrecer asistencia sanitaria.
- Ofrecer asistencia al pasajero ante retrasos significativos.

✓ Garantizar la seguridad y el confort de los aeropuertos: climatización, iluminación y limpieza e higiene. Aena se compromete a los aeropuertos aseguren que todas las áreas públicas están limpias en todo momento, prestando especial atención a la limpieza de servicios y aseos.

✓ Gestionar también una serie de servicio complementarios que podemos encontrar en los aeropuertos como las tiendas en régimen fiscal normal o libres de impuestos (dutty free), los servicios de restauración (cafeterías, bares, restaurantes), los servicios de cambio de divisas, los centros de ocio y de negocio, los servicios religiosos y los servicios de telefonía fija (cabinas).

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

4.2. CLECE

4.2.1. ¿QUIÉNES SON?

En 1992 nacía Clece, un proyecto ilusionante que buscaba ofrecer servicios de calidad a empresas e instituciones. Hoy ese proyecto es una gran realidad, pero con la misma ilusión, la de más de 75.000 personas que forman parte de la compañía en España, Portugal y Reino Unido, que a través de múltiples servicios trabajan para mejorar la calidad de vida de más de 1 millón de personas; mantener y hacer más eficientes nuestros edificios; y cuidar y proteger el entorno, ya sean nuestras ciudades o nuestro patrimonio natural.

Pero el éxito de Clece no es sólo haber conseguido un modelo de negocio diversificado y en constante crecimiento, sino su fuerte implicación con la sociedad. Hoy lidera actividades tan importantes como los servicios sociales o educativos, sin olvidar otras ligadas con la sostenibilidad o con el apoyo a la actividad institucional y empresarial de nuestro país (eficiencia energética, facility management, servicios aeroportuarios, etc.)

Una implicación que va más allá de su actividad y se convierte en un compromiso con la sociedad a través de la empleabilidad, la inclusión, la sensibilización social y el cuidado de

personas. Hoy más de 9.000 empleados pertenecen a los colectivos más desfavorecidos, y es su ilusión, esfuerzo y compromiso lo que hace diferente a Clece.

4.2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión, visión y los valores de Clece son la base sobre la que trabajan cada día y que les permite llegar a ser un referente de calidad realizando una gestión eficiente y profesional de los servicios, al tiempo que les permite impulsar, a través de su PROYECTO SOCIAL, la inclusión de colectivos socialmente vulnerables. Todo ello, manteniendo la transparencia y el cumplimiento legal en la gestión de las actividades y servicios.

VISIÓN

- Tener presente la innovación como elemento diferenciador en el mercado.
- Contar con equipos interdisciplinares capaces de dar respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar la calidad de vida de los colectivos más sensibles de nuestra sociedad (mayores, niños, PMR)

VALORES

- Promover el respeto y dignidad de las personas a las que prestamos algún tipo de atención social.
- Transparencia y cumplimiento legal en la gestión de nuestras actividades y servicios.

MISIÓN

- Gestión eficiente y profesional de los servicios, buscando una rentabilidad sostenible.
- Impulsar a través de nuestro Proyecto Social, la inclusión de colectivos socialmente vulnerables como personas en riesgo de exclusión social, personas con diversidad funcional, víctimas de violencia de género y jóvenes en desempleo.

Ilustración 7: misión, visión y valores de CLECE

Fuente: página oficial CLECE

4.2.3. SECTORES

Ilustración 8: sectores de CLECE
Fuente: página oficial de CLECE

De todos los sectores mencionados anteriormente me gustaría hacer hincapié en el sector aeroportuario, ya que la empresa Clece, junto a sus filiales, Clever Handling Services, Multiservicios Aeroportuarios y CCS Airport Services, lleva más de 20 años de experiencia en el sector, con presencia en prácticamente todos los aeropuertos nacionales, así como en Portugal y Reino Unido, ofreciendo una variedad de servicios bajo la supervisión y contratación de Aena:

- ✓ **Servicio a personas con movilidad reducida (PMRS)**
- ✓ Abastecimiento de agua potable y vaciado de aguas residuales
- ✓ Gestión de salas VIP
- ✓ Gestión de terminal y servicios de handling para aviación ejecutiva
- ✓ Limpieza de terminales
- ✓ Limpieza interior y exterior a aeronaves
- ✓ Mantenimiento de edificios
- ✓ Mantenimiento aeronáutico
- ✓ Servicios de puesta a bordo de combustible a aviones
- ✓ Servicio de información a pasajeros en aeropuertos
- ✓ Transporte de carga entre terminales
- ✓ Traslado de tripulaciones

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Ilustración 9: datos del servicio de PMR que ofrece la empresa CLECE

Fuente: CLECE

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

5. EL SERVICIO DE ASISTENCIA PARA PMR

A continuación, se desarrolla como se solicita dicho servicio.

5.1. Solicitud del servicio de asistencia a personas con movilidad reducida o discapacidad

5.1.1. Modalidades

Es necesario solicitar la asistencia al menos **48 horas** antes de la salida del vuelo para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Ilustración 10: modalidad de solicitud del servicio PMR

Fuente: AENA

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

5.1.2. En el aeropuerto de Salida

Todos los aeropuertos españoles disponen de puntos de encuentro debidamente señalizados tanto dentro como fuera de los edificios de las diferentes terminales, en los que las personas con movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

Para asegurar un servicio de asistencia adecuado y de calidad, deberá acudir al punto de encuentro más cercano con tiempo suficiente de antelación y avisar de su llegada. Si la compañía aérea o el gestor aeroportuario no le han fijado hora alguna de llegada al punto de encuentro, deberá presentarse al menos 2 horas antes de la hora de salida programada de su vuelo.

