

ÍNDICE

1. Presentación	10
2. Introducción	12
2.1. Introducción y planteamiento: Turismo	22
2.2. Algunos apuntes sobre el turismo accesible.....	23
2.3. Descripción del documento.....	26
I PARTE	30
3. Metodología de la Fase I	32
3.1. Desk Research.....	34
3.2. Fase cualitativa	35
3.3. Fase cuantitativa	38
4. Resultados de la Fase I	42
4.1. Demanda: La perspectiva de los turistas.....	44
4.2. La perspectiva del sector turístico.....	93
4.3. La comparación de demanda y oferta.....	117
5. Conclusiones de la Fase I	128
5.1. Desde el lado de la demanda de turistas	
con necesidades especiales	130
5.2. Desde el lado de los oferentes.....	137
5.3. Contrastando la perspectiva de la oferta y la demanda.....	141
II PARTE	144
6. Metodología de la Fase II	146
6.1. Selección de destinos y recursos.....	146
6.2. Diseño de indicadores y herramientas de toma de datos	157
6.3. Trabajo de campo y observación in situ.....	159

7.	Conclusiones de la Fase II	166
7.1.	Gestión del destino	172
7.2.	Información previa sobre el destino	175
7.3.	Entorno urbano	177
7.4.	Transporte	181
7.5.	Accesos a los recursos	182
7.6.	Servicios al turista	185
7.7.	Formación en materia de accesibilidad	190
7.8.	Utilización de los recursos	193
7.9.	Playas	200
8.	Las páginas web de turismo	206
8.1.	Accesibilidad de las páginas web del destino	209
8.2.	Información sobre accesibilidad en las páginas web del destino	210
9.	Recursos y entornos turísticos	212
9.1.	El entorno urbano y el transporte en los recursos turísticos	215
9.2.	El acceso al recurso turístico	221
9.3.	Los aseos de uso público en los recursos turísticos	226
9.4.	La circulación interior en los recursos turísticos	223
9.5.	Hoteles	238
9.6.	Restaurantes	243
9.7.	Oficinas De Turismo	247
9.8.	Playas	252
9.9.	Rutas turísticas	267
10.	La gestión de los destinos turísticos	268
10.1.	La gestión de la accesibilidad en el destino	271
10.2.	La gestión de la accesibilidad en el área específica de turismo del destino	273
11.	Formación	278
11.1.	Formación del personal asociado a la gestión del destino	280
11.2.	Formación del personal en los recursos y entornos turísticos	282
12.	Valoración del usuario	284
12.1.	Percepción sobre accesibilidad del entorno turístico	287
12.2.	Percepción sobre la gestión de la accesibilidad en el municipio	292
	AGRADECIMIENTOS	296