

Blanca Méndez Cervera

TURISMO ACCESIBLE EN SITGES

TRABAJO FINAL DE GRADO

Dirigido por la Dra. Lorena Beas Secall

Grado de Turismo



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Vila-seca

2014

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	5
1. INTRODUCCION	6
2. CONCEPTUALIZACIÓN.....	7
3. LA IMPORTANCIA DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL SECTOR TURÍSTICO CATALÁN.....	13
3.1. PLANIFICACIÓN	13
3.2. IMPLANTACIÓN.....	16
4. LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN SITGES	20
4.1 OFERTA	21
4.2 DEMANDA	32
5. VISIÓN DE LOS EXPERTOS	34
6. CONCLUSIONES	44
7. BIBLIOGRAFÍA.....	46
8. ANEXOS	51
ANEXO 1	51
ANEXO 2	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de discapacidad	9
Tabla 2. Normativa en materia de accesibilidad en Cataluña	14
Tabla 3. Productos accesibles en Cataluña por marcas turísticas	17
Tabla 4. Tipos de turismo y productos turísticos accesibles en Cataluña	18
Tabla 5. Alojamientos accesibles en Cataluña.....	19
Tabla 6. Alojamientos turísticos en Sitges (2013)	21

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa destinos accesibles de Cataluña	16
Ilustración 2. Porcentaje de plazas hoteleras por categoría en Sitges (2013)	22
Ilustración 3. Rampa Playa de la Ribera	23
Ilustración 4. Panel informativo Playa Balmins	23
Ilustración 5. Panel informativo Playa de Aiguadolç	24
Ilustración 6. Playa de Garraf	24
Ilustración 7. Playa de Les Botigues de Sitges	24
Ilustración 8. Panel informativo Itinerario sensorial de Can Grau	26
Ilustración 9. Mapa Itinerario sensorial de Can Grau	27
Ilustración 10. Código del plano del Itinerario sensorial de Can Grau	27
Ilustración 11. Gigantes de Sitges	30
Ilustración 12. Turistas atendidos en la oficina de turismo según país de procedencia (2013)	32
Ilustración 13. Turistas españoles del resto del Estado atendidos en la oficina de turismo según Comunidad Autónoma de procedencia (2013)	33
Ilustración 14. Sitges dispone de medidas para el turismo accesible	36
Ilustración 15. El empresario turístico va más allá de la normativa de accesibilidad ...	38
Ilustración 16. El sector público incentiva políticas de accesibilidad	38
Ilustración 17. Se realizan estadísticas sobre turistas con discapacidad	39
Ilustración 18. Se apuesta por la formación del personal	40
Ilustración 19. Se promociona adecuadamente el turismo accesible en Sitges desde el sector público	40
Ilustración 20. Se promociona adecuadamente el turismo accesible en Sitges desde el sector privado	41

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer la colaboración de mi familia en este estudio, ya que sin su ayuda, soporte y paciencia no lo hubiese logrado.

Dar las gracias a todas aquellas personas del sector turístico de Sitges que han colaborado con sus conocimientos y opiniones a llevar a cabo la parte práctica de esta investigación, y en especial a la Oficina de Turismo de Sitges que ha sido quien me ha proporcionado la mayoría de datos sobre el turismo en el municipio.

A la Universitat Rovira i Virgili por aceptar la temática de este trabajo, orientarme y ayudarme a realizarlo.

1. INTRODUCCION

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial (2011) se estima que en el mundo existen mil millones de personas con algún tipo de discapacidad (año 2010). En la Unión Europea, se contabilizaban 80 millones de personas discapacitadas en edad de trabajar (Comisión Europea, 2010) y en España 3,85 millones (INE, 2008). Debido al envejecimiento de la población y al incremento de enfermedades crónicas con efectos asociados a la discapacidad se prevé un crecimiento de este grupo de población.

Por ello, se trata de uno de los segmentos de población relevantes a tener en cuenta en los diferentes ámbitos de la sociedad, y por supuesto en la actividad turística, que no es una excepción. Precisamente, los destinos accesibles pretenden responder a las inquietudes particulares de este perfil de la demanda.

En Cataluña existe una clara apuesta por el turismo accesible, de hecho la *Agència Catalana de Turisme* integra en su estrategia posibilitar el acceso a la actividad a este segmento. En este proyecto participan diferentes espacios turísticos, uno de ellos es Sitges, destino de sol y playa internacionalmente reconocido en la Costa del Garraf. En este sentido, se plantea como hipótesis de partida, que Sitges se ha posicionado para poder recibir turistas con algún tipo de discapacidad.

Para demostrar la hipótesis se han planteado los siguientes objetivos:

- Conocer los principios del turismo accesible, así como los convenios y planes derivados, a diferentes escalas territoriales.
- Analizar la capacidad de accesibilidad de la oferta turística catalana.
- Características del destino de Sitges.
- Evaluar las iniciativas de accesibilidad que se están desarrollando en Sitges.

Para llevar a cabo estos objetivos el trabajo se ha dividido en cinco partes. En primer lugar se encontrarán los principios del turismo accesible, así como las diferentes discapacidades que se consideran y el trato que hay que ofrecer al cliente según la minusvalía que tenga. En el capítulo siguiente se analiza la oferta turística accesible de Cataluña, así como su proyecto y estrategias para conseguir ser un destino accesible. En tercer lugar se halla la actividad turística de Sitges, dividiéndola entre oferta y demanda, y ofreciendo las características que tiene como destino accesible. Posteriormente se encuentra la visión de los expertos, donde se han realizado diferentes encuestas para conocer la opinión que tienen personas del sector turístico de Sitges sobre la accesibilidad y las estrategias que sigue el municipio para considerarlo un destino accesible. Por último se encuentran las conclusiones del trabajo, donde se indica si los objetivos establecidos anteriormente se han conseguido.

2. CONCEPTUALIZACIÓN

En los últimos años, ha aumentado el número de personas con discapacidad debido al envejecimiento de la población como consecuencia de la mejora en la calidad de vida, el aumento de accidentes, tanto laborales como de tráfico, y la aparición de nuevas enfermedades, en parte a causa de la degradación del medioambiente. La discapacidad significa una falta de capacitación para ser autónomo y valerse por uno mismo, por este motivo la accesibilidad va dirigida a facilitar la vida de las personas con discapacidad, así como a integrarlas en la sociedad, ya que puede entenderse en relación a la movilidad, comunicación y comprensión

El concepto de accesibilidad comprende y vincula muchos ámbitos espaciales y de comunicación, afecta a distintos tipos de personas y abarca múltiples actividades y perspectivas. Hoy en día se concibe bajo el enfoque de que cualquier persona debe poder disponer y utilizar las edificaciones, servicios y productos en igualdad de condiciones, así pues, esto implica tener las mismas oportunidades, beneficios y disfrutar de los mismos programas y servicios que el resto de la población. Es competencia de cada ámbito ofrecer una accesibilidad de los espacios y servicios adaptándolos conforme la legislación vigente de cada lugar.

El objetivo prioritario de la accesibilidad es el diseño para todos. La mayoría de los programas que se habían hecho hasta ahora por los estados miembros de la Unión Europea, estaban orientados fundamentalmente a compensar las desventajas de las personas con discapacidad y no a su cualificación a participar en la vida social.

El reto de la accesibilidad es la supresión de barreras, tanto de espacios públicos como privados. Es desde 1963 que se empieza a luchar por este objetivo con la celebración del Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, que se realizó en Suiza. Este congreso sirvió como primer contacto sobre el concepto de accesibilidad, que se ha convertido en uno de los principales objetivos para la plena integración de este sector de la población.

A nivel internacional cabe destacar diferentes actos que se han llevado a cabo a lo largo de los años para apoyar al colectivo de personas con discapacidad.

- la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1975)
- la Declaración de Manila (OMT, Filipinas. 1980)
- el Año Internacional de los Minusválidos (declarado por las Naciones Unidas, 1981)
- el Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos (Naciones Unidas, 1982)
- la aprobación de las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 1983)
- la Declaración de Barcelona: la ciudad y los discapacitados (1995); ratificada y firmada en la actualidad por más de 200 ciudades
- la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, que conllevó el “Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015” (Naciones Unidas, 2006)

En el ámbito europeo las acciones por la accesibilidad empiezan más tarde, entre ellas hay que destacar:

- la Conferencia Europea de Accesibilidad de los edificios públicos (UE, 1987)
- la comunicación “Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad (Comisión del Consejo de la UE, 2000)
- la celebración del Año Europeo de los ciudadanos con discapacidad (UE, 2003)
- el Plan de Acción Europeo sobre la discapacidad (2003-2010). UE, 2003
- celebración del Año Europeo de igualdad de oportunidades para todo el mundo (UE, 2007)
- la resolución del Consejo de la UE y los Gobiernos de los Estados miembros sobre los derechos de las personas con discapacidad (UE, 2008)
- la Estrategia Europea sobre discapacidad (2010-2020) (Comisión de la UE 2010)

En España en 1999 el Parlamento aprobó una moción en la cual solicitaba al Gobierno un Plan de Accesibilidad que contemplase la superación de las carencias existentes en materias de medio urbano, edificación, transporte y comunicación, y de este modo conseguir la supresión de barreras.

Uno de los principales documentos a tener en cuenta en España a todo lo que hace referencia a la accesibilidad es El Libro Blanco de Accesibilidad, está basado en el Libro Verde de la Accesibilidad en España (IMSERSO, 2002), un trabajo de investigación sobre la situación de accesibilidad en la que se encuentra España para posteriormente elaborar el libro blanco. Uno de los objetivos más importantes que se plantean es el cambio social, que para conseguirlo hay que contar con la voluntad del cambio, técnica y estrategia. El Libro Verde de la Accesibilidad recoge los debates, discusiones y propuestas para llevar a cabo el cambio planteado para la mejora de la accesibilidad. De esta investigación se desarrolla el Libro Blanco de la Accesibilidad, que contempla el Plan de Accesibilidad, conocido como ACCEPLAN (2003-2010), promovido por el IMSERSO. Su objetivo es el diseño para todos, lo que significa solucionar los problemas de accesibilidad que las personas con discapacidad puedan tener, conseguir la igualdad de oportunidades y una mayor calidad de vida para todos. Para llevarlo a cabo hay que tener en cuenta diferentes cuestiones descritas en la introducción del plan, las cuales de una forma u otra están presentes en las estrategias y políticas de los lugares en los que se desarrolla.

En este contexto, el turismo accesible tiene como principal objetivo ofrecer la actividad turística sin barreras para aquellas personas con discapacidad, ya sea discapacidad física, psíquica o sensorial. Por esta razón a lo largo de los años, y siguen en la actualidad, diferentes organizaciones y asociaciones que dan apoyo a las personas con discapacidad, se están moviendo y luchando para hacerles la vida un poco más fácil. Este trabajo queda plasmado en numerosas normas, documentos y estudios, fruto de jornadas y congresos, que han colaborado a establecer una importante plataforma a partir de la cual se ha comenzado a trabajar hacia el objetivo del “Turismo para todos”.

El objetivo de esta plataforma es facilitar el acceso a las infraestructuras y servicios turísticos a las personas con discapacidad y a los grupos menos favorecidos, el

primero se realiza con el turismo accesible, y el segundo se consigue con el turismo social. Ambos, pretenden ofrecer una mayor accesibilidad y diversificación de productos para satisfacer las necesidades de estos colectivos.

La demanda del turismo accesible son todas aquellas personas con discapacidad, ya sea crónica o temporal. Entendiendo como discapacidad término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. En primer lugar, las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal, en segundo lugar, las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y en tercer lugar las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (Organización Mundial de la Salud. PREDIF, 2014)¹. El turismo accesible no solo es disfrutado por las personas con discapacidad, sino que las personas mayores y familias con niños pequeños en cochecito también necesitan suprimir algunas barreras, ya que por su condición pueden tener algunas limitaciones de manera puntual.

Cuando se hace referencia a personas con discapacidad, hay que tener en cuenta que hay un amplio abanico. La mayoría de la población lleva o ha llevado gafas, lo que significa que sin ellas no podría valerse por el sentido de la vista y contaría como una persona con deficiencia visual. A esta falta de capacitación, la población ya está acostumbrada, y si se considerasen estas pequeñas discapacidades, habría un gran número de la población que necesitaría un grado de accesibilidad en sus actividades para poderlas llevar a cabo. A pesar de que este sector de la población no esté considerado como personas con discapacidad por su bajo grado, sí que se tendría que tener en cuenta a aquellas personas con discapacidad temporal. Es la que aparece cuando debido a alguna circunstancia puntual como puede ser un accidente o una operación, una persona no se puede valer por sí sola y ser autónoma, por esta razón necesita ayuda de los demás. Son circunstancias pasajeras, y que por tenerlas no tiene porque privarse de realizar con placer actividades de ocio.

Dentro del amplio abanico de discapacidades nombradas anteriormente, se pueden agrupar en 4 tipos, a continuación se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Tipos de discapacidad

Discapacidad física	Se considera una disminución importante de la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo; los problemas de motricidad pueden provocar la inmovilidad parcial o total de la personas y, a veces, incluso generarle problemas de comunicación, dificultades para controlar sus gestos y dificultades para expresarse, pero sin alterar jamás sus capacidades intelectuales. La discapacidad física puede referirse a la disminución de movimiento, falta de coordinación, trastorno en el tono muscular o del equilibrio. Las personas en situación de discapacidad motriz pueden desplazarse en silla de ruedas, con andadores, con bastón, con muletas o tener problemas para andar. Las personas que viajan
----------------------------	---

¹ Definición extraída de Tatiana Alemán Selva, 2014. Curso "Turismo Accesible y atención al público con discapacidad y otras necesidades diversas".

Discapacidad física	solas pueden ser independientes en la vida cotidiana si se les proporciona un entorno adaptado. Las personas que necesitan ayuda para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana suelen ir acompañadas.
Discapacidad intelectual	Es una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en las habilidades conceptuales, sociales y prácticas, por eso las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades para la comprensión, la comunicación y la capacidad de decisión. Las personas con discapacidad intelectual también tienen dificultades para orientarse en el espacio y en el tiempo. Es por ello que necesitan una compensación adaptada que suele adoptar la forma de una ayuda humana, a la cual se puede añadir una ayuda técnica. Conviene destacar que las personas analfabetas o que no dominen el idioma del país, los niños y algunas personas mayores se pueden encontrar en la misma situación que las personas con dificultades de comprensión y comunicación, es decir, pueden necesitar información sonora y visual simplificada.
Discapacidad auditiva	Es una deficiencia sensorial manifestada por la pérdida de audición y que conlleva limitaciones de comunicación e información. Para las personas con discapacidad auditiva, la principal dificultad consiste en percibir, entender y descifrar los mensajes sonoros, entre ellos el lenguaje, la pérdida de la estereofonía no les permite localizar el origen de los sonidos. Hay que distinguir entre las personas sordas y las personas con problemas auditivos. Las primeras, son personas que han nacido sordas o que han perdido el sentido del oído. No oyen el habla y solo se les puede ayudar mediante técnicas visuales (por ejemplo, el lenguaje de signos). Las segundas, son personas que tienen cierta capacidad de audición utilizable. Pueden utilizar ayudas técnicas como aparatos auditivos (audífonos), bucles de inducción, implantes cocleares o implantes osteointegrados, así como la técnica de la lectura de labios.
Discapacidad visual	En el caso de las personas con discapacidad visual, hay que distinguir entre las personas invidentes y las personas con problemas de visión. Las primeras, padecen una ceguera total y perciben el mundo principalmente a través del resto de sentidos. Se suelen desplazar con un bastón blanco que les permite detectar los obstáculos o bien con un perro guía. Las segundas, perciben de manera distinta los elementos del entorno en función de su tipo de visión (borrosa, campo visual reducido, etc.). La iluminación, la cantidad de obstáculos presentes en una ubicación y el contraste de los obstáculos y los relieves influyen en su capacidad de percibir el espacio. Las consecuencias de los problemas de visión son la pérdida de visión central, la pérdida de visión binocular, el reducido campo visual y la alta sensibilidad de la luz. Por este motivo es muy importante darles referencias visuales que se pueden completar con indicaciones que recurran a los otros sentidos. Algunas personas con problemas de visión se desplazan con bastón (normalmente o de modo puntual) o bien con un perro guía para detectar los obstáculos no percibidos visualmente. Para las personas con discapacidad visual y más concretamente para aquellas que padecen ceguera es muy importante diferenciar entre perro guía y perro asistente, ya que uno en muchos lugares está permitido y el otro no, y realizan funciones diferentes. El perro

Discapacidad visual

guía simplemente acompaña a su dueño, y no es de su propiedad, sino que es prestado y adiestrado por una fundación como la ONCE. El perro asistente hace las funciones de una persona para su dueño, lo ayuda en todo aquello que necesita, desde vestirse a acompañarlo por la calle a algún lugar, este perro sí que es de propiedad del dueño, ya que está adiestrado para ofrecerle una atención personalizada. Los perros asistentes únicamente están permitidos en Galicia, Cataluña y la Comunidad Valenciana.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos del tríptico de Turismo Accesible de la Generalitat de Cataluña y Tatiana Alemán (2014).