Una vez comunicada la llegada, el gestor aeroportuario debe:

- ✓ Desplazar desde el punto de encuentro al mostrador de facturación.
- ✓ Proceder a la comprobación del billete y a la facturación del equipaje.
- ✓ Desplazar desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad.

Imagen 6: personal de AENA servicio PMR aeropuerto BCN

Fuente: google imágenes

Las personas con movilidad reducida deberán pasar los mismos controles de seguridad que el resto de los pasajeros. Si se necesita llevar con usted productos recogidos dentro de la lista de artículos prohibidos como, por ejemplo, jeringas o medicinas liquidas que no cumplan la restricción existente sobre líquidos permitidos en cabina, se debe poner en contacto con la compañía aérea y el gestor aeroportuario para indicar sus necesidades.

- ✓ Embarcarle en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda.
- ✓ Desplazarle desde la puerta del avión a su asiento.
- ✓ Prestar asistencia en tierra a los perros guía reconocidos y perros de asistencia certificados por la Autoridad correspondiente, cuando así proceda.
- ✓ Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

En el aeropuerto en general se permite permanecer a la PMR en su propia silla de ruedas hasta llegar a la puerta de la aeronave siempre y cuando la silla sea manual y en el traslado no sea necesario subir y bajar escaleras, lo que podría suponer un riesgo para el personal. En caso contrario, el gestor aeroportuario proporcionará una silla para el traslado y entregará su silla de ruedas al llegar a su destino.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

Los aeropuertos disponen de dos métodos de embarque diferentes:

- ✓ FINGER (pasarela de acceso al avión): en caso de un ser un vuelo a una escala mayor a un nivel nacional, el acceso al avión se realizará mediante una pasarela de acceso al avión, lo cual permitirá un fácil acceso a los PMR al embarque.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Imagen 7: finger aeropuerto BCN
Fuente: Google imágenes

- ✓ AMBULIFTS (vehículo elevador de personas): en casi que el acceso al avión se realice mediante escaleras a nivel de pista, dado que los PMR no podrán acceder, el aeropuerto realizará el embarque de estos mediante unos dispositivos elevadores de personas.

Imagen 8: ambulift aeropuerto BCN

Fuente: elaboración propia

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

5.1.3. A bordo

En el proceso de embarque de la aeronave, si utiliza una silla de ruedas plegable, ésta podrá ser almacenada en la cabina de pasajeros si hay espacio para ello. Si la silla es con batería, deberá ir en la bodega de la aeronave por motivos de seguridad en vuelo. En el momento de hacer la reserva, la compañía aérea debe indicarle si dispone de silla de ruedas a bordo. Si necesita una de ellas, deberá solicitarla a la compañía a la hora de hacer la reserva en el caso de que dispongan de ella. La tripulación podrá retirarle sus muletas o bastones antes del despegue para colocarlos en el sitio adecuado.

Una vez embarcado en la aeronave, la compañía aérea debe:

- ✓ Guardar y recuperar su equipaje dentro del avión
- ✓ Transportar el equipo médico.
- ✓ Transportar gratuitamente hasta dos aparatos de equipos de movilidad por PMR, incluidas las sillas de ruedas eléctricas.
- ✓ Desplazarle desde su asiento a la puerta del avión

- ✓ Si presenta una discapacidad sensorial, el personal de la compañía deberá acercarse a usted y ofrecerle el adecuado nivel de asistencia durante el vuelo. Por ejemplo, deberán explicarle los procedimientos de emergencia y ayudarle con los envases de las comidas.
- ✓ Si viaja con su perro-guía o perro de asistencia certificado por la Autoridad correspondiente, éste podrá embarcar con usted sin cargo adicional alguno siempre y cuando avise a la compañía con antelación. Deben ir equipados con bozal, collar y correa. Para el transporte de perros guía, la compañía aérea podrá exigirle que el animal cumpla determinados requisitos para poder efectuar viajes transfronterizos, en especial respecto a los sistemas de identificación (pasaporte) y la prueba de vacunación. El perro-guía o perro de asistencia certificado podrá ir en cabina junto a usted en el lugar que le asigne la tripulación.
- ✓ Cuando una PMR reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la PMR.

La compañía aérea deberá realizar todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Asegúrese de que tiene toda la medicación necesaria en su equipaje de mano y compruebe que dispone de cantidad suficiente en caso de retraso del vuelo.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

5.1.4. En el aeropuerto de llegada

En el aeropuerto de llegada, el gestor aeroportuario debe:

- ✓ Desplazarle desde su asiento a la puerta del avión.
- ✓ Ayudarle a desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda.
- ✓ Desplazarle desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles de inmigración y aduanas.
- ✓ Desplazarle desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado.
- ✓ Desplazarles a los servicios, si es preciso.
- ✓ Prestar asistencia en tierra a los perros guía reconocidos y perros de asistencia certificados por la Autoridad correspondiente, cuando así proceda.