Cada persona es diferente, por eso para ofrecer un buen servicio en un establecimiento accesible, lo primero que hay que tener en cuenta es el tipo de discapacidad de la persona, sus capacidades y como nos podemos comunicar con ella.

Las premisas que hay que tener en cuenta son: preguntarle si quiere ayuda, hablarle directamente y no a su acompañante, no forzarle a recibir una ayuda que no es necesaria, dar información clara y concisa sobre los espacios y la oferta turística existente. Estas pautas son las que hay que seguir para atender a cualquier persona con discapacidad.

Como se ha comentado anteriormente cada discapacidad requiere de unos servicios. En el caso de la discapacidad física, es fundamental conocer los requisitos de accesibilidad que reúne el establecimiento. Para ello hay que mantener despejadas las zonas de paso y facilitar productos de apoyo (sillas de ruedas, tabla de transferencia, etc). En un restaurante, hay que asignarle la mesa más cercana a la puerta, entre las mesas tiene que haber un pasillo central con un espacio libre mayor a 90 cm, hay que retirar las sillas de la mesa que no se vayan a utilizar y las mesas tienen que permitir a la persona con silla de ruedas que pueda introducir sus piernas debajo.

En un hotel, hay que tener otros aspectos en cuenta para ofrecerle al cliente un servicio lo más fácil posible. Primero de todo hay que acompañar al cliente a la habitación y ayudarle con las maletas si lo requiere, enseñarle los itinerarios accesibles del establecimiento y preguntarle si tiene alguna necesidad especial (almohadas extra, regulación de la temperatura, etc.). Se requiere una camarera formada para que prepare la habitación, elimine todos los posibles obstáculos y coloque cualquier objeto que el cliente necesite a una altura de 120 cm máximo. La habitación tiene que tener espacio suficiente para circular entre el mobiliario y utilizarlo, tiene que haber un espacio de 90 cm a ambos lados de la cama para realizar la transferencia y la altura de ésta tiene que estar entre 45 y 50 cm, en el armario tiene que haber un perchero a doble altura con una altura máxima de 1,30 m y los cajones y baldas tienen que estar entre 1,20 m y 0,40 m.

Para dar un buen servicio a las personas con discapacidad intelectual es muy importante transmitir la información con oraciones claras y concisas, así como dar ejemplos. Si el cliente no acaba de entender lo que se le está diciendo, es conveniente intentar explicárselo de otra forma, esto no significa que tenga que ser tratado de forma infantil. Hay que tener paciencia y respetar el tiempo de decisiones, ya que a veces tienen dificultades para tomarlas de manera rápida, hay que respetar su decisión y no intentar convencerle de cambiarla.

Para atender a las personas con discapacidad auditiva es imprescindible vocalizar correctamente y hablarles de frente, ayudarles con gestos y escritura, del mismo modo que buscar una zona iluminada que evite sombras sobre el rostro del interlocutor. Es importante comunicarse con ellos con frases cortas y sencillas, en entornos acústicos que minimicen las transferencias y el ruido de ambiente, que las ventanillas o mostradores no tengan vidrios aislantes. Las infraestructuras tienen que tener sistemas y señales de aviso y alarma visuales o vibratorios. En conferencias y congresos es importante que tengan productos de apoyo, estos pueden ser teléfonos de texto, amplificadores de sonido, bucles de inducción magnética, videotelefonía o subtítulos.

Para ofrecer un buen servicio a personas con discapacidad auditiva en un restaurante es recomendable que alguno de los trabajadores conozca la lengua de signos, que la mesa donde se les ubique esté en una zona iluminada y a ser posible sea una mesa redonda ya que facilita la comunicación. También hay que facilitarles la carta en formato escrito y actualizada. Del mismo modo, un hotel tiene que tener la información en soporte visual, es recomendable tener paneles informativos con textos cortos o pictogramas normalizados. Para asegurar que la reserva es correcta hay que confirmarla enviando al cliente un email. Una vez el cliente esté en la habitación para comunicarse con él, hay que subir a su habitación para atenderle personalmente o mandar un mensaje de texto a su móvil o televisión. Se recomienda que las puertas de los hoteles para hospedar a personas con discapacidad auditiva, tengan un timbre visual o con vibración y tengan también mirilla.

Para prestar un buen servicio y atención a las personas con discapacidad visual, lo primero que hay que hacer para dirigirse a ellas es identificarse. Una vez se haya identificado, si es necesario, hay que comunicar qué se está haciendo o se va a hacer; para llamar su atención puede tocarle la mano o el hombro, y hablarle directamente con un tono de voz adecuado, en ningún caso se debe dirigir a él hablándole a su acompañante. En todo momento hay que informarle de lo que está pasando a su alrededor y decirle cuando nos vamos. Cuando se comunique con él es importante que utilice términos descriptivos como derecha, izquierda, delante o atrás, siempre en relación a la persona con deficiencia visual. Si hay que acompañar al cliente a algún lugar es imprescindible decirle dónde vamos, describiendo e indicando los obstáculos, situarse siempre un paso por delante y que la persona se coja del brazo por encima del codo o por el hombro. Si hay que pasar por alguna puerta estrecha, es importante informarle y situarse delante suyo para guiarlo, siempre cogido del hombro o del brazo.

Para facilitarle el movimiento por los espacios cada cosa tiene que estar en su sitio y no dejar cosas en medio, y si se mueve algo, informar que se ha cambiado de sitio. Las puertas y las ventanas tienen que estar siempre abiertas o cerradas, y la información en soporte gráfico con tamaño y contraste adecuados.

Para darle una buena atención en un restaurante hay que indicarle su mesa y ofrecerse como guía, las zonas de paso tienen que estar despejadas y sin obstáculos. Una vez se llegue a la mesa hay que colocar su mano en el respaldo de la silla, indicarle la posición en que se encuentran los cubiertos y el vaso o copa. Se recomienda una carta transcrita en braille, y si no se tiene informarle de la carta de forma verbal. En un hotel la persona que se ofrece como guía tiene que acompañarle

a la habitación e indicarle como está distribuida, las ventanas, cajones y puertas tienen que estar completamente cerrados o abiertos. La información ofrecida al cliente tiene que ser escrita en braille o con caracteres de gran tamaño y contraste. Cuando se limpie la habitación es muy importante no mover las cosas de sitio y dejar las zonas de paso despejadas y sin obstáculos.

Cada vez es mayor el número de personas con discapacidad de la población mundial, esto se debe al cambio en la calidad de vida que ha sufrido la población en los últimos años. Por un lado el envejecimiento de ésta, ya que debido a la baja natalidad y mortalidad, cada vez las personas tienen más esperanza de vida, lo que comporta que hay un mayor número de la población que necesita ayuda para moverse, ya sea con bastón, andador, muletas o una persona. Este segmento de la población es muy importante y no hay que dejarlo de lado ya que son los que, por el momento, desestacionalizan la actividad turística, conocidos como el IMSERSO. Este grupo de personas es el primero que lucha por una accesibilidad en los destinos, ya que son ellos los que disfrutan constantemente de los viajes. Las personas mayores son las que más sufren accidentes de tráfico siendo el principal resultado de estos la discapacidad o la muerte. No obstante, cada vez aumentan más los accidentes de tráfico y laborales, los primeros sobre todo en periodos vacacionales.

3. LA IMPORTANCIA DEL TURISMO ACCESIBLE EN EL SECTOR TURÍSTICO CATALÁN

En este capítulo se hablará de la importancia del turismo accesible en Cataluña. Dado que según el Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 (2003) el 16% de la población de Cataluña son personas con discapacidad, se cree importante potenciar este sector de la población y facilitarles el derecho al turismo y al ocio en su tiempo libre.

3.1. PLANIFICACIÓN

Cataluña es considerada una región muy turística, que atrae a gran cantidad y variedad de turismo, por este motivo la Agencia Catalana de Turismo, órgano perteneciente a la Generalitat de Cataluña, encargado de promocionar el destino, encuentra igual de importante dirigirse a mercados consolidados como puede ser el turismo de masas como a mercados potenciales como puede ser el turismo accesible.

Las personas con discapacidad ven limitadas sus posibilidades de viaje, ya que tienen ciertas condiciones que el destino tiene que cumplir para que ellos lo puedan disfrutar sin ningún inconveniente.

Tanto la accesibilidad, como el turismo accesible son términos muy recientes, que tan sólo desde 1980 se han empezado a utilizar y a tener en cuenta. Por eso no es de extrañar que casi todos los destinos que quieren aportar un valor añadido para que este segmento de la población pueda disfrutar de sus vacaciones sin problemas, empiecen a principios del siglo XXI a moverse para llevar a cabo esta accesibilidad.

Desde 1984 Cataluña empezó a promocionar leyes de accesibilidad, de cumplimiento para aquellos establecimientos, transportes o referente a arquitectura, para suprimir barreras para las personas con discapacidad (ver tabla 2).

Tabla 2. Normativa en materia de accesibilidad en Cataluña

Decreto 100/1984, de 10 de abril, sobre la supresión de barreras arquitectónicas. (Boletín 10/04/1984)	Tiene como objetivo ser el punto de partida normativo en el ámbito de la supresión de barreras arquitectónicas, para actuar como instrumento para la unificación de los criterios y medidas técnicas a aplicar.
Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas. (D.O.G.C. de 4-12-91)	Tiene por objeto garantizar a las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación, la accesibilidad y la utilización de bienes y servicios de la sociedad, promover la utilización de ayudas técnicas adecuadas que permitan mejorar la calidad de vida de estas personas mediante el establecimiento de las medidas y controles, y el cumplimiento de la normativa dirigida a suprimir y evitar cualquier tipo de barrera u obstáculo físico o sensorial. Esta ley recoge la estructura básica de las distintas leyes autonómicas de accesibilidad en el ámbito de Cataluña.
Ley 10/1993, de 8 de octubre, reguladora del acceso al entorno de las personas con disminución visual acompañadas de perros lazarillo. (D.O.G.C. de 15-10-1993)	Tiene por objeto definir los lugares donde las personas con discapacidad visual total o parcial pueden acceder acompañadas de perros lazarillo.
Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad. (D.O.G.C. de 28-04-1995), (Boletín 2043)	En este decreto se designa lo que la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, establece las normas de obligado cumplimiento para una correcta accesibilidad en los ámbitos de: urbanismo, las obras de nueva construcción y las obras de reforma y rehabilitación; edificación, edificios de uso público y privado de concurrencia pública y edificios privados de vivienda, establece en los dos ámbitos anteriores las normas técnicas de accesibilidad en dicho elementos; transporte, establece que la infraestructura y su material móvil deben ser accesibles; comunicación, establece que tiene que existir instalaciones de sistemas de comunicación accesibles en los edificios públicos, el uso del lenguaje de signos en la atención al público y la formación de intérpretes de signos y guías sordo-ciegos. En el capítulo 7 de este Decreto se establecen los fondos para la supresión de barreras arquitectónicas, explicando la destinación del fondo, que parte es para subvencionar los programas específicos para los entes locales y públicos, así

Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad. (D.O.G.C. de 28-04-1995), (Boletín 2043)	como los privados y los requisitos que deben cumplir y el control previo a la adjudicación del fondo posterior.
Decreto 204/1999, de 27 de julio, por el que se da nueva redacción al Decreto 135/1995, de 24 de marzo. (Boletín 2944 de 03-08-99)	Nueva redacción del capítulo 6 del Decreto 135/1995, de 24 de marzo.
Decreto 97/2002, de 5 de marzo, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida. (D.O.G.C. de 28-03-02)	Este Decreto deroga el capítulo 16 del Decreto 135/1995, de 24 de marzo.
Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia. (D.O.G.C. de 26-11-09)	Tiene como objeto definir la condición de perro de asistencia, establecer los derechos y obligaciones de sus usuarios y regular las actividades de adiestramiento, cuidado y control de los perros de asistencia con el fin de garantizar a las personas con alguna discapacidad, su derecho de acceso al entorno cuando vayan acompañadas de un perro de asistencia.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Consultoría de Accesibilidad: urbanismo, edificación, transporte y sistemas de comunicación. Rovira-Beleta.

A finales de 2007 la Agencia Catalana de Turismo llevó a cabo un proyecto para promocionar la oferta turística catalana dentro del marco Turismo Accesible. Para ello se creó la plataforma *Turisme per a tothom*, donde se encuentran los diferentes destinos que tienen oferta turística accesible, con la posibilidad de filtrar según diferentes temáticas.

Los destinos que forman parte de este proyecto se seleccionan minuciosamente a partir de la accesibilidad de todos los complementos que forman la actividad turística, teniendo en cuenta los recursos tanto culturales como naturales, los espacios de ocio, los alojamientos y el transporte, que en su conjunto forman una oferta de equipamientos, productos y servicios accesibles. También se tienen en cuenta los servicios sanitarios disponibles en la zona.

Según la Generalitat de Catalunya, *Turisme per a tothom a Catalunya* de la *Agència de Turisme de Catalunya* se ha convertido en un elemento de motivación para el sector turístico catalán de cara a facilitar la accesibilidad a sus equipamientos, servicios y recursos a las personas con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida.

La diferencia entre los destinos turísticos no está en los productos que ofrecen sino en el disfrute emocional que se hace de ellos. Esta característica es muy importante a la hora de ofrecer turismo accesible, ya que aquellas personas que requieran

necesidades especiales para practicar turismo agradecen tenerlas y este hecho conlleva a que el destino se diferencie de sus competidores. La posibilidad de ofrecer la imagen de un destino para todos, sin exclusión alguna, favorece el desarrollo turístico del destino. El perfeccionamiento de este tipo de turismo incrementa los ingresos del destino donde se lleva a cabo al poner en práctica políticas de responsabilidad social, también es un camino a seguir para diferenciarse del resto de destinos y ayuda a la transformación del sector.

3.2. IMPLANTACIÓN

En 2007 empezaron todos los trámites de gestión del proyecto *Turisme per a tothom* y en 2008 ya había 19 destinos adscritos a este proyecto, interesados por la gran importancia que es dar servicio al segmento de personas con discapacidad. Año tras año se han ido añadiendo nuevos destinos hasta llegar a 25 en 2013. A continuación se muestra el mapa de Cataluña con todas las marcas turísticas y los 25 destinos accesibles donde están ubicados.

Ilustración 1. Mapa destinos accesibles de Cataluña



1: Val d'Aran; 2: Vall de Boí; 3: Pallars Sobirà; 4: La Seu d'Urgell; 5: La Molina-La Cerdanya; 6: La Garrotxa; 7: Ruta Dalí; 8: Costa Brava-Alt Empordà; 9: Costa Brava-Baix Empordà; 10: Lérida; 11: Vic-Ososna; 12: Ruta de los monasterios del Camino de Santiago de Cataluña; 13: Turismo Industrial; 14: Maresme; 15: Barcelona; 16: Delta del Ebro; 17: La Ruta del Cister; 18: Costa Dorada; 19: Garraf-Sitges; 20: Penedés-Enoturismo Accesible; 21: Terra Alta y Reserva Natural del Sebes; 22: Tarragona Patrimonio de la Humanidad; 23: Parque Natural del Montseny y Sant Llorenç de Munt y el Obac; 24: Lloret de Mar; 25: Montsec-Starlight

Fuente: Turisme per a tothom

Según *Turisme per tothom*, los diferentes tipos de discapacidad disponen de productos turísticos a su alcance. Sin embargo, la distribución es irregular en cuanto a la variedad y el número (ver tabla 3).