- ✓ Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

En el aeropuerto en general se permite permanecer a la PMR en su propia silla de ruedas hasta llegar a la puerta de la aeronave siempre y cuando la silla sea manual y en el traslado no sea necesario subir y bajar escaleras, lo que podría suponer un riesgo para el personal. En caso contrario, el gestor aeroportuario proporcionará una silla para el traslado y entregará su silla de ruedas al llegar a su destino.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

En el caso de que su equipo de movilidad haya sido extraviado o averiado, el aeropuerto debe hacer todo lo posible por ofrecerle un equipo de sustitución y la compañía aérea deberá compensarle de acuerdo con el Convenio de Montreal.

5.1.5. En los tránsitos/conexiones

Se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc. Para las conexiones se utiliza este tipo de vehículo para el traslado de los pasajeros.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Imagen 9: coche eléctrico para el traslado de los pasajeros

Fuente: Google imágenes

6. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Con intención de recoger datos acerca de la opinión de los pasajeros respecto al servicio contratado de PMR se lanzó una encuesta, las cifras reflejadas en el siguiente apartado han sido recogidas a través las encuestas realizadas por mí, trabajadora como tripulante de vuelo.

Dicha encuesta ha sido rellenada por pasajeros con diferentes tipos de discapacidades en diferentes vuelos tanto nacionales como internacionales. Se lleva a cabo una serie de gráficos que muestran de manera más visible la información recogida.

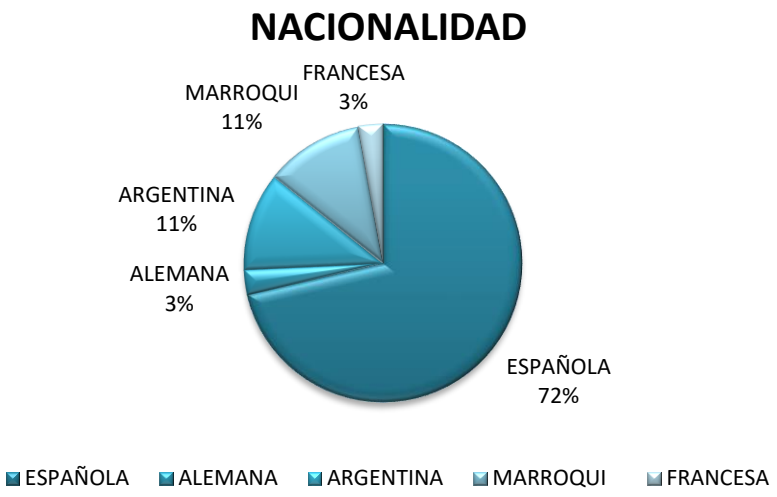

Gráfico 1: nacionalidad

Fuente: elaboración propia

La nacionalidad de los encuestados la mayoría fueron española, un 72% seguida de argentina y marroquí con un 11% y con un porcentaje menor nacionalidad francesa y alemana.

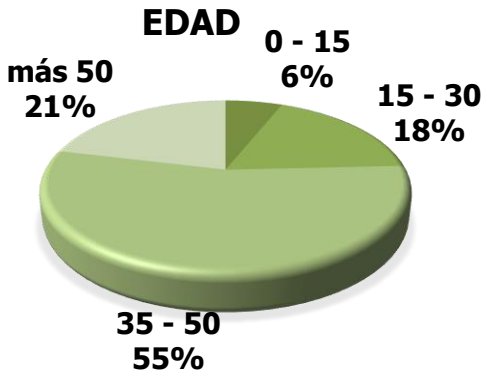

Gráfico 2: edad

Fuente: elaboración propia

Tras analizar los resultados de la encuesta, he podido observar como, a pesar de que la opinión generalizada, sobre las personas con discapacidad es que son personas mayores, la mayoría de los encuestados se encuentra dentro del rango de edad de entre 35-50 años, seguida de los pasajeros con más de 50 años, entre 15 y 30 y por último los menores de 15.

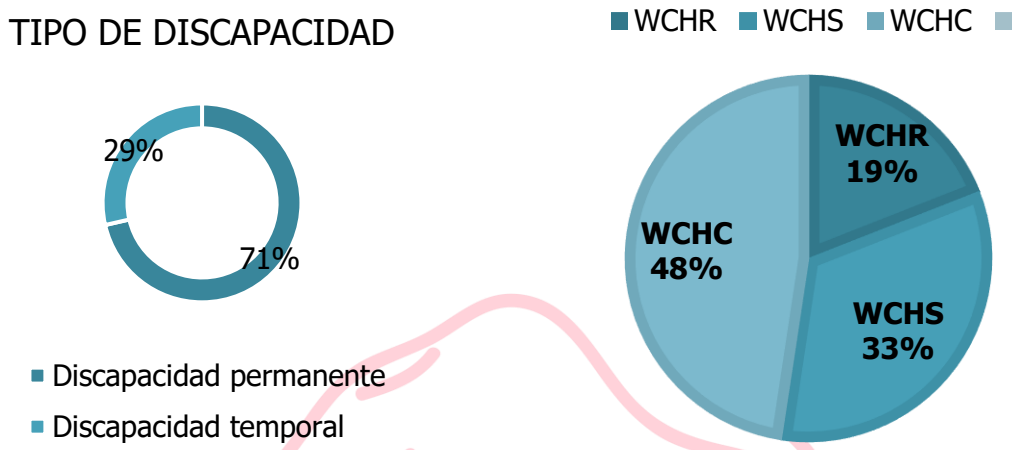

Gráfico 3: tipo de discapacidad
Fuente: elaboración propia

Un 71% de los encuestados tienen discapacidad permanente, mientras que la otra mitad sufre de movilidad reducida temporal, accidentes que han tenido durante el viaje y que necesitan asistencia durante el trayecto, un 48% se consideraban pasajeros que necesitaban la silla de ruedas hasta rampa, un 33% lo necesitaba hasta el asiento ya que no pueden subir escaleras.