Tabla 3. Productos accesibles en Cataluña por marcas turísticas

	Discapacidad auditiva	Usuario con silla de ruedas	Personas con movilidad reducida	Discapacidad visual
Barcelona	20	71	73	19
Cataluña Central	9	27	28	4
Costa Brava	10	62	64	6
Costa Dorada	4	48	50	5
Costa Barcelona	13	68	73	15
Pirineos	4	26	30	7
Terres de l'Ebre	2	11	11	3
Terres de Lleida	2	18	19	2
Val d'Aran	-	2	3	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Turisme per a tothom

La marca turística Barcelona tiene diferentes productos para personas con discapacidad, no obstante, las personas con discapacidad visual son las que más difícil lo tienen, ya que disponen de menos recursos adaptados. En Cataluña Central la discapacidad que menores adaptaciones tiene es la visual, y los restaurantes que aparecen como accesibles solo lo están para personas con movilidad reducida o que van en silla de ruedas. En la Costa Brava la mayoría de los productos turísticos están adaptados para personas con movilidad reducida, sin embargo, también hay algunos accesibles para personas con discapacidad auditiva y visual. En la Costa Dorada hay recursos accesibles para todo tipo de discapacidad, pero tiene la misma situación que la Costa Brava, la mayoría de ellos están adaptados para personas con movilidad reducida o para personas con silla de ruedas, por esta razón las personas con discapacidad visual y auditiva podrán disfrutar en menos medida de este destino. La costa de Barcelona está muy preparada para recibir turismo accesible, cuanta con diferentes tipología de recursos, y aunque en las bodegas para practicar enoturismo sólo se cuente con la adaptación para personas con movilidad reducida o que van en silla de ruedas, tiene varios recursos para personas con discapacidad visual y auditiva, aunque en menor medida. El destino de Pirineos abarca diferentes territorios, por este motivo es uno de los que ofrece más variedad de productos accesibles para personas con discapacidad. En las Terres de l'Ebre la mayoría de los recursos están adaptados para personas con movilidad reducida o que van en silla de ruedas, aun así, hay dos recursos que solo son accesibles para personas con discapacidad auditiva. En las Terres de Lleida, la mayoría de sus productos están adaptados al público con movilidad reducida o que utilizan silla de ruedas, no obstante las personas con discapacidad visual y auditiva también podrán disfrutar de algunos de los productos

que se ofrecen en este destino. La Val d'Aran solo tiene tres recursos turísticos accesibles y ninguno de ellos para personas con discapacidad auditiva.

Como se puede observar, para que un destino sea accesible tiene que tener diferentes recursos para ofrecer a todo el público que tiene alguna discapacidad, de este modo en mayor o menor medida, todas las marcas turísticas nombradas anteriormente están adaptadas a las diferentes discapacidades.

Tabla 4. Tipos de turismo y productos turísticos accesibles en Cataluña

	Discapacidad auditiva	Usuario con silla de ruedas	Personas con movilidad reducida	Discapacidad visuales
Cultura	61	171	185	45
Sol y playa	--	111	111	--
Naturaleza	--	13	13	9
Actividades deportivas	1	20	20	9
Ocio y entretenimiento	--	4	4	--
Gastronomía y enoturismo	1	30	31	1
Wellness, salud y bienestar	--	1	3	--

Fuente: elaboración propia a partir de datos de Turisme per a tothom

Del mismo modo que se clasifica la oferta turística accesible según destino, también es posible clasificarla por tipología (ver tabla 4). Se observa que las personas con discapacidad auditiva son las que menos productos accesibles tienen, ya que no tienen ningún producto específico para poder disfrutar del sol y la playa, la naturaleza, el ocio y entretenimiento y wellness, salud y bienestar. Es cierto, que la mayoría de personas piensan que las personas con discapacidad auditiva pueden disfrutar igualmente del entorno natural como la playa o la montaña, pero hay que tener en cuenta que en la playa toda la información que se proporciona del estado en el que se encuentra y de lo que está permitido o no hacer, se realiza por megafonía, y este hecho es un inconveniente para este colectivo, ya que no tendrán el mismo conocimiento que el resto de la población debido a su discapacidad. A pesar de que la mayoría de la oferta turística para personas con discapacidad auditiva se sitúa en la provincia de Barcelona, tienen 61 productos de cultura repartidos por todo el territorio catalán. En el único sitio que pueden disfrutar del deporte es en la Fundació Teràpia a Cavall, situado en la Atmella del Vallès, y el único restaurante accesible para este colectivo es Mon Sant Benet-Fundació Alicia, localizado en Sant Fruitós de Bages.

En la misma tabla se observa que las personas que van en silla de ruedas o con movilidad reducida son las que más productos accesibles pueden encontrar. Las primeras tienen 171 actividades diferentes de cultura, 111 de sol y playa, 13 de naturaleza, 20 lugares donde poder disfrutar de diversos deportes, 4 productos de ocio y entretenimiento, 30 de gastronomía y enoturismo y 1 de wellness, salud y bienestar. El segundo colectivo puede disfrutar de 185 productos de cultura, 111 de sol y playa, 13 de naturaleza, 20 actividades deportivas, 4 de ocio y entretenimiento, 31 de gastronomía y enoturismo y 3 de wellness, salud y bienestar. Mucha de la oferta

turística destinada a estos colectivos es la misma, aún así existen algunas diferencias, como se puede observar en la tabla 4.

Por último, las personas con discapacidad visual se observa que son el segundo grupo con menos abanico de productos turísticos accesibles. Pueden disfrutar de 45 actividades de cultura, 9 de naturaleza, entre los cuales se encuentra el Itinerario Sensorial Adaptado de Can Grau, situado en la comarca del Garraf, que está únicamente adaptado a personas con discapacidad visual. También pueden disfrutar de 9 centros donde se realizan actividades deportivas y 1 restaurante accesible, el restaurante Can Solé situado en Barcelona.

El alojamiento es muy importante a la hora de viajar, por este motivo también se ha optado por catalogar los diferentes tipos de alojamiento y la cantidad de los cuales están adaptados a los diversos tipos de discapacidad (ver tabla 5).

Tabla 5. Alojamientos accesibles en Cataluña

	Deficiencia auditiva	Usuario con silla de ruedas	Personas con movilidad reducida	Deficientes visuales
Albergues	2	4	5	2
Alojamientos rurales	3	39	81	54
Apartamentos	4	11	26	22
Residencias	--	1	1	--
Campings	--	11	40	3
Hoteles	53	214	300	207
Refugios de montaña	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia a partir de datos de Turisme per a tothom

Como se observa en la tabla 5, las personas con movilidad reducida son las que tienen más facilidades para el alojamiento accesible, seguidas de las personas que utilizan silla de ruedas. Las personas con deficiencia visual tienen también disponible un buen número de alojamientos rurales, apartamentos y hoteles, donde poder alojarse. Sin embargo, las personas con discapacidad auditiva son las que tienen más dificultades, ya que sólo tienen 62 alojamientos accesibles. También se puede ver que no hay ningún refugio de montaña que esté adaptado a personas con discapacidad, o al menos que se tenga constancia de ello. En todo caso, el número total de alojamientos reconocidos es relativamente pequeño en relación al total de oferta turística en Cataluña, menos del 10% (Idescat, 2013).

Según *Turisme accessible, guía de bones pràctiques a Catalunya* (2010), el sector turístico catalán ha impulsado la accesibilidad de sus servicios y ha hecho realidad el principio según el cual a las personas con discapacidad se les reconozca la participación en la vida cultural, el ocio, el tiempo libre y los deportes en igualdad de condiciones, tal como promueve la Convención de la ONU sobre los Derechos de las personas con Discapacidad y la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su resolución denominada “Hacia un turismo accesible para todos”.

Fruto de esta tarea intensa ha estado la admisión de la Agencia Catalana de Turismo como miembro del pleno derecho de la asociación *European Network of Accessible Tourism* (ENAT), entidad de turismo accesible de referencia en Europa, como también lo ha estado la firma de un convenio de colaboración institucional entre la *Agència Catalana de Turisme* y la Fundación ONCE, para trabajar conjuntamente en el desarrollo de acciones iniciativas para la promoción del turismo accesible en Catalunya.

Todas las acciones que se están llevando a cabo en distintos lugares de Cataluña para hacerla un destino accesible, han tenido sus frutos. En primer lugar en 2009 la campaña "*Turisme per a tothom*" fue galardonada con el Premio Alimara de ese año.

Desde el 2010 se celebra a principios de diciembre para conmemorar el Día Europeo de las Personas con Discapacidad, el Premio Ciudad Europea Accesible. En la edición inaugural de 2010 66 ciudades europeas de 19 países de la UE participaron en el concurso. Entre las finalistas se encontraba Barcelona, una ciudad que desde 1978 está luchando por la implementación de la mejora en accesibilidad, para ser una ciudad sin barreras y con un diseño para todos. Fue premiada por la mejora en el entorno y el transporte, dando facilidades a las personas con discapacidad. Una de las ventajas de Barcelona fueron los Juegos Olímpicos de 1992, que ayudaron a superar las primeras dificultades de llevar a cabo una ciudad sin barreras. Una vez conseguido este objetivo, trabajan más duro en una accesibilidad de comunicación, educación inclusiva, mejora del mercado laboral y mejores servicios, haciendo posible para todo el mundo crear su proyecto de vida independiente.

En la segunda edición de 2011, entre las ciudades finalistas de este certamen también se encontraba una ciudad española, aunque no catalana, esta es Santander. En este caso se presentaron 114 ciudades de 23 países miembros. Entre las ciudades que se presentaron estaba Terrassa, y esta edición fue la primera en que se empezaron a dar menciones especiales a las ciudades participantes que no quedaban finalistas pero que habían hecho un buen trabajo. Terrassa se llevó la mención especial a la construcción del entorno, porque a pesar de las dificultades orográficas y del patrimonio industrial con el que cuenta ha sido capaz de suprimir barreras arquitectónicas y hacer accesible lugares históricos. El ayuntamiento de Terrassa durante los últimos años ha llevado a cabo un amplio abanico de iniciativas para la supresión de barreras arquitectónicas, poniendo rampas y ascensores, así como adaptando las zonas de paso peatonal, aceras en el centro de la ciudad y parques.

Todos estos galardones que han llegado a tierras catalanas desde Europa muestran que poco a poco, los pasos realizados llegan a sus frutos, de este modo, actualmente se cuenta con 25 destinos, con diferentes productos turísticos y con 3 premios.

4. LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN SITGES

En este capítulo se explicarán los diferentes recursos que tiene Sitges para ser un punto de atracción turística. En primer lugar se hablará sobre la oferta que tiene, indicando los diferentes recursos y productos de los que dispone. En segundo lugar se comentará la demanda que tiene Sitges y qué tipo de turista es el que lo visita, y para

finalizar se explicará porqué está considerado un municipio adaptado y los objetivos que tiene para lograrlo.

4.1 OFERTA

Sitges es un municipio perteneciente a la comarca del Garraf situada al sur de Barcelona, que cuenta con una situación privilegiada entre mar y montaña. Sitges está situado en el extremo meridional del macizo del Garraf, una sierra de roca calcárea que le impide la entrada de los vientos fríos del norte, construyendo una barrera natural. Esta ubicación hace posible un microclima de inviernos y veranos suaves y más de 300 días de sol al año.

Por su magnífica ubicación y su actividad durante todo el año, Sitges cuenta con un amplio abanico de oferta para disfrutar de sus paisajes y su población. Por este motivo se encuentran una gran variedad de personas con diferentes características y motivaciones de viaje que visitan este pueblo de la costa mediterránea. De este modo, y a raíz de muchos esfuerzos, Sitges se ha consolidado como un destino destacado a nivel de la mediterránea.

Sitges cuenta con 6.999 plazas de alojamiento, que representen el 50% de oferta de de la comarca. La modalidad predominante es la hotelera, que supone un 68% de la capacidad de acogida, esta se ve completada por las plazas de camping, que suponen el 32% (ver tabla 6).

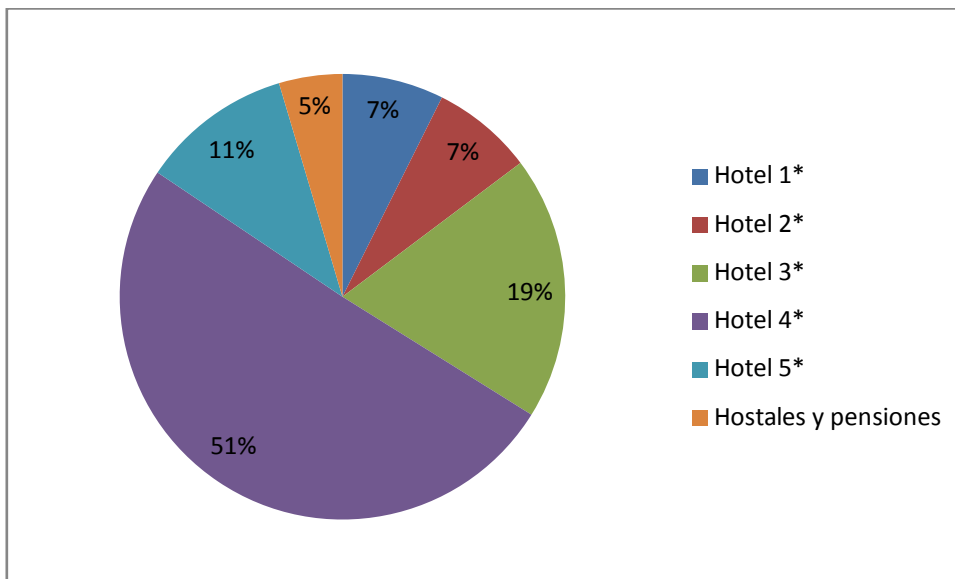
Tabla 6. Alojamientos turísticos en Sitges (2013)

	Sitges	Garraf
Hoteles	38	51
Plazas de hoteles	4.542	5.028
Hostales y pensiones	9	12
Plazas de hostales y pensiones	219	380
Campings	2	6
Plazas de campings	2.238	8.526
Turismo rural	0	4
Plazas de turismo rural	0	48
Total establecimientos	49	73
Total plazas	6.999	13.982

Fuente: Idescat, a partir de los datos del Departament d'Empresa i Ocupació.

En relación a la hotelería, se trata de una oferta de de alta categoría, ya que el 62% de las plazas pertenecen a hoteles de cuatro y cinco estrellas (ver ilustración 2). Además, esta tipología de hoteles dispone de grandes espacios para celebrar congresos y reuniones, que junto al Palacio de congresos, un centro de conferencias, y recintos culturales como el Edificio Miramar y el Palau Maricel, convierten el destino en un centro destacado en este ámbito.

Ilustración 2. Porcentaje de plazas hoteleras por categoría en Sitges (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Idescat, del Departament d'Empresa i Ocupació.

La mayoría de los hoteles se encuentran situados en la zona céntrica del pueblo, con muchas facilidades para acceder a los diferentes recursos turísticos. El abanico de alojamientos es tan amplio que se puede disfrutar, tanto de hoteles de grandes cadenas como Meliá, a la vez que pequeños hoteles con encanto gestionados por familias.

Por otro lado, los hoteles Calipolis, Dolce Sitges, Meliá Sitges, Sunway Playa Golf, Port Sitges Resort y San Sebastián playa, son los alojamientos accesibles con los que cuenta el proyecto *Turisme per a tothom*, este hecho no significa que el resto de alojamientos no tengan facilidades para personas con discapacidad, sino que desde la *Agència Catalana de Turisme* no tienen constancia de ello.

El principal atractivo de Sitges es el sol y el mar, complementado con las 26 playas que forman el litoral, cada una de ellas con su propia personalidad y con los servicios necesarios para ofrecer todas las comodidades. El carácter propio de cada playa, hace que se respiren ambientes diferentes en ellas. Se puede diferenciar entre las playas de poniente, las de levante y las urbanas.