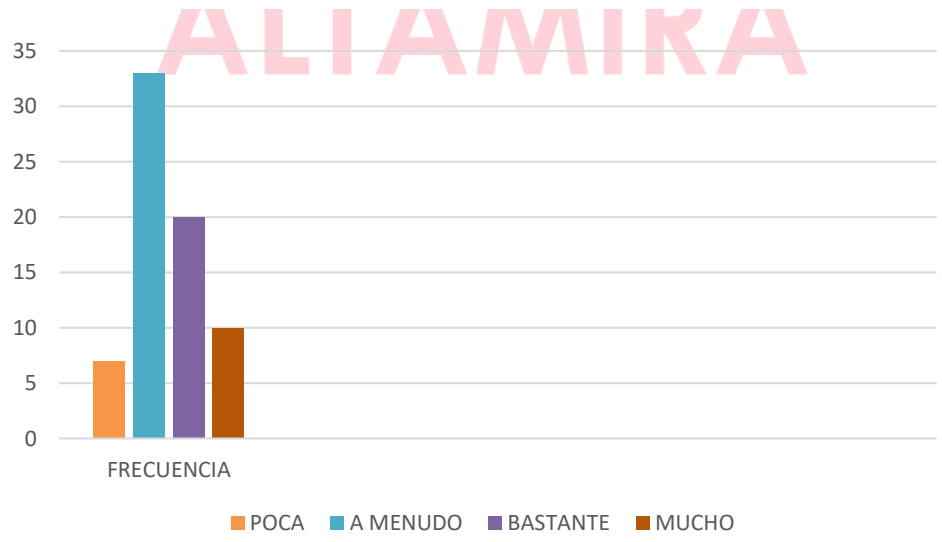

Gráfico 4: frecuencia del viaje
Fuente: elaboración propia

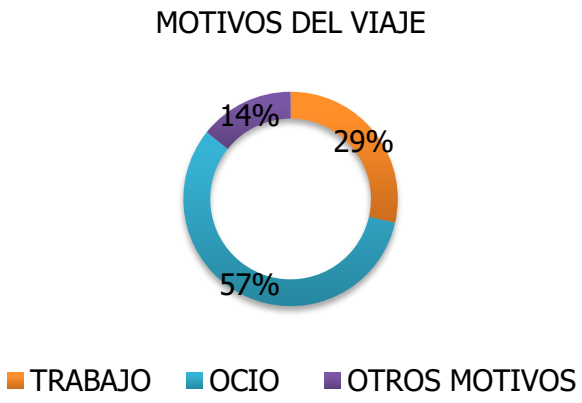

Gráfico 5: motivo del viaje

Fuente: elaboración propia

La mayoría de los encuestados viajan por ocio y la frecuencia con la que viaja es mucha, sobre todo en los trayectos nacionales.

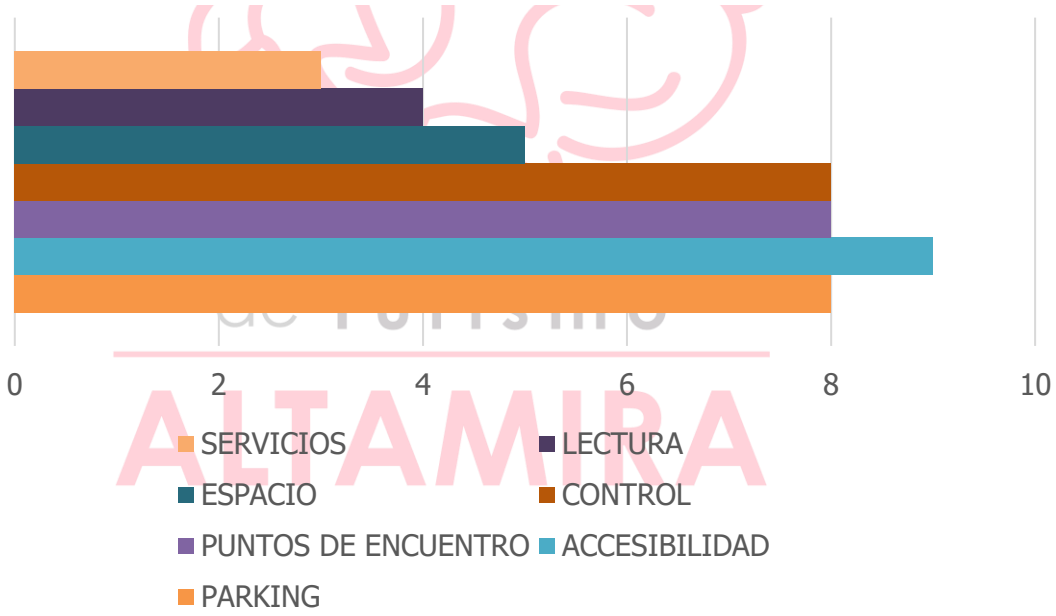

Gráfico 6: valoración herramientas de accesibilidad aeropuerto

Fuente: elaboración propia

Es importante recalcar que una de las herramientas de accesibilidad mejor valorados han sido la forma de la solicitud del servicio de PMR, la buena valoración de la aplicación que ofrece AENA, los diferentes puntos de encuentro con el personal en todo el aeropuerto de Barcelona.

Este desconocimiento sobre la discapacidad se puede ver reflejada también el débil acceso a los aviones o al espacio de los asientos, la mayoría de los encuestados ha opinado que es poco accesible, además, el 50% de los encuestados ha detectado una insuficiente accesibilidad a los baños de los aviones.

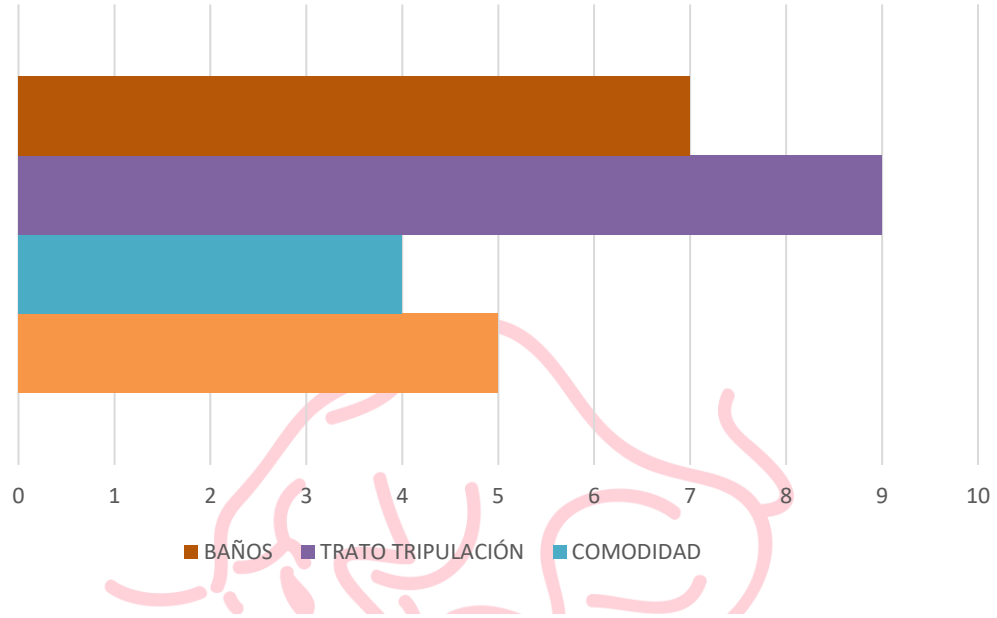

Gráfico 7: valoración herramientas de accesibilidad avión
Fuente: elaboración propia

Por tanto, podemos concluir que existe aún un largo camino por recorrer a la hora de viajar en avión. Es por ello, que promocionar la posibilidad de creación de aviones expresamente para las personas con movilidad reducida.

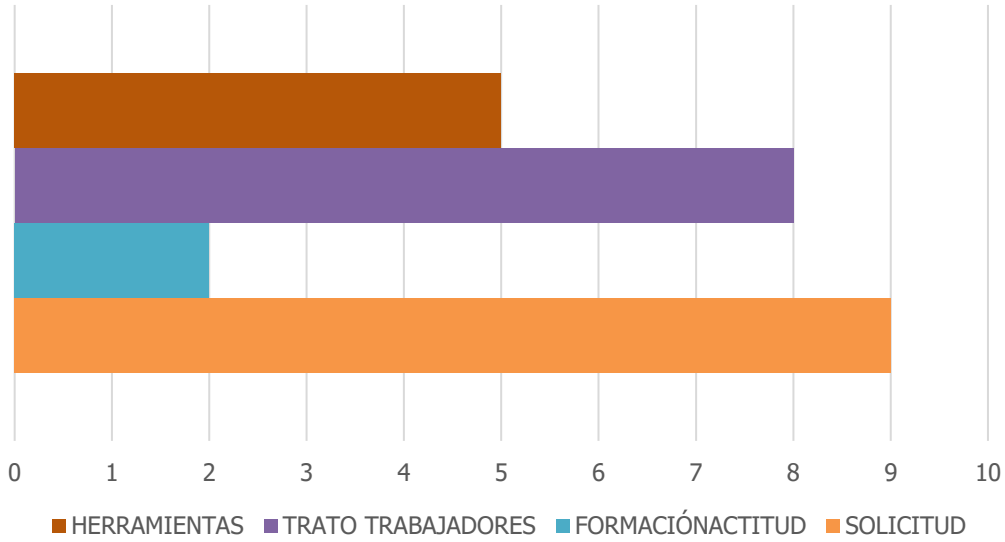

Gráfico 8: valoración del servicio PMR
Fuente: elaboración propia

El transporte es uno de los subsectores turísticos que más ha avanzado en la mejora de las condiciones de su accesibilidad, hecho que ha venido propiciado por el nuevo marco normativo en España y en la UE, aunque indudablemente todavía queda trabajo por hacer.