Las playas de poniente son las que están ubicadas al final del paseo dirección Vilanova i la Geltrú, son calas pequeñas y tranquilas envueltas de acantilados, que se localizan en zonas escondidas con un encanto especial y a veces de difícil acceso. Las playas de levante, son aquellas que pertenecen a Sitges pero no están ubicadas en el municipio, es decir, son las playas pertenecientes a Les Botigues de Sitges y a El Garraf. Estas playas son anchas, de arena fina y más familiares. Por último, se encuentran las playas urbanas, que son las que se ubican en el término municipal de Sitges y que recorren todo el litoral del municipio desde Aiguadolç hasta el Terramar. Están situadas a lo largo del paseo marítimo, las que se ubican al lado del Puerto de Aiguadolç tienen vistas al macizo del Garraf, desde el resto se puede contemplar el casco antiguo, y verlas paseando por el paseo marítimo. Todas ellas tienen fácil acceso a pie, y algunas de ellas tienen facilidades para que las personas con

movilidad reducida puedan acceder. Sitges cuenta con 6 playas adaptadas para personas con discapacidad, todas con rampas y accesos hasta la zona húmeda. Las playas de las Botigues de Sitges, Garraf, San Sebastià y la Barra, tienen plazas de aparcamientos reservadas para personas con discapacidad. La mayoría de las playas adaptadas tienen servicio de sillas anfibias, pasarelas hasta la zona húmeda de la playa y cabinas de WC adaptadas (ver ilustraciones 3, 4, 5, 6 y 7).

Ilustración 3. Rampa Playa de la Ribera



Fuente: Cristina Cervera

Algunas de las playas de Sitges han estado distinguidas con el certificado de calidad ISO 14001, en reconocimiento a su gestión ambiental y el plan global de mejora constante, gracias a la buena calidad del agua, de la arena y de los servicios de limpieza, salvamento y socorrismo. Además gran cantidad de las playas de Sitges cuentan con la distinción de la bandera azul de calidad y otros certificados como EMAS y SICTED.

Ilustración 4. Panel informativo Playa Balmins



Fuente: Cristina Cervera

Sitges cuenta con 3 puertos deportivos con más de 2600 amarres. En primer lugar destaca Port Ginesta, que se ha convertido en el puerto deportivo más grande de Cataluña, situado en las Botigues de Sitges, municipio a caballo entre Castelldefels y Sitges, pero perteneciente a este último. En segundo lugar se encuentra el Port Nàutic del Garraf, localizado en el municipio de Garraf al pie del macizo. Y por último, y no menos importante, estaría el Port d'Aiguadolç, es el más próximo al núcleo urbano, se puede pasear por él y disfrutar de las vistas de sus embarcaciones a la vez que de su gran oferta de ocio, con bares, restaurantes, hoteles, discotecas y escuelas de vela. A lo largo del año se realizan diferentes regatas con salida o llegada al Port d'Aiguadolç, de este modo no es sorprendente que Sitges disponga de una amplia oferta de actividades náuticas y marítimas. No obstante, el Port d'Aiguadolç no es la única zona donde se pueden encontrar este tipo de actividades, en la Playa de la Fragata se halla el Club Nàutic Sitges, una escuela de vela que ofrece una gran variedad de actividades, tanto para niños como jóvenes y adultos o el Club de Mar situado en el paseo marítimo también ofrece actividades náuticas.

El Port d'Aiguadolç cuenta con la Escuela Timberland de Vela Adaptada. Es una escuela que desde sus inicios ha apostado por la enseñanza de la vela a personas con discapacidad, ya que es un deporte que no ofrece restricciones y se puede practicar independientemente de la discapacidad y grado que se tenga. Entre sus objetivos está formar a monitores de vela y dar apoyo a la creación de nuevas escuelas de vela adaptada. Constantemente realizan cursos y participan en campeonatos con sus diferentes equipos, y en verano ofrecen campamentos con actividades de vela.

Aunque Sitges no destaque por su oferta de actividades accesibles, la verdad es que poco a poco se va haciendo un hueco en este mercado. La prueba son los diferentes eventos deportivos que se han celebrado en Sitges para personas con discapacidad. Todo empezó en 1994 cuando la Media Maratón incorporó el Campeonato de España para corredores con sillas de ruedas, competición que en 1996 y 1997 se convirtió en el Campeonato del Mundo. Sitges también acogió el XXI Campeonato Escolar de Cataluña de Baloncesto ACELL – *Special Olympics* 2010 y el II Campeonato de Vela Adaptada (Eco de Sitges, 2014). Pero estos no son los únicos eventos que se han celebrado en Sitges, relacionados con el mundo deportivo adaptado, ya que desde el 2001 al 2007 se han celebrado diferentes ediciones del Campeonato de Cataluña de Vela Adaptada y del 2005 al 2006 se celebró la *Dylan Cup*, una prueba de vela para personas invidentes y deficientes visuales. Y en abril de 2014 acogió el Challenge Europeo de Golf en Silla de Ruedas. Gracias a la celebración de estos eventos, se puede considerar que Sitges es una localidad pionera en el deporte adaptado.

El Parque Natural del Garraf, localizado en el macizo del Garraf, donde se puede disfrutar de un paisaje de montaña con vistas al mar, está formado por un paisaje rocoso y con gran cantidad de cavidades subterráneas formadas por la acción del agua sobre la roca calcárea y por un relieve que deja rastros de las rieras secas encajadas en las rocas, conocidas como fondos. El parque presenta una flora propia, siendo la zona más septentrional de Europa donde crece el palmito, una especie de palmera pequeña, que a su vez es la especie más característica de este paisaje. Todas estas condiciones hacen que este entorno sea muy especial para los que lo

visitan. Entre los picos que tiene el parque destacan La Morella de 596,4m y El Rascler de 572m.

El Parque Natural del Garraf cuenta con un programa llamado “Vive el Parque”, formado por todo el conjunto de puntos de información y equipamientos que se encuentran en todo su entorno. Se adentra en la historia del parque con un conjunto de actividades vinculadas a diferentes áreas como la arqueología, la historia del arte o la astronomía, entre otros, unidos a soportes audiovisuales, talleres, exposiciones y estancias medioambientales, que dan a conocer todo el encanto que tiene el parque, así como su fauna y su flora.

En medio del Parque Natural del Garraf se encuentra el Palau Plana Novella, que acoge el monasterio budista Sakya Tashi Ling, donde se realizan diferentes talleres de meditación y relajación, así como visitas guiadas por el palacio y por la cultura budista. Las visitas guiadas se realizan por los monjes que habitan allí, y se adentran en el patrimonio de una de las familias de indianos (aquellos que emigraron a América en busca de fortuna), y una exposición que introduce al visitante la cultura tibetana y una tradición milenaria.

El Parque Natural del Garraf, es uno de los atractivos turísticos para personas con discapacidad más importante de la zona, aunque poco conocido. Dispone de dos circuitos para personas con discapacidad. Por un lado, está el circuito sensorial de Can Grau que está adaptado para personas con discapacidad visual y física (ver ilustración 8, 9 y 10). Es un circuito cerrado con diferentes puntos de interés, en los que se puede disfrutar de la naturaleza de la zona, todos ellos están señalizados en braille y dejan descubrir elementos emblemáticos de la naturaleza y vegetación típica del parque, como por ejemplo las plantas aromáticas, la vegetación típica como el palmito, el viento y el canto de los pájaros.

Ilustración 8. Panel informativo Itinerario sensorial de Can Grau



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9. Mapa Itinerario sensorial de Can Grau



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10. Código del plano del Itinerario sensorial de Can Grau



Fuente: Elaboración propia

El segundo itinerario que hay en el Parque Natural del Garraf es el itinerario botánico de La Pleta, en la Plana Novella. El circuito consta de cuatro partes. El inicio es en La Pleta, la oficina de información del parque, se empezará experimentando el sentido del olfato con las especies características de la zona. En la segunda parada está la piedra calcárea, que es característica del entorno y debido al agua y al aire se ha ido erosionando poco a poco formando cuevas. En este caso se experimentará el sentido del tacto, tocando la piedra y notando su relieve rugoso. En la tercera parada se observarán las terrazas de piedra seca características de los cultivos de viñas, ya que antiguamente esta zona se caracterizaba por tener plantaciones de viñas, olivos y algarrobos. Y en la última parada se puede disfrutar de la palmera autóctona de la zona, el palmito, protegida por ley. Este circuito es exclusivo para viandantes, de este modo no hay peligro para las personas que lo practican, ofrece información del circuito en braille mediante folletos y hay la posibilidad de realizarlo con unidades de tercera rueda o *handbikes*.

Sitges ha sido siempre un lugar donde abunda la cultura. En la época medieval era un pueblo pequeño de pescadores amurallado con varias torres de vigilancia levantadas

en el S XIV, actualmente el *carrer d'en Bosc*, la calle más antigua del pueblo, cuenta con restos de la muralla y casas de piedra adheridas a ella como el conocido Palau del Rei Moro. Siglos más tarde, gracias a la iniciativa de artistas como Santiago Rusiñol, Ramon Casas, Miquel Utrillo o Charles Deering, Sitges se convirtió en un lugar de referencia y centro de difusión del modernismo catalán, ya que fue un sitio destacado para intelectuales de esta época. Alrededor de los siglos XIX y XX Sitges ha ido acogiendo diferentes artistas que han dejado su huella en la cultura del pueblo catalán y que se ha mantenido hasta la actualidad. El municipio tiene escondido en cada rincón un poquito de cultura, ya sean esculturas o su arquitectura.

Cuenta con diferentes museos, el Museu Romàntic con la colección de muñecas antiguas de Lola Anglada, una de las mejores del mundo, el Museo Casa Bacardi, donde se explica la historia del ron Bacardi, ya que Facundo Bacardi nació en Sitges y emigró a América y allí lo descubrió. También se cuenta con el Cau Ferrat, casa-taller del pintor y escritor Santiago Rusiñol y el Museu Maricel, que presenta una gran colección de obras de reconocidos pintores y escultores como Picasso, Casas, Zuloaga o el Greco. Estos dos últimos se han inaugurado recientemente tras permanecer cerrados por remodelación durante más de dos años, la cual ha conllevado a hacerlos accesibles para personas con discapacidad física, adaptando con rampas los accesos a los espacios. También está en proceso hacer los museos accesibles para el resto de personas con discapacidad. Para llevarlo a cabo, están trabajando junto con la Diputación de Barcelona en el programa Mirada Táctil, el objetivo del cual es hacer accesibles los museos y patrimonio cultural de Barcelona a toda la sociedad. Para ello, se facilitan módulos sensoriales que recorren el museo, información en braille para personas con discapacidad visual o problemas de visión graves, dicha información está también transcrita en lenguaje de signos y subtitulada en diferentes idiomas para aquellas personas con discapacidad auditiva.

En el Cap de la Vila, el punto esencial que constituye el centro del pueblo, se encuentra la Casa del Rellotge, una de las casas modernistas más característica de Sitges.

En el casco antiguo se encuentra la Plaza del Ayuntamiento, el edificio actual fue construido sobre los cimientos del castillo medieval. El edificio del Mercado, fue el primero que utilizó el hierro en su construcción, actualmente es donde está ubicado el Museo Casa Bacardi y la Fundació Pere Stämfli, esta última alberga colecciones de arte contemporáneo. Detrás del ayuntamiento, se encuentra la biblioteca pública Santiago Rusiñol, edificio que perteneció a la casa de Miquel Utrillo. Y al lado de este edificio se encuentra el archivo histórico municipal. Entre el ayuntamiento y la iglesia parroquial se observa la estatua del Doctor Robert, hijo predilecto de Sitges y la conocida palmera, es una palmera que es casi igual de alta que el campanario de la iglesia y se ve desde casi todos los puntos del pueblo, es un símbolo diferencial para sus habitantes, ya que es el punto de encuentro cuando empieza la Fiesta Mayor.

La iglesia Parroquial de Sant Bartomeu y Santa Tecla (patrones del municipio), se ubica en la conocida Plaza del Baluard. Es una construcción del S. XVII, y es conocida como La Punta. Está situada en un punto estratégico del pueblo, por una parte observa todo el paseo marítimo y las diferentes playas que lo recorren, por otro lado tiene a sus espaldas la zona perteneciente a los museos, y entre estos y las escaleras

que bajan al paseo se puede observar uno de los cañones que se utilizaron cuando Sitges estaba fortificada.

El paseo marítimo empieza en la playa de la Fragata, justo debajo de la iglesia parroquial y con sus más de 3 km de largo llega hasta el final donde está el Parque de los Jardines del Terramar, que se reabrió en 1998 y en el que se encuentra el Jardín de los Sentidos, una pequeña parte destinada a los niños y a las personas con discapacidad, donde pueden experimentar los sentidos del oído y el tacto combinándolo con el placer de aprender mientras juegan.

Sitges tiene diferentes rutas culturales, ofrecidas por el grupo de guías de Sitges. Agis, la empresa que las realiza, tiene diferentes rutas guiadas, que cada domingo con un mínimo de 5 personas en el grupo las realizan.

- *Ruta dels Americanos*, un itinerario que se realiza paseando por sus calles y encontrando todas las joyas arquitectónicas y edificios que hicieron aquellos sitgetanos que entre el S.XVIII y el S.XX emigraron a América en busca de fortuna y en señal de su triunfo a su regreso construyeron mansiones que van desde el neoclasicismo al novecentismo, pasando también por el modernismo.
- “Sitges en la época del Modernismo”, que muestra todo el legado que los intelectuales de la época dejaron, pero sobre todo enseña la vida que tuvo el escritor y pintor Santiago Rusiñol, ya que fue el que inició las fiestas modernistas en Sitges. Se visita el Cau Ferrat, casa taller de Santiago Rusiñol donde se puede contemplar lo que supuso para los intelectuales el arte modernista de la pintura, la música, las artes decorativas y la literatura.
- “La ruta del casco antiguo” descubre al visitante los orígenes de Sitges, recorriendo las calles empedradas, los restos de la muralla medieval, el Racó de la Calma donde se puede adentrar en los diferentes museos que lo forman, las antiguas casas de pescadores y todo el recinto que formaba parte de la villa en la época medieval.
- “La ruta de la Malvasia” es un recorrido por el Hospital Sant Joan Baptisa, edificio construido en 1912 y actualmente dedicado al cuidado de personas mayores. Contiguo a este espacio también se encuentra uno de los tanatorios del pueblo. Pero esto no es lo que interesa en esta ruta, el principal motivo de visita es conocer la historia, el lugar del cultivo y la producción de la Malvasia, un vino dulce típico de Sitges, que solo se fabrica aquí. De esta ruta también forma parte la visita al Museu Romàntic, ya que es legado de la misma familia que el hospital.
- “La ruta de las Ánimas” es un descubrimiento desde el centro del pueblo hasta el antiguo cementerio donde algunos de los americanos fueron enterrados. A lo largo de este recorrido se pueden observar diferentes esculturas de los siglos XIX y XX.
- “La ruta por el Terramar”, una zona que se promovió como primera ciudad-jardín de Cataluña, y se convirtió en uno de los principales centros de la arquitectura *noucentista* catalana. El paseo por esta urbanización deja descubrir su historia, arquitectura y jardines.

Pero Sitges no se conforma con la cultura de sus monumentos y sus museos, sino que va más allá y da paso a lo largo del año a diferentes eventos, algunos de ellos conocidos a nivel internacional. Es un pueblo que nunca descansa, cada mes se encuentran actividades para realizar, y la población disfruta formando parte de ellas.

El año empieza con el Carnaval, situado en el ranking de los 10 más famosos del mundo. Carnaval empieza el jueves y finaliza el miércoles de ceniza, durante esta semana hay diferentes actos organizados por los entes participantes, pero el más multitudinario son las rúas, tanto de la *Disbaxa* (domingo) como del *Extermini* (martes), con más de 50 carrozas que desfilan por el centro del pueblo y el paseo marítimo y más de 2.000 personas que participan en él. Es uno de los actos más multitudinarios, donde se encuentran visitantes de todos los lugares.