El 4 de diciembre de 2007 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Este Decreto, en cuya elaboración han colaborado, además de las Administraciones implicadas y de las asociaciones profesionales y empresas del sector, el CERMI y el Consejo Nacional de la Discapacidad, determina las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para su utilización por las personas con discapacidad para los modos de transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por carretera, en autobús urbano y suburbano, ferrocarril metropolitano, taxi y servicios de transporte especial.

7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS/RECOMENDACIONES

La intención de este trabajo y lo que se ha pretendido aportar con él, es la de recoger el punto de vista del viaje con discapacidad en sus experiencias en el transporte aéreo y la conclusión a la que he podido llegar es que pese a los logros conseguidos, es preciso continuar en la línea de cambiar el concepto de "turismo accesible" a "turismo para todos", seguir avanzando hacia una legislación comunitaria que facilite el acceso de este colectivo para que pueda disfrutar de un viaje de la misma manera que todos ya que queda perfectamente reflejado de que esto hoy en día todavía no es posible.

En mi opinión el avance que posibilite la mejora de dicho concepto debe producirse en un doble plano, empresarial y legislativo.

Con respecto al plano empresarial, las organizaciones ligadas al sector transporte deben concienciarse de la importancia de este colectivo y considerar que el incremento a la mejora de las condiciones sociales de las personas con movilidad reducida o discapacidad es una interesante oportunidad de negocio para ellas, así podrán diferenciarse de otras compañías y podrán ser más valoradas en el mercado.

Una buena opción sería obligar a los fabricantes de aviones a diseñar los aparatos acondicionados para pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, proponer un diseño de

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

aviones aptos para cualquier tipo de viajero, muchos aviones tienen déficits genéricos comunes, reserva inadecuada de asientos a personas con movilidad reducida, pasillos estrechos y aseos de dimensiones insuficientes.

Las personas con movilidad reducida en sillas de ruedas en los casos de embarque/desembarque no se realiza a través de "finger", pues los equipos elevadores entre pista y aeronave que tienen algunas compañías aéreas son insuficientes, siendo estas personas movidas "a pulso" por las escalerillas. Es imprescindible realizar una mayor inversión en infraestructuras.

Adaptar los aeropuertos para los pasajeros con movilidad reducida, esforzarse para que todos puedan disfrutar de todos los servicios del aeropuerto, hacer que los usuarios puedan hacer uso de tiendas, restaurantes, exposiciones, espacios privados de la misma forma que lo hace cualquier otro pasajero.

Desde el punto de vista legislativo, es recomendable que la Unión Europea continúe su labor y establezca nuevas reformas conducentes a la mejora de la normativa actual, incrementando los derechos de los pasajeros con cualquier tipo de discapacidad o con movilidad reducida. La mentalización de la sociedad en este sentido es muy importante.

Es preciso buscar fórmulas que obliguen tanto a compañías como a entidades gestoras, a garantizar de forma efectiva la protección y asistencia personas con movilidad reducida o discapacidad.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

En la misma aplicación móvil de AENA, crear una sección de "los derechos de los pasajeros con movilidad reducida" que permita hacer consultas sobre derechos que tiene cualquier usuario en cualquier momento y lugar, así como la manera de presentar queja mediante la información que aparece en la aplicación.

Proponer una mejora en el tratamiento y consideración del acompañante de este tipo de pasajeros, adoptar medidas que permitan que durante el vuelo tenga derecho a estar junto a la persona discapacitada, y que las compañías aéreas adoptasen una política generosa de descuento para los acompañantes.

Uno de los factores a destacar, en el objetivo de alcanzar la accesibilidad al turismo, es el de la formación de los profesionales y futuros profesionales del sector. La capacitación y preparación del personal que tiene contacto con el pasajero discapacitado influye de manera considerable para que le pasajero con movilidad reducida vea satisfecho y salvaguardados sus derechos.

También cabe resaltar la oportunidad perdida en la actual regulación para contemplar, la posibilidad de indemnizar los denominados "daños morales", partiendo del cumplimiento de unas circunstancias demostradas, en una cuantía a los pasajeros que los hubieren padecido. Se observa la falta de un protocolo específico para el transporte de las ayudas técnicas de los pasajeros, lo que en ocasiones provoca daños irreparables en ellas, hay que destacar que este tipo de material no debe ser tratado como el resto del equipaje y el personal que lo manipule debe estar formado acorde a un protocolo que lo regule.

Convendría realizar una actualización de las cantidades fijadas como indemnización en los distintos supuestos previstos por el Reglamento (CE) 261/2004, con ello se lograría que las cantidades estuviesen más acordes con el perjuicio ocasionado.

En conclusión, 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.

¿Por qué es importante hacer una buena investigación sobre esto?

El segmento de población que demanda turismo accesible se ha convertido en un mercado cada vez más importante para la industria turística, la aplicación de políticas encaminadas a la consecución de un verdadero turismo accesible contribuirá:

- ✓ *Aumentar la cuota de mercado.* La captación de este segmento de mercado permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado actual, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad empresarial y posibilitando el aumento, en la misma dirección, de los niveles de seguridad de cualquier empresa o destino.

- ✓ *Captar un cliente denominado en muchos casos "multicliente".* Según el manual editado por la Comisión Europea, "Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidad", las cifras sobre el potencial turístico de los ciudadanos europeos con discapacidades no son concluyentes, ya que desde un punto de vista turístico prudente, se calcula que cada viaje realizado por una persona discapacitada atrae a 1,5 acompañantes. Estos datos nos permiten denominar al segmento de personas con discapacidad o movilidad reducida como "multicliente".

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

- ✓ *Favorecer la desestacionalidad.* La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico. Esta realidad viene fundamentada por el elevado número de personas con discapacidad y movilidad reducida que no tiene responsabilidades laborales.

- ✓ *Mejorar la imagen de los destinos turísticos.* Paralelamente a la seguridad y rentabilidad se sitúa a imagen de los destinos. Las diferencias de imagen entre destinos turísticos no están en sus productos, sino en el disfrute emocional que se hace de ellos, en cómo se vive y se disfruta del turismo en un destino determinado. De esta manera, ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y exclusión ayuda al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la obtención de un verdadero turismo para todos.

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

8. ÍNDICE DE IMÁGENES/GRÁFICOS/TABLAS

Ilustración 1: concepto turismo accesible.....9

Ilustración 2: logo de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea.....13

Ilustración 3: códigos de discapacidad establecidos por la AESA.....16

Ilustración 4: códigos aeropuertos internacionales AENA.....17

Ilustración 5: códigos aeropuertos nacionales AENA (Península Ibérica).....18

Ilustración 6: códigos aeropuertos nacionales AENA (Islas Canarias).....19

Ilustración 7: misión, visión y valores de CLECE.....23

Ilustración 8: sectores de CLECE.....24

Ilustración 9: datos del servicio de PMR que ofrece la empresa CLECE.....25

Ilustración 10: modalidad de solicitud del servicio PMR.....26

Imagen 1: silla WCHC.....16

Imagen 2: silla WCHS / WCHR.....16

Imagen 3: mapa aeropuertos internacionales AENA.....18

Imagen 4: mapa aeropuertos nacionales AENA (Islas Canarias).....19

Imagen 5: mapa aeropuertos nacionales AENA (Península Ibérica).....19

Imagen 6: personal de AENA servicio PMR aeropuerto BCN.....27

Imagen 7: finger aeropuerto BCN.....28

Imagen 8: ambulift aeropuerto BCN.....29

Imagen 9: coche eléctrico para el traslado de los pasajeros.....31

Tabla 1: aeropuertos nacionales con puntos de encuentro PMR.....20

Gráfico 1: nacionalidad.....32

Gráfico 2: nacionalidad.....32

Gráfico 3: tipo de discapacidad.....33

Gráfico 4: frecuencia del viaje.....33

Gráfico 5: motivo del viaje.....34

Gráfico 6: valoración herramientas de accesibilidad aeropuerto.....34

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

Gráfico 7: valoración herramientas de accesibilidad avión.....35

Gráfico 8: valoración del servicio PMR.....35

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

9. REFERENCIAS

9.1. BIBLIOGRAFÍA

FERNÁNDEZ ALLES, M.T. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico.* Revista Interdisciplinar, número 9.

FRAIZ BREA, J.A., ALÉN GONZALEZ, M.E. y DOMINGUEZ VILLA, T. *la accesibilidad como oportunidad de mercado en el Management de destinos turísticos.* VII Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Turitec 2018.

9.2. WEBGRAFÍA

AENA. Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea. Disponible en: www.aena.es

AENA. Estadísticas de tráfico aéreo. Disponible en: www.aena.es/es/estadisticas/inicio.html

COCEMFE. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. Disponible en: www.cocemfe.es

ICAO. International Civil Aviation Organization. Disponible en: www.icao.int

INE. Instituto Nacional de Estadística. Disponible en: www.ine.es

OMT. Organización Mundial de Turismo. Disponible en: www.omt.es

OMS. Organización Mundial de Salud. Disponible en: www.oms.es

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

10. ANEXOS

10.1. Ficha técnica de la encuesta pasajeros

1. *Nombre y Apellido*
2. *Nacionalidad*
3. *Edad*
    a. *0-15*
    b. *15-30*
    c. *30-35*
    d. *35-50*
    e. *+50*
4. *Tipo de discapacidad*
5. *Discapacidad permanente / temporal*
6. *Frecuencia con la que viaja*
    a. *Poca (0 – 5 veces al año)*
    b. *A menudo (5 – 10 veces al año)*
    c. *Bastante (10 – 15 veces al año)*
    d. *Mucho (+ 15 veces al año)*
7. *Motivo del viaje*
    a. *Trabajo*
    b. *Ocio*
    c. *Otros motivos*
8. *Ha detectado una insuficiente accesibilidad al viajar en el transporte aéreo si/no*
9. *Valoración de las herramientas de accesibilidad (del 0 al 10)*

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

AEROPUERTO

Parking adaptado para los vehículos para los PMR	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Accesibilidad al aeropuerto	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Puntos de encuentro con el personal	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Control de seguridad y pasaporte	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Espacio reservado para PMR	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Traducción y lectura de pancartas	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Establecimientos y servicios del aeropuerto	

(tiendas, restaurantes)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

AVIÓN

Accesibilidad al avión	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Espacio y comodidad de los asientos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Actitud y trato por parte de las tripulaciones	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Accesibilidad a los baños	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SERVICIO

Método de solicitud del servicio	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Formación de los trabajadores	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Actitud y trato por parte de los trabajadores	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Tiempo de espera	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Herramientas de movilidad por la parte de la empresa	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

10.2. Ficha técnica de la entrevista Concepción María Martín

1. ***Nombre y Apellido***

   Concepción María Martín Martín

2. ***Experiencia en el sector***

   15 años de experiencia

3. ***Función que desempeña en la empresa***

   Agente de asistencia y formadora del servicio sin barreras en la base de Barcelona

4. ***¿Cree que viajar sin barrera hoy en día es posible?***

   No es posible viajar sin barreras porque no hay la suficiente accesibilidad ni en los aeropuertos ni en las aeronaves.