En primavera, se disfruta del Rally de coches de época Barcelona-Sitges. Un acto donde desfilan desde Barcelona hasta Sitges coches con más de 100 años, y que provienen de distintos lugares del mundo. Llegan siempre por la carretera de las costas del Garraf, realizan la primera parada en el puerto de Aiguadolç y después desfilan por las calles más céntricas del pueblo hasta llegar a la playa de La Fragata, donde se quedan expuestos durante el mediodía para que sus visitantes los puedan ver y fotografiar. Todos los participantes del Rally van vestidos de época de acuerdo con la de su coche, de este modo se puede ver la evolución tanto de los coches como de las modas que han ido sucediendo en estos 100 años. El Rally de 2014, fue el primero en presentar también motocicletas antiguas, un hecho que probablemente se repita, ya que agradó al público que las disfrutó.

Después de cuarenta días desde que finaliza Semana Santa, llega Corpus donde la tradición es hacer alfombras de flores que cubren las calles del pueblo.

Pero para los habitantes de Sitges, la tradición más importante y esperada por todos es la Fiesta Mayor, celebrada el 23 y 24 de agosto en honor a su patrón Sant Bartomeu. Otro de los actos esperados por los sitgetanos, sobre todo por los más pequeños, es Santa Tecla, fiesta de la patrona, celebrada el 22 y 23 de septiembre. Es igual que fiesta mayor, con la diferencia que la matinal la hacen los niños, de este modo desde bien pequeños pueden disfrutar de las tradiciones del pueblo.

Ilustración 11. Gigantes de Sitges



Fuente: María Cervera

Y como Sitges no puede ser menos, también forma parte de la tradición *castellera*, patrimonio de la humanidad por la Unesco. Los *castells* son una tradición en Cataluña,

son torres humanas conocidas en gran parte del mundo como una de las cosas más espectaculares de la cultura catalana.

Y a finales de año, también llega uno de los eventos más conocidos a nivel mundial el Festival de Cinema Fantástico. Su duración es de aproximadamente una semana, el pueblo se vuelve fanático del cine. Se estrenan películas, y el Hotel Melià cede el auditorio como principal sala de cine. No obstante, los dos cines que están en el centro del pueblo también pasan películas. Uno de los días de esta semana, se lleva a cabo la conocida *zombie walk*, un desfile de personas disfrazadas de *zombies*, que cada vez es más multitudinario.

Los eventos descritos anteriormente, son solo una muestra de los más importantes que se celebran en Sitges. En el Anexo 1 se encuentra el calendario de fiestas del 2014.

Sitges cuenta desde 1999 con un Plan de Accesibilidad, que no se ha actualizado en ningún momento. No obstante, ha llevado a cabo diferentes planes urbanísticos donde tiene en cuenta la accesibilidad.

Sitges Capaz Accesibilidad fue un organismo creado a principios de los años 2000 por el Área de acción social, salud pública y consumo del Ayuntamiento, que promovía un espacio de encuentro para jóvenes y adultos con disminución psíquica y física. En 2006 y 2007 organizó unos premios conocidos como "Sitges Capaz Accesibilidad" dirigidos a entidades y empresas que sin tener una relación directa con la discapacidad llevaron a cabo alguna mejora para la calidad de vida o de situación socio-laboral de estas personas, tanto las residentes en el municipio como las visitantes. El premio era una cuantía en metálico que la empresa o entidad tenía que invertir en la mejora de la calidad de vida o en la inserción en el mundo laboral de personas con discapacidad. Por mala suerte, estos premios se dejaron de realizar con la crisis económica sufrida a nivel mundial, y que ha afectado sobre todo a las minorías.

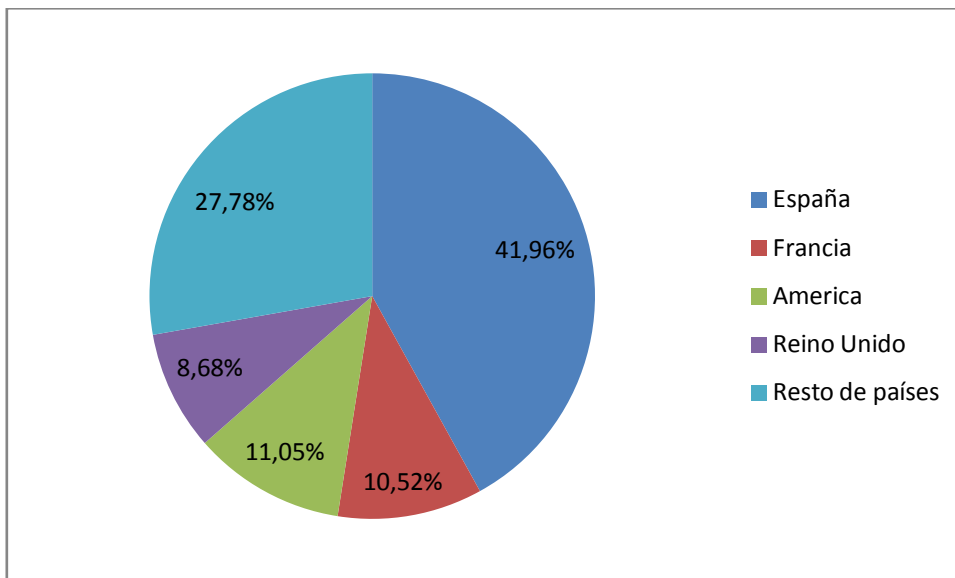
Sitges está luchando para ser un destino accesible, para ello está trabajando en la obtención del certificado *Biosphere Destination*, que engloba la oferta turística al mismo tiempo que prácticas sostenibles y accesibles. La *Agència de Promoció de Turisme* de Sitges, tiene el objetivo de conseguir un modelo de desarrollo turístico basado en los principios de sostenibilidad social, económica y ambiental; y con este certificado sería la primera localidad en conseguirlo en España.

El ayuntamiento en colaboración con la Fundación Ave Maria (un centro que acoge personas con discapacidad) están trabajando para poner en marcha un programa piloto, que se centra en que las mejoras tecnológicas favorezcan a las personas con discapacidad. Es un programa que se irá implantando poco a poco, el impulsor del cual es el Institut Català de la Robòtica, quiere ofrecer sillas de ruedas auto-guiadas para personas con movilidad reducida y sin cognición, para que puedan visitar y acceder a espacios del municipio que de otro modo no podrían visitar. Se quiere conseguir implementar en todos los ámbitos que permitan su inclusión.

4.2 DEMANDA

Según datos estadísticos de la *Agència de Promoció de Turisme* de Sitges, a partir de las personas atendidas en la oficina de turismo de Sitges durante el año 2013, el turista es fundamentalmente extranjero, representando el 58,04% del total de la demanda (ver ilustración 12). El 10,52% de los visitantes internacionales son de origen francés, el 8,68% provienen del Reino Unido y el 11,05% son turistas de América, los cuales vienen de Estados Unidos (4,03%), Canadá (1,35%) y el resto de América (5,68%).

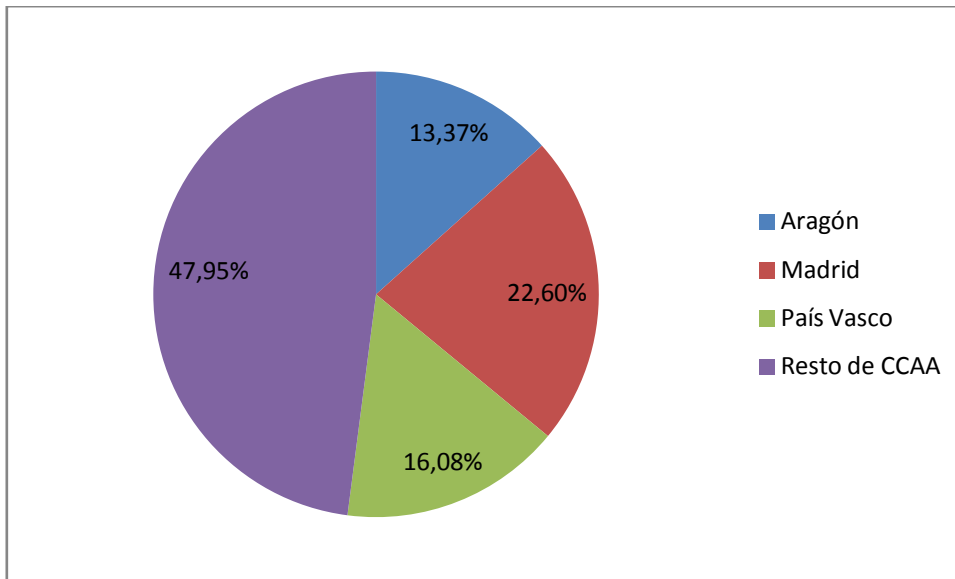
Ilustración 12. Turistas atendidos en la oficina de turismo según país de procedencia (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos de la Oficina de turismo de Sitges

Por otro lado, el turismo doméstico representa el 41,96% del total de la demanda, siendo el 20,23% visitantes de España y el 21,83% de Cataluña. Del total de visitantes atendidos que provienen del resto de España, el mayor número de visitantes procede de la Comunidad de Madrid, el País Vasco y la Comunidad de Aragón con 22,60%, 16,08% y 13,37% respectivamente (Ilustración 13). De lo contrario las comunidades que menos turistas emiten hacia Sitges son Extremadura, Murcia y Cantabria.

Ilustración 13. Turistas españoles del resto del Estado atendidos en la oficina de turismo según Comunidad Autónoma de procedencia (2013)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos de la Oficina de turismo de Sitges

El 32,48% de las personas que visitan la oficina de turismo, se acercan a por un mapa del pueblo y piden información sobre qué es lo que pueden visitar en el periodo de tiempo que están. No solo piden información sobre Sitges, ya que el 1,90% solicitan información sobre Cataluña, el 1,68% de los alrededores de Sitges, es decir, de los diferentes municipios situados en la comarca del Garraf y el Penedés, y el 0,16% demandan información sobre Barcelona. En referencia a los recursos de Sitges los visitantes piden información sobre las playas, los horarios de transporte (tren y autobuses) y la agenda, que son todas las actividades que se realizan durante el año en el municipio.

Parte del turismo de sol y playa son jóvenes que van a pasar unos días de desconexión, así pues, pueden divertirse con la amplia oferta de ocio nocturno localizada en su gran mayoría en la calle primero de mayo, una calle llena de pubs que en verano se llena de gente.

Del mismo modo las familias disfrutan de todos estos recursos que forman el turismo de sol y playa y además tienen espacios públicos como parques en todo el municipio de los que pueden disfrutar, con columpios y zonas de sombra, así como alguno en primera línea de mar. Algunas familias combinan la playa con excursiones en el Parque Natural del Garraf. Para el turismo familiar, Sitges también cuenta con talleres en los museos dedicados a los niños. Y su cercanía a Barcelona y a El Vendrell le permite ofrecer diferentes productos de ocio destinados a familias como el Tibidabo situado en Barcelona o el Karting de El Vendrell.

El Parque Natural del Garraf, es uno de los espacios que más turistas acoge de corta duración, ya que la mayoría de sus visitantes son excursionistas y no suelen pernoctar en el municipio. Este es otro tipo de público al que Sitges también se dirige, aquellas personas amantes de la naturaleza, tanto de montaña como de mar, ya que hay algunas playas que no están tan masificadas y de las cuales pueden disfrutar con más tranquilidad.

A pesar de albergar diferentes tipos de demanda, uno de los más importantes es el turismo LGBT, que es el turismo para lesbianas, gays, bisexuales y transexuales. A lo largo de la evolución de Sitges como destino turístico, se ha caracterizado por la apertura de su mente y destinar diferentes recursos a satisfacer las necesidades de este colectivo. Por este motivo no es de extrañar que una parte de la oferta esté destinada a ellos. Todas las personas LGBT disfrutan de unas vacaciones donde nadie les juzga, tienen diferentes lugares de ocio e incluso una de las playas se la han hecho suya. Sitges dispone de muchas infraestructuras especializadas, cosa que este público agradece y valora. Es considerado un destino gay friendly y es reconocido internacionalmente. A lo largo del año se celebran dos eventos importantes, en junio la gay pride, considerado como el carnaval gay donde desfilan diferentes carrozas disfrazadas promocionando los locales de ocio LGBT y en septiembre se celebra la *bears week*, una concentración de un tipo de gay conocido como osos.

Sitges es un municipio que ha sabido mantener la elegancia y la combinación de diferentes tipologías de turismo sin intervenir unas con otras. De este modo, ha sabido valorar los diferentes públicos y abarcar la oferta existente a ellos, diferenciando principalmente entre turismo LGBT, turismo vacacional (ya sea familiar o jóvenes) y turismo de congresos y convenciones.

5. VISIÓN DE LOS EXPERTOS

En este capítulo se quiere saber cuál es la visión de los expertos del sector turístico de Sitges en cuanto a la actividad turística del municipio, y en concreto sobre la opinión que tienen sobre el turismo accesible. También se quiere conocer la percepción que tiene la sociedad sobre este tema y si el municipio es accesible o no.

La herramienta de análisis utilizada es la encuesta con preguntas cerradas, un total de dieciocho cuestiones, distribuidas en cuatro apartados (ver anexo 2):

- Actividad turística:
- Nivel de aplicación del turismo accesible
- Papel de los agentes turísticos:
- Impactos

El proceso de encuestación se ha realizado a representantes del ámbito de la administración pública turística (2), del empresariado turístico (11) y de la sociedad (3). Por ser conocedores de la realidad del municipio y líderes de opinión. A más, para poder obtener información complementaria, la mayoría de las encuestas se han hecho de forma personal.

Todo el conjunto de la muestra opina que Sitges es un municipio turístico. Desde el sector público consideran que realizan muchas actividades dentro del mercado y es conocido a nivel internacional, ya que cuando van a workshops y ferias reciben la opinión que es un destino reconocido. Algunos de sus eventos como el carnaval o el Festival de Cine consideran que son muy atractivos, así como ser un destino *gay friendly* creen que es muy importante. Piensan que Sitges tiene un potencial muy alto de productos para ofrecer, pero que todavía no están muy explotados, por esta razón están llevando a cabo lo que ellos nombran El Libro Blanco, un proyecto que está

viendo sus inicios. De hecho, se trata de un plan estratégico de diez años donde se desarrollarán productos turísticos. El principal objetivo es concretar que se puede hacer dentro de cada producto existente en el destino, con el propósito de satisfacer más a los visitantes. Dentro de este plan, también formará parte el turismo accesible, denominando los diferentes recursos y productos turísticos que se dirijan a las personas con discapacidad. En cambio, desde el sector privado, consideran que aparte de ser un municipio conocido internacionalmente por su carácter *gay friendly*, sólo enfoca su turismo a sol y playa. Se considera que Sitges atrae sobre todo turismo de sol y playa. En relación a la oferta de alojamiento, se considera que tiene una oferta variada y de alta categoría. No obstante, se encuentran opiniones diversas, ya que alguna parte de la muestra no considera suficiente esta oferta por la relación calidad-precio. Uno de los atractivos que se tiene en cuenta es la cercanía de Sitges con Barcelona, complementando así su oferta turística.

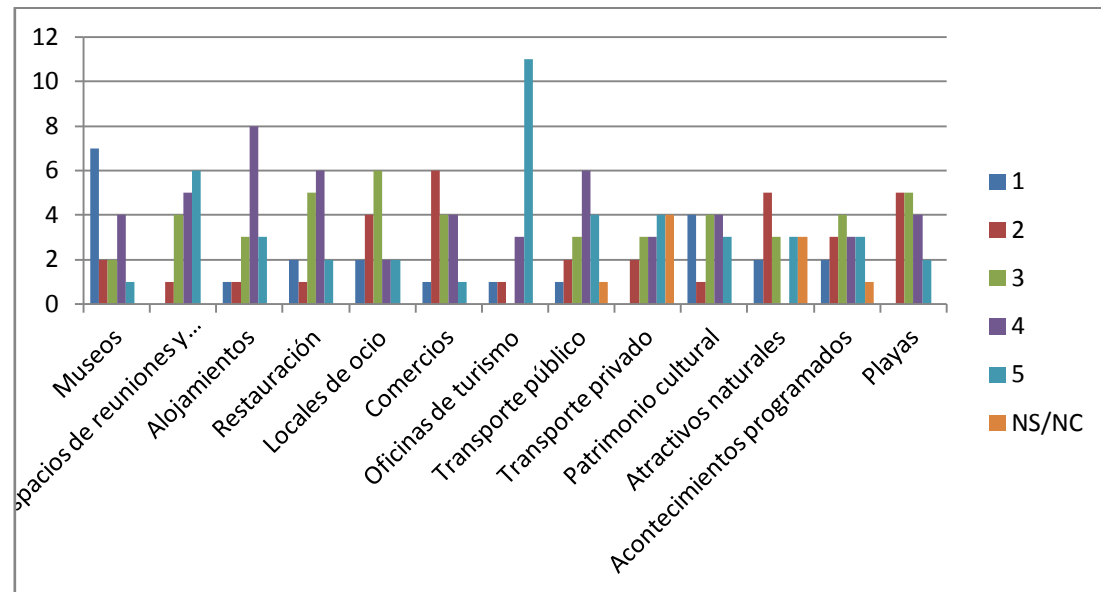
Respecto al nivel de aplicación del turismo accesible en Sitges, el sector público considera que es un destino accesible, aunque tiene mucho que mejorar. Está bien enfocado para personas con movilidad reducida, ya que no tiene muchas subidas y bajadas, salvo, la parte del casco antiguo es la más difícil de acceder debido a sus calles empedradas y algunos desniveles. Para personas con discapacidad visual y auditiva es un destino que no está preparado, ya que no tiene productos para este público, para potenciarlo se tendría que hacer por el Parque Natural de El Garraf que tiene un itinerario para personas con discapacidad visual. En cambio, consideran que para personas con discapacidad intelectual no habría ningún problema en que puedan disfrutar del destino, aunque no puedan realizar las visitas guiadas o visitas a museos, porque les cueste más entender la información, tienen un input visual muy importante.

En relación al sector privado, hay contradicciones de opiniones, por un lado se piensa que Sitges es un destino preparado para recibir personas con discapacidad, aunque tendría que mejorar cosas, como poner semáforos sonoros para personas con discapacidad visual; por otro lado se opina que aún le queda mucho camino por recorrer para ser un destino accesible. Sí que es cierto que se van mejorando cosas, por ejemplo, hasta hace poco la estación de tren no era accesible o casi no había playas con rampas. Se considera que la mayoría de las mejoras están destinadas a personas con movilidad reducida, ya que no hay ningún rotulo o tríptico informativo en braille o guías con lenguaje para sordos, para facilitar la información de las visitas al patrimonio cultural del municipio. Del mismo modo, tampoco hay productos especiales para personas con discapacidades cognitivas.

Al contrario que el sector público, la sociedad considera que no es un destino accesible, ya que tiene muchas rampas de subida y las calles no están adaptadas, a pesar que hay bastantes pasos de peatones elevados. Esta parte de la muestra está de acuerdo con el sector privado, que hay mucho que hacer y falta sonoridad en los semáforos para personas con discapacidad visual. También piensan que para personas con discapacidad auditiva, tampoco está preparado, ya que si lo quieren visitar tienen que llevar ellos el intérprete, porque en ningún lugar hay una persona preparada para realizar la visita con ellos. La muestra de la sociedad opina que es muy difícil adaptar un destino a personas con discapacidades cognitivas.

En lo referente a las medidas que dispone Sitges para fomentar el turismo accesible en diferentes equipamientos, atractivos y servicios (ver ilustración 14), se observa que la oficina de turismo es el espacio más accesible del municipio, seguido del conjunto de los alojamientos. Por el contrario se consideran los museos de Sitges los menos accesibles para personas con discapacidad. En cuanto a transporte público, privado, atractivos naturales y acontecimientos programados, hay parte de la muestra que no tiene conocimiento sobre su accesibilidad.

Ilustración 14. Sitges dispone de medidas para el turismo accesible



*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

Desde el sector público se considera que queda mucho trabajo por hacer. Solo los alojamientos, restaurantes y locales de ocio, por normativa tienen que ser accesibles, pero no todos lo cumplen. Los museos, desde su remodelación, también serán accesibles. El transporte público, tendría que tener en su mayoría un acceso para personas con discapacidad, ya sean autobuses o trenes, en este apartado también se engloba la barca-tren, que es un trenecito turístico, el cual no está adaptado. La oficina de turismo es un espacio que se puede mejorar su accesibilidad, actualmente dispone de una rampa para que las personas con movilidad reducida puedan acceder, no obstante el mostrador es muy alto, pero esto no es inconveniente, ya que los trabajadores pueden salir de él para atender a este público en el despacho. Tanto para congresos y convenciones, como para acontecimientos programados se considera que Sitges está adaptado, ya que las salas donde se realizan los congresos y convenciones están completamente accesibles y al ser un municipio muy céntrico no hay que recorrer largas distancias para ver los acontecimientos programados, además todos los que se realizan en el paseo tienen buena accesibilidad. En cuanto a patrimonio natural, Sitges cuenta con el Parque Natural de El Garraf y sus itinerarios para personas con discapacidad, así como la zona de los 6 sentidos en los Jardines del Terramar. Por último, las playas fueron el primer atractivo turístico en el que se empezó a desarrollar el turismo accesible, poniendo rampas de acceso y sillas anfibias, que hay que reservar antes para poder disponer de ellas. De todos modos,

desde la oficina de turismo, se considera que la mayoría de mejoras para volverlo un destino accesible se realizan pensando en satisfacer las necesidades de personas con movilidad reducida, ya que para el resto de discapacidades se piensa que no es un destino accesible y no se están poniendo mejoras para ellos.

Desde el sector privado se considera que Sitges está en camino para ser un destino accesible, pero aún le queda mucho por recorrer. Con la remodelación de los museos, se han hecho accesibles algunos de ellos, aun así, sigue habiendo centros culturales como el Museo Romántico, que no son accesibles. La accesibilidad de los museos se centra en personas con movilidad reducida, para personas con diferentes discapacidades cognitivas, auditiva o visual se están empezando a promover proyectos para hacerlos accesibles para este público. Opinan que el transporte público y privado debería estar adaptado si no lo está, hay algunos autobuses que tienen rampas y taxis preparados para acoger personas con movilidad reducida. En cuanto a los acontecimientos programados, la mayoría de la muestra ha hecho alusión al Festival de Cine Fantástico como evento accesible, ya que las proyecciones que se hacen tanto en el auditorio del Hotel Meliá, como en los cines locales El Prado y El Retiro, tienen rampas y accesos para personas con discapacidad, así como algunas películas están subtituladas. Muchas de las playas tienen rampas y algunas de ellas disponen de sillas anfibia para que personas con movilidad reducida se puedan bañar.

El sector público considera que al ser un destino que no tiene largas distancias, la infraestructura de conexión interna entre los diferentes atractivos turísticos, es viable porque todo está muy céntrico, de todos modos exista una red de autobuses urbanos que se desplazan a todos los barrios.

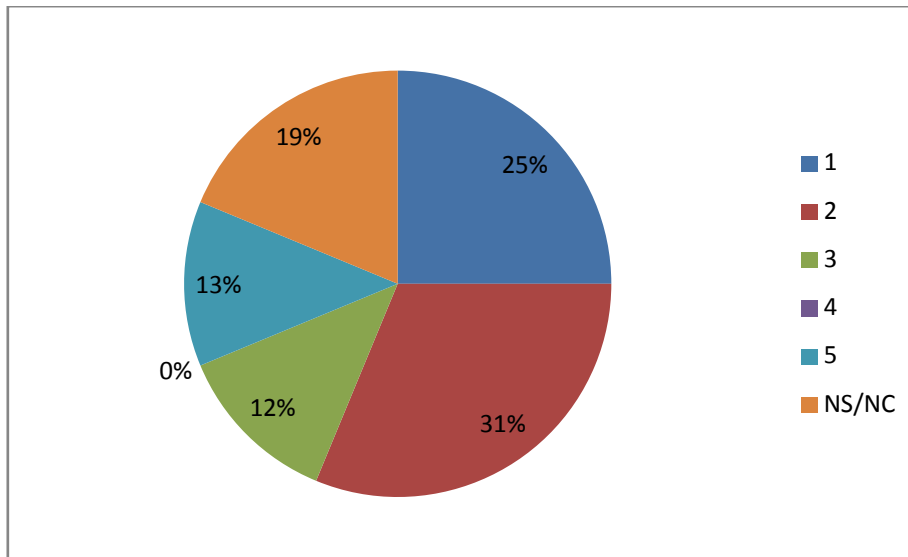
En cambio, en el sector privado hay controversia de opiniones. Una parte de la muestra opina que existe esta conexión interna entre los atractivos turísticos porque la mayoría de las aceras tienen rampas y el carril bici es compatible con las sillas de ruedas. Por otro lado se piensa que falta conexión interna entre los diferentes atractivos turísticos, ya que no existe ningún centro especializado al que te puedas dirigir, sino que se hace todo a través de las organizaciones de personas con discapacidad.

El Consorcio de Patrimonio de Sitges informó que actualmente están trabajando junto con la red de museos de la Diputación de Barcelona para hacerlos accesibles, entre sus proyectos destacan los módulos para las personas con discapacidad visual y la opción de descargarse mediante códigos QR la visita de cada museo en lenguaje de signos, para que las personas con discapacidad auditiva puedan disfrutar de la cultura. También piensan que podrían seguir las directrices de Huesca, que ha realizado trípticos, donde se informa mediante simbología a quien está accesible cada recurso turístico.

La muestra de la sociedad no tiene conocimiento de si existen facilidades de conexión entre los diferentes atractivos turísticos.

Por otro lado, la opinión sobre el papel de los agentes turísticos es muy dispar. De hecho, se observa en la ilustración 15, pero si hay una tendencia es que el empresario no va más allá de la normativa de accesibilidad, simplemente se rige a cumplirla.

Ilustración 15. El empresario turístico va más allá de la normativa de accesibilidad

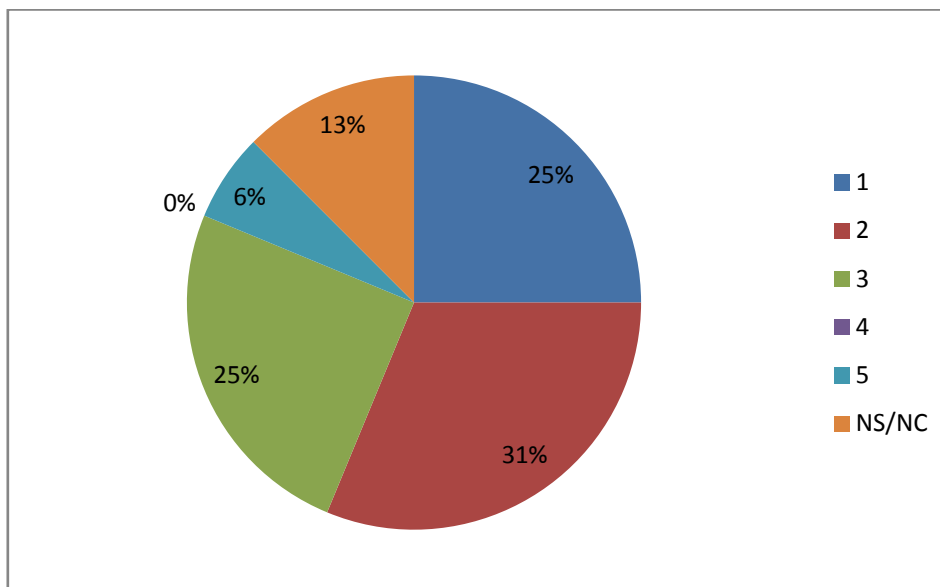


*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

En la misma línea se percibe que el sector público se inclina en no incentivar políticas de accesibilidad en el sector turístico (ver ilustración 16). En cambio, la mayoría de la muestra observa que el turista valora que la actividad turística sea accesible, sobre todo aquellas personas que tienen alguna dificultad para realizarla.

Ilustración 16. El sector público incentiva políticas de accesibilidad



*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

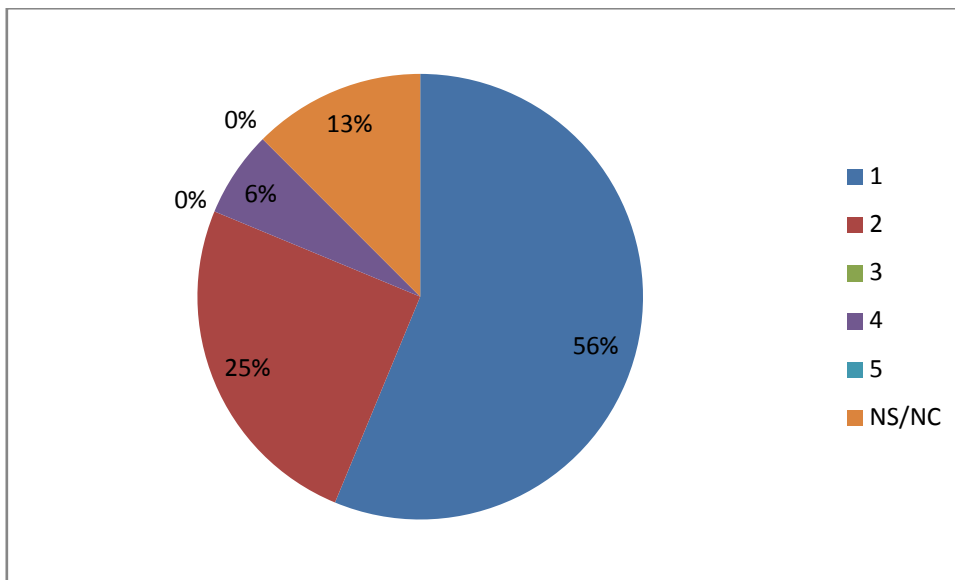
La lucha por la accesibilidad de Sitges, depende del trabajo conjunto de diferentes concejalías, que a pesar que cueste que se pongan de acuerdo poco a poco van consiguiendo los objetivos plantados. Por ejemplo, las playas luchan por incentivar

políticas de accesibilidad y desde la concejalía de urbanismo se están realizando rampas para facilitar la accesibilidad en el municipio, este hecho favorece al sector turístico. Por este motivo, el sector público considera que a pesar de las dificultades de trabajar con diferentes concejalías, se está luchando para incentivar políticas de accesibilidad. Desde este sector no tienen conocimiento sobre las políticas que sigue el sector privado, no obstante, se considera que se limitan a cumplir la normativa.

Desde el sector privado, hay opiniones diversas, ya que ellos consideran que cumplen la normativa, pero no tienen conocimiento de si el resto del sector privado también la cumple o va más allá. Algunos suponen que los alojamientos y restaurantes deben informar de los espacios que tienen habilitados para personas con discapacidad, pero no están seguros. Una parte de la muestra opina que el sector público intenta incentivar políticas de accesibilidad, pero los recursos económicos y la poca concienciación, hacen que solo se centren en aspectos de movilidad reducida, no obstante, no tienen un gran conocimiento sobre esto. Consideran que no se realizan estadísticas de los visitantes con discapacidad, y piensan que no hay muchos turistas con discapacidad.

En la ilustración 17 se observa que el 56% de la muestra considera que no se realizan encuestas sobre los visitantes con discapacidad que llegan a Sitges. Tanto desde el sector público como desde el privado consideran que no realizan estadísticas sobre personas con discapacidad, porque valoran que no hay que diferenciarlos del resto del público y no discriminarlos por su condición.

Ilustración 17. Se realizan estadísticas sobre turistas con discapacidad



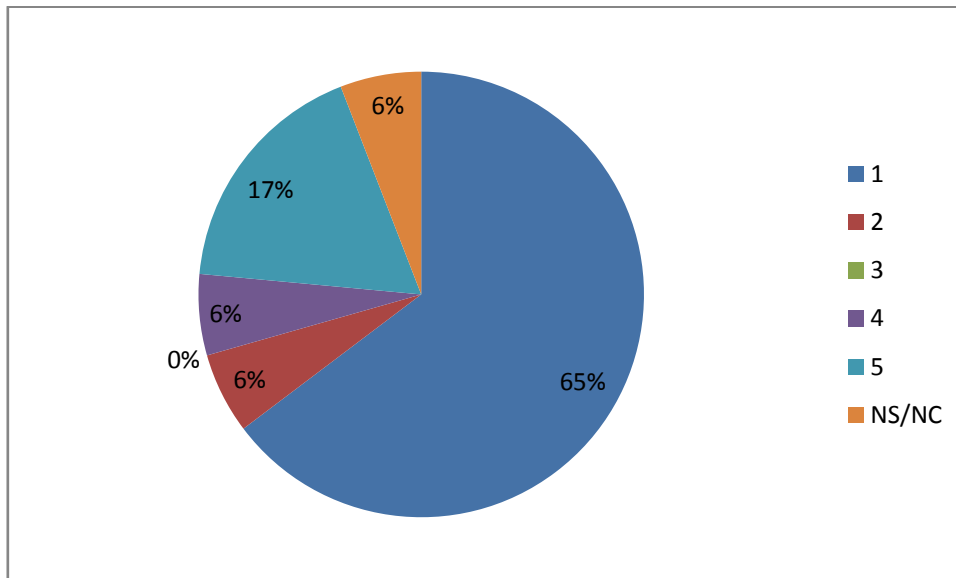
*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

Por la misma razón, ambos sectores consideran que no se llevan a cabo cursos de formación en atención al cliente con discapacidad en los diferentes lugares de trabajo que abarca el sector turístico en este municipio. El 65% de la muestra está de acuerdo en que no se lleva a cabo formación a los trabajadores del sector turístico para atender adecuadamente a este colectivo (ver ilustración 18). No obstante, es importante

realizar este tipo de formación para poder ofrecer un mejor servicio y darle más valor como destino accesible.

Ilustración 18. Se apuesta por la formación del personal

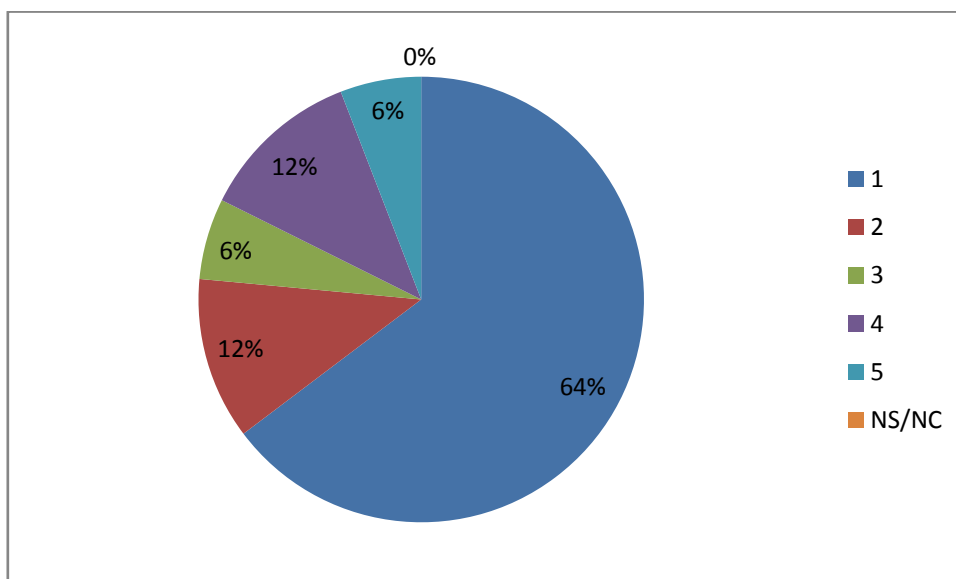


*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 19 se observa que 64% de la muestra opina que no se realiza una adecuada promoción desde el sector público de Sitges, del municipio como destino accesible. El sector público piensa que para promocionarse como destino accesible tendría que realizarlo mediante el Parque Natural del Garraf, ya que tiene dos circuitos destinados a personas con discapacidad.

Ilustración 19. Se promociona adecuadamente el turismo accesible en Sitges desde el sector público

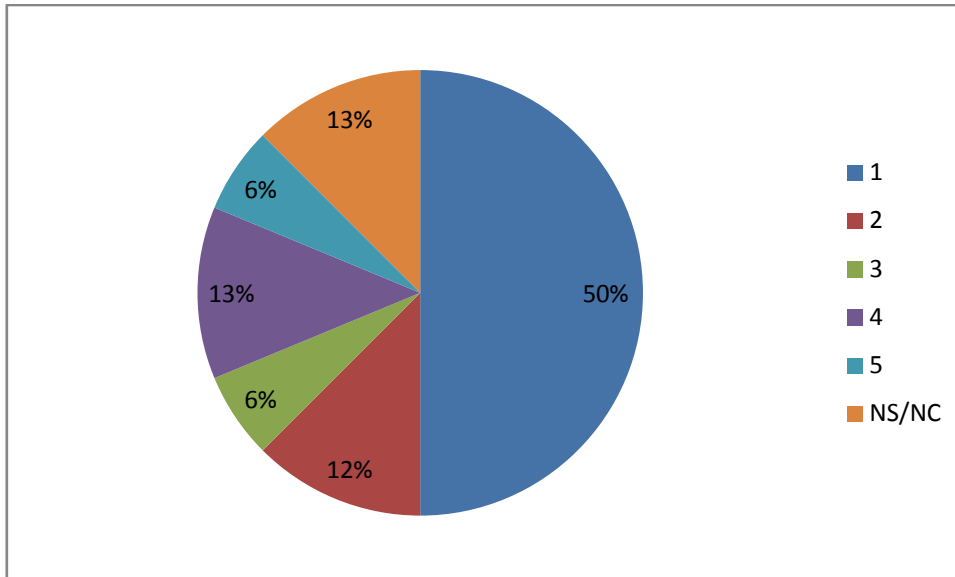


*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 20 se percibe que el 50% de la muestra piensa que el sector privado de Sitges no se promociona adecuadamente como espacio turístico a pesar de que muchos de ellos cumplan los requisitos de normativa para atender personas con discapacidad, no hacen promoción de ello.

Ilustración 20. Se promociona adecuadamente el turismo accesible en Sitges desde el sector privado



*Se considera 1 muy en desacuerdo, 5 muy de acuerdo y NS/NC no sabe/no contesta

Fuente: Elaboración propia

A pesar que, tanto el sector público y privado, considere importante la accesibilidad de los espacios para atraer a este público, no se promociona que el destino y los alojamientos estén preparados para atenderlos, de lo contrario, se encontrarían muchos más recursos turísticos en el proyecto *Turisme per a tothom* de la *Agència Catalana de Turisme*

La muestra de la sociedad opina que el sector público, se limita a cumplir la normativa de accesibilidad, y ni si quiera sabe si la cumple. Opinan que desde el sector privado ahora empiezan a mover estrategias de accesibilidad porque la gente se queja, pero que hay algunas discapacidades que piensan que no es para tanto y para que se van a esforzar en satisfacer las necesidades de este colectivo, como por ejemplo las personas con discapacidad auditiva. Se considera que en ningún momento se apuesta por la formación del personal de este sector para atender personas con discapacidad, por ejemplo, en ningún sitio hay una persona que sepa hablar lenguaje de signos para poder comunicarse con las personas que tienen discapacidad auditiva. Se promueven otras lenguas que se consideran importantes como el inglés o el alemán, pero no se lleva ningún proyecto a cabo para atender con lenguaje de signos o de cualquier otra manera a personas que tengan alguna discapacidad. Se piensa que en el sector privado la promoción del turismo accesible va a elección de cada empresario, que tienen alguna persona cerca con discapacidad se interesarán más por que esté a gusto cuando viaje, pero sino no tienen conocimiento del problema y no les interesa mejorar.

Toda la muestra está de acuerdo en que el turista valora más que la actividad sea accesible. El sector público considera que cuantas más opciones y comodidades tenga el turista más valorará la accesibilidad. En el sector privado también coinciden que la accesibilidad es muy importante y que aquellos que la sufren la valoran mucho en el destino, que aunque una persona no la necesite y le pase desapercibida, a todo el mundo le gustaría que si alguna vez tiene algún problema para poder moverse o comunicarse allí donde fuese le diesen las mayores facilidades posibles, por esta razón todos coinciden que el turista sí que valora la accesibilidad en el destino. Algunos de ellos piensan que la accesibilidad se mira a partir de una silla de ruedas, pero va más allá de construir rampas para que tengan un buen acceso a los atractivos turísticos. Cada vez hay más personas que valoran la accesibilidad porque ven que en algún momento de su vida la podrían necesitar, por eso cuando ellos viajan la tienen en cuenta. La sociedad opina que las personas con discapacidad valoran que el destino sea accesible, pero que no se conforman con poco, es decir, que siempre van a querer más de lo que se les da.

Respecto a los impactos de ser un destino accesible, el 68,79% de la muestra está muy de acuerdo en que ser reconocido como destino accesible supone un hecho diferencial para Sitges. Dentro de este porcentaje se encuentra el sector público, que para llevar a cabo este objetivo está trabajando en el actual *Pla d'Accions de turisme de Sitges*, donde se ha propuesto obtener la certificación Biosfer. Consideran que cuando un destino se adhiere a un certificado le piden unos requisitos que tiene que cumplir para obtenerlo, por esta razón si trabajan para conseguirlo se lograrán los requisitos de accesibilidad que se les pide para obtenerlo. También opinan que optar a este certificado es una herramienta para llegar a un acuerdo entre las diferentes concejalías competentes para conseguirlo y trabajar conjuntamente en un mismo objetivo. El destino apuesta por poner todos los agentes en común y mirar que tenemos y que es lo que falta para adaptarlo y mejorarlo. El sector privado también se encuentra dentro de este porcentaje y consideran que le da puntos a favor para que personas con discapacidad quieran visitarlo.

La mayoría de la muestra considera que el turismo accesible no contribuye a minimizar la estacionalidad turística, ya que a las personas con discapacidad también les gusta viajar en verano y disfrutar del sol y la playa. Así como tampoco se ponen más recursos para este colectivo en una temporada o en otra, es decir, quizá buscan más tranquilidad, pero no se diferencia por estacionalidad que exista más demanda en temporada baja que en temporada alta. Aun así, alguno de los colaboradores ha aportado que algunos hoteles del municipio están trabajando con el IMSERSO en temporada baja, de este modo sí que contribuirían a la desestacionalización del destino. Esta parte de la muestra también cree que si se promocionase más, seguramente sí que se contribuiría a la desestacionalización del destino.

Tanto desde el sector público como desde el privado, se considera que el público con discapacidad no realiza un mayor gasto turístico en el destino. La visión pública opina que no hay que diferenciar a los turistas con discapacidad del resto de turistas por el gasto que realizan en el destino. Por el contrario la opinión del sector privado es que no realiza un mayor gasto porque no puede, es decir si tuviese más facilidades sí que lo efectuaría. La muestra de la sociedad considera que las personas con discapacidad realizan un mayor gasto que el resto de turistas, ya que para realizar algunas

actividades necesitan ir acompañados de un intérprete o guía, que el destino no ofrece, y este gasto estaría dentro de su viaje.

Por último, respecto a los lugares de trabajo que generaría ser un destino accesible el sector público tiene diversidad de opiniones. Por un lado se piensa que el turismo accesible no genera lugares de trabajo en el sector turístico, no obstante, sí que los genera en empresas de salvamento o sanidad como podría ser la Cruz Roja en las playas, pero no creen que deba haber una persona específica para atender personas con discapacidad. Por otro lado, se considera que sí que generaría lugares de trabajo, ya que una persona que conozca el lenguaje de signos tendría una posibilidad de trabajo o aquellas personas que se dedican a la reforma y construcción también tendrían faena, ya que tendrían que realizar los cambios pertinentes para que el espacio sea accesible para personas con movilidad reducida. En el sector privado, todos los entrevistados están de acuerdo que el turismo accesible generaría más lugares de trabajo, ya que cuando llega un turista con discapacidad auditiva no pueden comunicarse con él e informarle de lo que puede visitar en el destino. Por otra parte, los viajes del IMSERSO, que son una parte del turismo accesible, tienen un programa específico de sanidad que incluye enfermeras y auxiliares, etc. y este hecho genera lugares de trabajo, aunque sean temporales. Desde la muestra de la sociedad se opina que el turismo accesible sí genera ocupación, ya que personas que sepan hablar lenguaje de signos hay pocas, y si una persona tiene este conocimiento puede optar a un trabajo para atender a este colectivo.

6. CONCLUSIONES

La marca turística Garraf-Sitges es considerado un destino accesible desde 2007, cuando el proyecto *Turisme per a tothom* arrancó. Sitges es reconocido como tal, ya que reúne un conjunto de complejos adaptados a personas con discapacidad. Cuenta con hoteles de gran categoría y de obra nueva que por normativa ya tienen que ser accesibles.

Tras analizar los recursos que tiene este municipio, cabe destacar que puede considerarse accesible por la oferta de alojamiento y las playas con rampas que facilitan el acceso a las personas con discapacidad. No obstante, todas las facilidades con las que cuenta están destinadas a personas con movilidad reducida, es por esta razón que no puede considerarse del todo accesible, ya que para el resto de personas con discapacidad no lo es.

El patrimonio cultural de Sitges no es accesible, ya que el casco antiguo cuenta con grandes subidas y bajadas de calles empedradas, que para personas que van en silla de ruedas es difícil acceder. Los museos hasta el momento no eran accesibles, a pesar de ello, el Consorci de Patrimoni de Sitges está trabajando para remodelarlos y hacerlos accesibles, tienen proyectos conjuntos con la Diputación de Barcelona para lograrlo. Aún así, no son del todo accesibles, ya que solo han dado facilidades al público con movilidad reducida o personas que van en silla de ruedas, para el resto de personas con discapacidad no se ha efectuado ninguna facilidad, aunque está dentro de sus líneas estratégicas.

Sitges cuenta con una gran oferta de ocio accesible, ya que 6 de sus playas tienen rampas para poder acceder, algunas de ellas cuentan con sillas anfibia que se pueden reservar y disfrutar durante el tiempo que se esté en la playa. Ofrece actividades deportivas como vela o excursiones por el Parque Natural del Garraf, ya que cuenta con itinerarios accesibles. El problema es que no se hace promoción de esta oferta.

Sitges podría ser un destino accesible sin ningún tipo de problema, ya que cuenta con actividades todo el año que se pueden adaptar a personas con discapacidad. Ha sido sede de competiciones de vela adaptada durante varios años, y en el transcurso de este año de un campeonato internacional de golf para personas con silla de ruedas. De este modo se demuestra que puede llegar a ser un destino accesible por su gran cantidad de oferta y experiencia en la organización de eventos.

Actualmente no se promociona como destino accesible, a pesar que desde el sector público se considere una parte importante del mercado que puede atraer Sitges, pero en estos momentos tienen otras prioridades de promoción, como ser el segundo destino después de Barcelona en recibir turismo de convenciones y congresos.

Sitges tiene mucho camino por recorrer y trabajo a realizar para llegar a considerarse un destino accesible que cuente con alojamiento, recursos naturales, recursos patrimoniales y eventos destinados a personas con discapacidad. Así como dirigir el destino a captar todo tipo de público, no sólo aquel que va en silla de ruedas o tiene movilidad reducida, ya que va más allá de adaptar los edificios con rampas. Las personas con discapacidad visual, auditiva y cognitiva también necesitan un trato

especial. Para recibirlo correctamente todas aquellas personas que están de cara al público tendrían que saber cómo tratarlas, pero no se apuesta por esta formación porque no se considera necesaria.

Por este motivo, en este estudio se considera que Sitges podría llegar a ser un destino accesible, porque cuenta con muchos recursos para hacerlo, así como una amplia variedad de productos y servicios. En conjunto, según la *Agència Catalana de Turisme*, es reconocido como accesible por estar dentro de la marca Garraf-Sitges, no obstante, es un destino que no está acabando de apostar del todo por este tipo de turismo.

Para llegar con éxito a ser un destino accesible se tendrían que juntar todos aquellos recursos y actividades destinadas a personas con discapacidad, así como aquellas que no sean necesariamente orientadas a este público y adaptarlas para que también las puedan disfrutar. Es decir, Sitges tiene que apostar por un proyecto conjunto y dar a conocer toda su oferta accesible, ya que se encuentra en una buena línea, como se ha planteado en la hipótesis inicial, pero aún le queda camino por recorrer.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Catalana de Turisme. Turisme accessible, turisme per a tothom (2013, 4 de diciembre). *Catalunya amplia les seves destinacions turístiques accessibles posicionant-se com a referent per al col·lectiu de persones amb discapacitat i/o mobilitat reduïda*. Recuperado el 8 de junio 2014, de <http://www.turismeperatohom.com/ca/actualitat.php?p=87&pag=1>
- Agencia Catalana de Turisme. Turisme accessible, turisme per a tothom (2007, 3 de diciembre). *Un estudi de Turisme de Catalunya identifica les 18 zones millor preparades. Turisme de Catalunya ha decidit donar un impuls important al turisme accessible considerant-lo, a més d'un repte social necessari, una oportunitat competitiva*. Recuperado el 16 de junio 2014, de <http://www.turismeperatohom.com/ca/actualitat.php?p=2&pag=16>
- Agencia de Promoció Turisme de Sitges. Consultado el 21 de junio 2014, de <http://www.sitgestur.cat/index.php>
- Alemán Selva, Tatiana. Martín del Río, Isidro. (abril 2014). *Turismo Accesible y Atención al público con discapacidades y otras necesidades diversas*. Tarragona.
- Buhalis, Dimitrios et Darcy, Simon. (2011). *Accessible Tourism: concepts and issues*. Bristol: Channel View
- Buhalis, Dimitrios; Darcy, Simon et Ambrose, Ivor. (2012). *Best practice in accessible tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism*. Bristol: Channel View
- Casa Batlló. Gaudí Barcelona. *Accessibilitat*. Consultado el 3 de julio 2014, de <http://www.casabatllo.es/es/visita/accesibilidad/>
- Comisión del Consejo de la Unión Europea (2000). *Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad*
- Comisión de la Unión Europea (2010). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Estrategia Europea sobre discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras*. Bruselas: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas (Documento COM (2010) 636 final) (disponible en la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas)
- Consejo de la UE et Gobierno de los Estados miembros de la UE (2008). *Derechos de las personas con discapacidad*
- Cuenca Cabeza, M. (1997). *Ocio y espacios accesibles*. (pp14). Instituto Nacional de Servicios Sociales.
- Declaración de Barcelona: la ciudad y los discapacitados* (1995, ciudades de todo el mundo)
- Decreto 100/1984 de 10 de abril. *La supresión de barreras arquitectónicas* (disponible en el Boletín 10/04/1984)

Decreto 135/1995 de 24 marzo, de desarrollo de la ley 20/1991 de 25 de noviembre. *Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad*

Decreto 204/1999 de 27 de julio. Nueva redacción del Decreto 135/1995 de 24 de marzo. *Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad*

Decreto 97/2002 de 5 de marzo. *La tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida*

Diputació de Barcelona. Accessibilitat Palau Güell Antoni Gaudí. Consultado el 2 de julio 2014, de <http://palauguell.cat/accessibilitat>

European Comission (2014, 5 de junio). *Acces City Award 2015*. Recuperado el 8 de junio 2014, de http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/award/index_en.htm

Fundació Catalana de l'Esplai et Diputació de Barcelona. *Itinerari Sensorial de Can Grau. Parc Natural del Garraf*. Consultado el 30 de marzo 2014

Generalitat de Catalunya. Agència Catalana de Turisme (2010, 27 de octubre). *Les millors destinacions per al Turisme Accessible en una guia*. Recuperado el 21 de abril 2014, de <http://www.actnoticies.cat/Generico/productes/fitxa/20/113>

Generalitat de Catalunya. Agència Catalana de Turisme (2013, 18 de diciembre). *L'ONCE premia el programa de Turisme Accessible de l'ACT*. Recuperado el 8 de junio 2014, de <http://www.actnoticies.cat/Generico/membres/fitxa/53/1104/>

Generalitat de Catalunya. Agència Catalana de Turisme (2009, 16 de mayo). *Premi Alimara per l'aposta al turisme accessible a Catalunya*. Recuperado el 21 abril de 2014, de <http://www.actnoticies.cat/Generico/actualitat/fitxa/28/251/>

Generalitat de Catalunya. Agència Catalana de Turisme (2013, 1 de diciembre). *Presentación a Europa del model català de turisme accessible*. Recuperado el 8 de junio 2014, de <http://www.actnoticies.cat/Generico/actualitat/fitxa/53/1096/>

Generalitat de Catalunya. Agència Catalana de Turisme (2013). *Turisme accessible – Turisme per a tothom a Catalunya*

Generalitat de Catalunya. Agencia Catalana de Turisme (2010). *Turisme accessible: guía de bones practiques a Catalunya*

Generalitat de Catalunya. Institut d'Estadística de Catalunya. *Datos sobre alojamientos turísticos 2013*. Consultado el 15 de julio de 2014, de <http://www.idescat.cat/cat/economia/ecotur.html>

Generalitat de Catalunya. *Plan Estratégico de Turismo de Cataluña 2013-2016 y Directrices Nacionales de Turismo 2020*. Recuperado el 15 de junio 2014, de http://www20.gencat.cat/docs/empresaiocupacio/20%20-%20Turisme/Observatori%20turisme/Recerca%20i%20estudis/Documents/Arxius/pla_cas.pdf

- Generalitat de Catalunya (2008, 6 de junio). *Turisme de Catalunya edito una guia sobre les millors destinacions per al Turisme Accesible*. Recuperado el 21 de abril de 2014, de http://premsa.gencat.cat/pres_fs/vp/AppJava/notapremsa/vv/detall.do?id=87976&iidioma=0&departament=37&canal=38
- Hosteltur (2013, 24 de junio). *El turismo accesible también es Marca España*. Recuperado el 15 de junio 2014, de http://www.hosteltur.com/159980_turismo-accesible-tambien-es-marca-espana.html
- Instituto Nacional de Estadística (2008). *Encuesta sobre discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia 2008*. Consultado el 23 de julio de 2014, de <http://www.ine.es/jaxi/tabla.do>
- Institut Universitari d'Estudios Europeus et Universitat Autònoma de Barcelona (2002). *Libro verde, la Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*
- Lázaro Fernández, Y. (2004). *Ocio, inclusión y discapacidad (Documentos de Estudio de Ocio núm. 28)*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto
- Lázaro Fernández, Yolanda. (2007). *Ocio y discapacidad en la normativa autonómica española (Documentos de Estudio de Ocio núm. 33)*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto
- Ley 13/1982 de 7 de abril. *Integración Social de los Minusválidos*.
- Ley 51/2003 de 2 de diciembre. *Igualdad de oportunidades, discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*.
- Ley 20/1991 de 25 de noviembre. *Promoción de la accesibilidad y de la supresión de barreras arquitectónicas*
- Ley 10/1993 de 8 de octubre. *Reguladora del acceso al entorno de las personas con disminución visual acompañadas de perros lazarillo*
- Ley 19/2009 de 26 de noviembre. *Acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia*
- L'Eco de Sitges (2014, 4 de abril). Sitges, municipi adaptat: turisme accessible, turisme per a tots; supressió de barreres arquitectòniques i la tecnologia al servei de les persones discapacitades. Número 6241, pp. 24-25.
- Mancomunitat Penedès-Garraf (abril 2014). *Informe sobre el mercat de treball. Sitges*. Recuperado el 21 de junio 2014, de http://iniciativeseconomiques.com/banccdedades/userfiles/File/2014_Abril%20Sitges.pdf
- Marcos Pérez, Daniel; González Velasco, Diego J. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. Madrid: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)

Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales et Institut Universitari d'Estudis Europeus (2003, febrero). *Libro Blanco de la Accesibilidad*

Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España et IMSERSO (2003). *I Plan de Accesibilidad 2004-2012: por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*

Naciones Unidas (1975). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*

Naciones Unidas (1981). *Año Internacional de los Minusválidos*

Naciones Unidas (1982). *Programa de Acción Mundial hacia los impedidos*

Naciones Unidas (1983). *Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*

Naciones Unidas (2006). *Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015*

Organización Mundial del Turismo (Filipinas, 1980). *Declaración de Manila*

Organización Mundial de la Salud et Banco Mundial (2011). *Informe Mundial sobre la discapacidad*. Publicaciones de la Organización mundial de la Salud (disponible en www.who.int)

PREDIF, Fundación ACS et La Caixa (2007, 3ª Edición). *Cómo hacer Hoteles Accesibles para personas con movilidad reducida*

PREDIF, Fundación ACS et La Caixa (2007, 3ª Edición). *Cómo hacer Restaurante Accesibles para personas con movilidad reducida*

PREDIF, Coloplast et La Caixa (2008). *Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales*

Prieto, Daysi; Weistock, Raquel; Méndez, Valeria; Ferreño Cecilia; Florindo, Pamela; Caminos, Carina; et al. (2010, julio). *2ª Jornadas sobre el Plan Nacional de Accesibilidad y Turismo Accesible*. Mar del Plata, Buenos Aires

Red Española de Turismo Accesible (redestable). Consultado el 15 de junio 2014.

Red Española de Turismo Accesible. *Plan de Accesibilidad turística*. Recuperado el 15 de junio 2014, de <http://planaccesibilidadturistica.es/index.php>

Rovira Beltea, Accesibilidad S.L.P. *Consultoría de accesibilidad: Urbanismo, Edificación, Transporte y sistemas de Comunicación*. Recuperado el 30 de junio 2014 de, http://www.rovira-beleta.com/normativas_catalunya.htm

Terrassadigital.cat (2011, 30 de noviembre). *Terrassa opta al premi Ciutat Europea Accessible 2012*. Recuperado el 8 de junio 2014, de http://www.terrassadigital.cat/detall_actualitat/?id=10001#.U8iuFpR_sqN

- Unión Europea (2007). *Celebración del Año Europeo de igualdad de oportunidades para todo el mundo*
- Unión Europea (2003). *Celebración del Año Europeo de los ciudadanos con discapacidad*
- Unión Europea (1987). *Conferencia Europea de Accesibilidad de los edificios públicos*
- Unión Europea (2003). *Plan de Acción Europeo sobre la discapacidad 2003-2010*
- Unión europea. Síntesis de la legislación de la UE. *Acciones sociales para grupos específicos: discapacidad y envejecimiento*. Consultado el 6 de julio de 2014, de http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/disability_and_old_age/index_es.htm
- University Educare, C.A. (2013, 29 de marzo). *Atención al cliente con discapacidad, de tercera edad y mujeres embarazadas*. Recuperado el 26 de julio 2014, de <http://es.slideshare.net/ueducare/atencion-al-clientes-con-discapacidad>
- Vilaweb (2007, 20 de octubre). *II Premi Sitges Capaç d'Accessibilitat*. Recuperado el 1 de julio 2014, de <http://www.vilaweb.cat/noticia/2597804/20071020/ii-premi-sitges-capac-daccessibilitat.html>

8. ANEXOS

ANEXO 1

CALENDARIO DE FIESTAS Y ACTIVIDADES 2014

- ☐ Noviembre 2013 – Abril 2014. Menú del Xató (Ruta Gastronómica)
- ☐ Diciembre – Enero. Actividades en el marco de las Fiestas de Navidad
- ☐ 4 de enero. 4ª Travesía de invierno y Aquatlon
- ☐ 5 de enero. Cabalgata de Reyes
- ☐ 12 de enero. Media Maratón de Sitges
- ☐ Del 7 al 16 de febrero. Semana de la Malvasia
- ☐ Del 27 de febrero al 5 de marzo. Carnaval. Rúas: Domingo 2 y Martes 4
- ☐ 14, 15 y 16 de marzo. Feria Bodaevents
- ☐ Del 20 al 23 de marzo. Festival Internacional de Patchwork
- ☐ 28, 29 y 30 de marzo. Feria Scrap+ Sitges
- ☐ 29 y 30 de marzo. 56ª Rallye Internacional de Coches de Época
- ☐ Del 3 al 13 de abril. Sitges Tapa Tapa
- ☐ 5 y 6 de abril. 21ª Feria de Arte
- ☐ Del 13 al 21 de abril. Semana Santa.
- ☐ 23 de abril. San Jordi
- ☐ Del 24 al 27 de abril. Festival de Jazz Antic
- ☐ 4 de mayo. 8ª Triatlón Sprint Sitges
- ☐ Del 9 al 18 de mayo. II Jornadas Gastronómicas del arroz
- ☐ 10 y 11 de mayo. Día Internacional de la Danza
- ☐ 18 de mayo. Día Internacional de los Museos
- ☐ Del 12 al 16 de junio. Sitges Gay Pride
- ☐ 21 y 22 junio. Campeonato Rugby Playa 7x7
- ☐ Del 21 al 29 de junio. Fiesta del Corpus. Exposición Nacional de claveles y bonsais.
Domingo 22, Alfombras de flores
- ☐ Del 27 al 29 de junio. 8ª Fiesta de la Poesía
- ☐ Del 1 de julio al 30 de septiembre. Sitgestiu Cultural 2014
- ☐ 16 de julio. Nuestra Señora del Carmen
- ☐ 5 de agosto. Nuestra Señora del Vinyet, celebraciones en el Santuario del Vinyet
- ☐ Del 20 al 25 de agosto. Sant Bartomeu, Fiesta Mayor de Sitges. Día 23 Fuegos

artificiales

- ☐ Del 5 al 14 de septiembre. Semana Bears Sitges
- ☐ 22 y 23 de septiembre. Santa Tecla. Día 22 Fuegos artificiales
- ☐ 22 y 23 de septiembre. Santa Tecla
- ☐ Del 26 al 29 de septiembre. Jornadas Europeas del Patrimonio
- ☐ Del 1 al 31 octubre. Tasta Sitges
- ☐ Del 3 al 5 de octubre. 53^a Fiesta de la Vendimia y Muestra de Vinos
- ☐ Del 3 al 12 de octubre. 47º Festival Internacional de Cine Fantástico de Cataluña
- ☐ Del 29 de octubre al 9 de noviembre. Concurso y Ruta de la Tapa del año en Cataluña

ANEXO 2

Haga una valoración del 1 al 5 en función del nivel de acuerdo con la afirmación (1 muy en desacuerdo; 5 muy de acuerdo)

Actividad turística

- 1-Es un municipio turístico.
- 2-Es un destino reconocido a nivel internacional.
- 3-La oferta de alojamiento es suficiente.
- 4-Dispone de una oferta de alojamiento de alta categoría.
- 5-Los productos turísticos son diversificados.

Nivel de aplicación del turismo accesible

6-Sitges está preparado para acoger turistas con:

- Movilidad reducida
- Deficiencia visual
- Deficiencia auditiva
- Discapacidad mental

7-Sitges dispone de medidas para permitir el turismo accesible en:

- Museos
- Espacios para reuniones y congresos
- Alojamientos
- Restauración
- Locales de ocio
- Comercios
- Oficinas de turismo
- Transporte público
- Transporte privado
- Patrimonio cultural
- Atractivos naturales
- Acontecimientos programados
- Playas

8- En el destino existen infraestructuras adaptadas para las personas con discapacidad, que facilitan la conexión interna entre los diferentes atractivos turísticos

Papel de los agentes turísticos

9-El empresariado turístico va más allá de la normativa de accesibilidad.

10- El sector público incentiva políticas de accesibilidad en el sector turístico.

11- Se realizan estadísticas sobre turistas con discapacidad.

12- Se apuesta por la formación del personal en este tema.

13- Se promociona adecuadamente el turismo accesible:

Sector público

Sector privado

14- El turista valora que la actividad turística sea accesible.

Impactos

15-Ser reconocido como destino accesible supone un hecho diferencial para Sitges.

16- El turismo accesible contribuye a minimizar la estacionalidad turística.

17- El turista con discapacidad realiza un mayor gasto turístico.

18- La apuesta por el turismo accesible genera nuevos lugares de trabajo.