5. ***¿Con qué dificultades se encuentra los pasajeros a la hora de solicitar el servicio de PMR?***

   En principio los pasajeros no tienen dificultades para solicitar el servicio ya que hay disponibles varios medios de solicitud (página web de AENA, al comprar sus billetes

con la propia compañía aérea) y una vez que está en el aeropuerto hay puntos accesibles para solicitar el servicio tanto en la calle como dentro de la terminal.

6. ***¿Quién cree que se debería de implicar más a la hora de mejorar las condiciones del servicio, AENA / la propia empresa / las aerolíneas?***

   Todos tienen su parte de implicación y creo que es constante buscar la mejora del servicio.

7. ***¿La empresa tiene suficientes recursos/medios para estar a la altura de los requerimientos de los clientes?***

   Si, considero que la empresa utiliza todos los recursos y medios disponibles para atender a los pasajeros con movilidad reducida y dar un servicio de calidad.

8. ***¿Cuáles son los requisitos de los trabajadores para trabajar en la empresa?***

   La selección del personal se hace mediante la formación del mismo, se valora idiomas, actitud y empatía en la atención al público, sobre todo porque es un servicio al pasajero con condiciones vulnerables.

9. ***¿Facilita la empresa algunos cursos de formación a los trabajadores?***

   Todo personal se forma antes de ser contratados y yo mismo me encargo de la formación de cada uno.

10. ***¿Cree que en España el servicio de PMR es el adecuado? ¿Qué mejoraría****?*

    Considero que el servicio es el adecuado, pero eso no quita que se esté en una mejora continua.

11. ***¿A diario, a cuánta persona acompaña?***

    La cantidad de servicios depende de cada aeropuerto.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

10.3. Ficha técnica de la entrevista trabajador AENA aeropuerto Ibiza / Barcelona

1. ***Nombre y apellido***

   Roberto de Lorenzo Verdeguer

2. ***Experiencia en la empresa***

   3 años y 6 meses, de los cuales 2 años en el aeropuerto de Ibiza y el resto de tiempo en el aeropuerto de Barcelona.

3. ***¿Cuáles han sido los requisitos para entrar a trabajar en la empresa?***

   Ningún requisito en particular, ser mayor de edad.

4. ***Formación recibida (tiempo, material, teoría/práctica)***

Una hora y media de formación teórica de seguridad aeroportuaria y su correspondiente tipo test, y la formación práctica que recibía por parte de mis compañeros día a día en el trabajo.

5. ***¿Son suficientes los recursos dados por la empresa para desempañar un servicio adecuado? (Ambulift, sillas de ruedas, etc.)***

   Depende mucho del aeropuerto, Ibiza es un aeropuerto bastante pequeño y la afluencia de pasaje varia bastante si es época estival o no, y en comparación con Barcelona el tipo de pasaje es bastante diferente, la demanda sube a la vuelta de las vacaciones, cuando los pasajeros cogen el vuelo de vuelta y por lo general los recursos por parte de la empresa es más que suficiente en los aeropuertos pequeños. En cambio, en Barcelona es claramente insuficiente, hay muchas horas de espera a la hora de recoger un pasajero con movilidad reducida, y no es por la llegada tardía del avión es porque hay cola de espera para recoger y turnarnos los recursos para el transporte de los pasajeros.

6. ***¿Está bien remunerado?***

   Se recibe un salario mínimo, no se puede pedir más para este tipo de trabajo.

7. ***Al ser un servicio gratuito, ¿Los pasajeros son más exigentes o menos?***

   Por lo general poco, no son muy exigentes, pero como todo, ha habido pasajeros en raras ocasiones que si lo han sido.

8. ***Alguna experiencia buena***

   Conseguir realizar de manera satisfactoria muchos servicios a la vez con el ambulift o que te lo agradezca PMRs o familiares ya acompañantes que de verdad han sentido que lo necesitaban.

9. ***Alguna experiencia mala***

   Que no me agradeciesen al menos el servicio y me diesen valoración negativa las personas con movilidad reducida que necesitaban el servicio completo, siendo WCHC en particular, por razones de logística los pasajeros con movilidad reducida que escapaban a mi control (tiempo, normativa, seguridad, improvisación, etc.)

10. ***¿Cree que el servicio proporcionado a los pasajeros es suficiente y eficiente?***

    Como todo puede mejorar, creo que el servicio es suficiente, pero para que sea eficiente deberían de cambiar en muchos aspectos, empezando por el trato, la propia empresa debería proporcionar más recursos y poder desempeñar profesionalmente nuestros deberes.

Escuela Universitaria de Turismo ALTAMIRA

11.¿Qué mejoraría?

Contratar más personal, tener más recursos por parte de la empresa, que la empresa proporcionase cursos de formación, cursos de idiomas.

12.¿Cuántos servicios proporcionaba al día más o menos?

Dependía de los días, en los días tranquilos uno o dos a la hora, en los movidos pues 5 o 6 a la hora.

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA