

Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal

Social Work and Smart Cities: Towards a new conception of accessibility in tourism destinations for the promotion of personal autonomy

M.^a DOLORES MUÑOZ DE DIOS, JESÚS HERNÁNDEZ-GALÁN
Y YOLANDA M.^a DE LA FUENTE ROBLES

Universidad de Jaén

Resumen: En España, el turismo representa una de las ramas del sector terciario de mayor relevancia e impacto económico, siendo el segundo destino turístico del mundo con el 6,9% de la cuota de mercado mundial (OMT, 2008). A través de la Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, este trabajo reflexiona sobre el papel predominante entre el turismo accesible y el Trabajo Social, acentuando la idea de que las ciudades inteligentes se constituyan como ciudades inclusivas a través de sus espacios turísticos, capaces de favorecer la autonomía personal. Se analiza también el concepto inteligente y la evolución que ha tenido el turismo accesible, señalando las actuaciones de las ciudades catalogadas como *Smart Cities* y algunos ejemplos de buenas prácticas llevados a cabo en turismo. Para ello se han utilizado técnicas como análisis documental, revisión bibliográfica y análisis de casos. Los resultados muestran cómo las acciones llevadas a cabo deben incluir la accesibilidad en un sentido amplio para que se puedan catalogar como inteligentes, destacando la sinergia que acaece entre ambos términos, así como la concienciación que actualmente existe por parte de administraciones y ciudadanía en materia de accesibilidad.

Palabras clave: Accesibilidad, autonomía, turismo, ciudadanía.

Abstract: In Spain, tourism represents one of the branches of the tertiary sector of greater relevance and economic impact, being the second tourist destination in the world with 6,9% of the share of world market (OMT, 2008). Through the Law 51/2003, equal opportunities, non-discrimination and universal accessibility of persons with disabilities, this work reflects on the predominant role between the accessible tourism and Social work, emphasizing the idea that intelligent cities constitute as inclusive cities through its spaces, capable of promoting personal autonomy. Also analyses the intelligent concept and evolution that has had accessible tourism, pointing out the performances of the cities listed as *Smart Cities* and some examples of good practices carried out in tourism. We have used techniques such as documentary analysis, literature review and analysis of cases. The results show how the actions taken must include accessibility in a broad sense so that they can be categorized as intelligent, highlighting the synergy that is happening between both terms, as well as awareness that currently exists by administrations and citizens in terms of accessibility.

Keywords: Accessibility, autonomy, tourism, citizenship.

1. INTRODUCCIÓN

El acceso al turismo es un derecho universal garantizado por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tal y como recoge la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT). La mejora del bienestar social y económico, unido al aumento de la calidad de vida de la población desde la segunda mitad del siglo XX y al incremento de personas con diversidad funcional, hace que la accesibilidad sea un factor que la población precisa y reclama para conseguir la plena integración social (Marcos y González, 2003). La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas e involucra una dimensión social, por lo que la ausencia de accesibilidad actuará como factor discriminante.

Actualmente, la nueva concepción de las ciudades como *Smart Cities* o ciudades inteligentes unida al turismo del futuro, hace que los espacios turísticos desarrollen su accesibilidad a través de la tecnología. Esta concepción social basada en el diseño para todos y en el principio de accesibilidad universal, se ve como un reto de interés para administraciones, entidades privadas o el propio sector turístico que trabaja hacia el avance de la inteligencia urbana, capaz de lograr de estas ciudades, ciudades inclusivas y favorecedoras de la promoción en la autonomía personal de sus ciudadanos y ciudadanas. Un ejemplo que responde a la situación actual de los destinos turísticos inteligentes, es la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI). Esta red tuvo sus inicios en 2011, a través de la firma del Manifiesto por las Ciudades Inteligentes: Innovación para el progreso; aunque fue constituida en el año 2012 con un objetivo primordial, basado en intercambiar experiencias y trabajar conjuntamente para desarrollar un modelo de gestión sostenible y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. En la actualidad, está constituida por un total de cuarenta y nueve ciudades, las cuales disponen de un sistema de innovación y de trabajo en red que dotan a su ciudad de un modelo de mejora de la eficiencia económica y política que permite el desarrollo social, cultural y urbano.

El objetivo principal que se persigue es, reflejar la accesibilidad que emerge en el término inteligente a partir tanto de los ejemplos de buenas prácticas en las ciudades españolas catalogadas como *Smart Cities*, como en las actuaciones que identifican al turismo accesible, de modo que sirva como punto de partida para el diseño de medidas de acción acercando el punto de vista del Trabajo Social, en el que los/as profesionales de este sector interactúen en la relación entre la accesibilidad universal y el diseño para todos. En este trabajo se parte de la premisa de que la accesibilidad es un elemento que necesita

ser aplicado a los espacios turísticos, para que de esa forma inteligencia y accesibilidad queden ligadas entre sí, defendiendo y trasladando a los espacios turísticos el derecho que tienen las personas ante la actividad turística, por lo que se considera que una adecuada participación de la ciudadanía y un conocimiento apropiado de la situación, pueden ayudar a trazar una ciudad inteligente a través del diseño para todos y el principio de la accesibilidad universal.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Para la consecución de los objetivos propuestos y el cumplimiento del propósito de este estudio, se realiza un análisis que engloba aspectos sobre ciudades inteligentes y turismo accesible, utilizando técnicas de análisis documental.

Se aborda el concepto inteligente y su visión ligada al turismo y accesibilidad. Para ello, se realiza una revisión bibliográfica que proporciona el escenario y situación actual del estado de la cuestión, reflejando la evolución que ha tenido el turismo y justificando el turismo para todos, a través de las fundamentaciones de la Fundación ONCE.

Conjuntamente señala las actuaciones que le otorgan el papel de *Smart* a las ciudades españolas catalogadas como inteligentes: Málaga, Barcelona, Santander, Madrid, Burgos y Gijón, a través de un análisis de casos como herramienta estratégica para conocer las acciones que llevan a cabo cada una de ellas, siguiendo el informe elaborado por el Foro TIC para la Sostenibilidad y la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales (AMETIC).

Por último, se realiza una búsqueda que nos acerca a la oferta turística accesible en diferentes ciudades no catalogadas como ciudades inteligentes, destacando las buenas prácticas correspondientes a las medidas de accesibilidad de los recursos y servicios turísticos, que realza cómo las actuaciones deben estar englobadas a la inteligencia de las ciudades, donde el fin es conseguir que la actividad turística y la vida en la ciudad, esté diseñada para todas las personas.

3. RESULTADOS

Aproximación al concepto *inteligente*

Según la Real Academia Española, *inteligente* significa *dotado de inteligencia*, que, a su vez, tiene varias acepciones como: Capacidad de entender o comprender; capacidad de resolver problemas; conocimiento, comprensión, acto de entender y habilidad, destreza y experiencia.

En el contexto de los entornos inteligentes, accesibles y amigables (Abad, 2013) a través de las consideraciones que se engloban en el proyecto Oportunidades Empresariales sobre Tecnologías de la Información y Comunicación para la autonomía en el proceso de envejecimiento (OPTICAE), proporcionado por el Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) y la Fundación Empresa y Sociedad, se llevan a cabo diferentes planteamientos acercando las posturas de expertos/as y ciudadanos/as acerca de

los entornos inteligentes, que se recogen en la tabla denominada: *Concepto de entornos inteligentes según ciudadanos/as y expertos/as*. A su vez, los resultados del informe incluidos en el proyecto, destacan los principales puntos de vista y factores que determinan a un entorno inteligente, en primer lugar a través de la globalidad, como es el crecimiento de las ciudades, seguido por una revolución tecnológica; energética; entornos físicos más amables; mejor servicio público y bienestar y una nueva participación ciudadana.

TABLA 1: CONCEPTO DE ENTORNOS INTELIGENTES SEGÚN CIUDADANOS/AS Y EXPERTOS/AS	
Concepto de Entornos Inteligentes según Ciudadanos/as	
Los espacios inteligentes se deberían caracterizar por: <ul style="list-style-type: none"> — Principalmente por su accesibilidad. — Respeto al medio ambiente. — Transporte integrado que facilite la movilidad. — Mejores servicios públicos. — Comunicación e información fáciles. 	Hay un cambios generados por: <ul style="list-style-type: none"> — La tecnología. — Nuevas formas de trabajar. — Intereses empresariales. Se debería tener más en cuenta la opinión de las personas que de las empresas.
Concepto de Entorno Inteligente según Expertos/as	
Concepto complejo	Tiene que ver con anticiparse al futuro
Su objetivo es el desarrollo de las mejores condiciones para la calidad de vida y el bienestar de todas las personas en su contexto social.	Concepto multidimensional en el que interactúan aspectos físicos (diseño, medio ambiente) con estructuras sociales y económicas y procesos de desarrollo de la vida.
No es solo en entorno físico diseñado pensando en quien tiene más dificultades para usarlo, sino que incluye políticas, medidas e introducción de las TIC.	No se limita a un lugar determinado, sino que está donde la persona y comprende a todos (casa, entornos urbano, transporte, lugar de trabajo, etc.).
Es capaz de reconocer y responder a la presencia y necesidades de diferentes personas de una forma completamente discreta e imperceptible.	Es un entorno "sin barreras", donde existen aplicaciones enfocadas a los usuarios finales y diversidad de terminales (PC, tableta, móvil y otros) fáciles de utilizar para todos.

Fuente: Elaboración Propia a partir del informe Entornos Inteligentes, Accesibles y Amigables. CEAPAT, 2013.

Evolución y estado actual del turismo accesible

Hasta hace pocos años, para aquellas personas con algún tipo de diversidad funcional, pensar en vacaciones era pensar en las diversas dificultades y barreras a las que debían enfrentarse y que en muchas ocasiones terminaban en no poder viajar o hacerlo en condiciones desfavorables (González, 2008). Afortunadamente, el turismo social, concebido para favorecer el ocio y proveer recursos a los colectivos con recursos limitados (Fernández-Villarán, 2007), ha tenido un importante avance que ha cambiado la idea de turismo social para entenderse como turismo accesible, garantizando el uso y disfrute del turismo por las personas que presenten alguna discapacidad física, psíquica o sensorial (Marcos y González, 2003).

Siguiendo las consideraciones del grupo de accesibilidad compuesto por Technosite, Grupo Fundosa y Vía Libre desde su dirección de accesibilidad en Fundación ONCE, el turismo accesible es aquel conjunto de actividades originadas durante el tiempo libre, al que pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades. Destaca el grupo de accesibilidad, la persecución en turismo accesible por conseguir la plena integración de quienes tienen capacidades distintas y brindar una plena satisfacción individual y social al usuario, a través de la dignidad de los turistas y su igualdad de oportunidades en cuanto a la posibilidad de elegir servicios y actividades a realizar. Además, el desarrollo del turismo accesible se justifica a través de las diferentes razones:

- Es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de la sociedad actual.
- Es un factor de integración social.
- Refuerza la competitividad frente a otros destinos.
- La accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Análisis de casos en las actuaciones de las ciudades españolas catalogadas como *Smart Cities*

Siguiendo las aportaciones del proyecto estudio *Smart City* en su apartado *Casos de éxito de Smart Cities* que se incluye en el Informe *Smart City* elaborado por AMETIC, se identifican aquellas actuaciones de ciudades de todo el mundo que han realizado una decidida apuesta por el concepto *Smart City*. A continuación se exponen los casos de las ciudades españolas:

El caso de Málaga: El Proyecto *Smart City* Málaga se desarrolla con el objetivo puesto en la eficiencia energética con el que reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera y alcanzar una generación procedente de fuentes renovables. Para ello se ha llevado a cabo la introducción de vehículos eléctricos y la transformación de la red de distribución en una *Smart Grid*, integrando tecnologías en red que incrementen la utilización de fuentes de energía renovables y fomenten el consumo racional.

Servicios que desarrolla el Proyecto *Smart City* Málaga:

- Cada punto donde se consume, genera o almacena energía a gran escala es monitorizado para poder tener un control directo y en tiempo real de lo que acontece en red.
- Las personas usuarias de la zona de la Misericordia tienen contadores inteligentes de gestión, que les permiten monitorizar y controlar en tiempo real y vía internet su consumo eléctrico.

El caso de Barcelona: El Proyecto *Smart City* Barcelona pretende desarrollar una red inteligente que permita un mayor ahorro y una gestión eficiente y sostenible preparando a la ciudad para un modelo energético de futuro basado en valores que persiguen el progreso económico y social del entorno. Para ello, diseña los elementos que integran a la *Smart City*: Los modelos de servicios, las redes de sensores y de comunicación, la plataforma de gestión de los servicios, etc. Endesa trabaja para aplicar los conceptos de eficiencia y sostenibilidad no sólo en el entorno público sino también en edificios y redes propias.

Servicios que desarrolla el Proyecto *Smart City* Barcelona:

- Endesa ha instalado a los clientes incluidos en el proyecto, nuevos contadores para un mayor conocimiento y optimización de su consumo.
- Inauguración de un centro de control (edificio solar que produce la energía que necesitan 12 viviendas), de gestión de la red eléctrica involucrada en el proyecto.

El caso de Santander: El Proyecto *Smart* Santander es una ciudad laboratorio para la investigación y la experimentación de arquitecturas, servicios y aplicaciones del internet de las cosas asociados a una ciudad inteligente. Los principales objetivos que persigue el proyecto son, la validación de los diferentes enfoques a la arquitectura de la IoT (Internet de las Cosas) y la evaluación de la aceptación social de las tecnologías y servicios de IoT.

Servicios que desarrolla el proyecto *Smart* Santander:

- *Smart parking* a través de la sensorización de zonas de estacionamiento regulado.
- Estaciones meteorológicas, a través de la medición de temperatura, presión y sustancias en el aire.
- Realidad aumentada, a través de la aplicación *Android* de información al ciudadano.
- Sensado participativo, (el móvil del ciudadano como sensor).
- Monitorización de la intensidad del tráfico en las principales arterias.
- Gestión y riego de parques y jardines.
- Monitorización medioambiental y gestión del transporte público.

El caso de Madrid: La ciudad de Madrid tiene operativos diferentes proyectos que se podrían calificar como *Smart City*, centrados en los servicios a los ciudadanos, la seguridad, la sostenibilidad ambiental y la movilidad como:

En el campo de la movilidad, las grandes infraestructuras de Madrid se han visto acompañadas de complejos sistemas de gestión: Por un lado, la gestión integral de la flota de autobuses urbanos, proyecto que permite la continua, instantánea y automática de los autobuses y por otro lado, el Centro de Gestión de la Movilidad, que permite conocer el estado de la circulación en tiempo real y reducir las congestiones de tráfico proporcionando información a través de un sistema multicanal.

El caso de Burgos: El Proyecto *Smart City* de Burgos, tiene como enfoque al ciudadano, así como la gestión interna eficiente, ya que la ciudad ha desplegado una red de

comunicaciones que integra fibra óptica y comunicaciones inalámbricas. Así, Burgos ha reducido sus costes de gestión utilizándola para la implementación de servicios de autoprescripción, proporciona acceso gratuito a internet a sus ciudadanos tanto en sus calles como en plazas y edificios municipales y además integra servicios municipales como el alquiler de bicicletas o servicios de información ciudadana de eventos en la ciudad.

El caso de Gijón: La ciudad de Gijón, cuenta con uno de los más avanzados servicios de identificación de ciudadanos. A través de una única tarjeta ciudadana, los residentes en la ciudad pueden acceder a servicios variados como el acceso gratuito a internet a través de la red WiFi de la ciudad, alquiler de bicicletas públicas, acceso a la oficina virtual de ciudadanos, acceso al transporte público, piscinas, centros de arte o los servicios de las bibliotecas, entre otros.

Ejemplos de buenas prácticas en turismo

El grupo de accesibilidad en Fundación ONCE, destaca algunos servicios turísticos y proyectos identificados como ejemplos de buenas prácticas en turismo accesible:

La ciudad de Ávila cuenta en la actualidad con un gran número de actuaciones en materia de accesibilidad que la convierten en uno de los principales destinos de turismo accesible de España. Su Plan de Accesibilidad Integral llevado a cabo en 2002 y 2012, junto con otras medidas como la implementación en señalización accesible, la eliminación de barreras arquitectónicas o la mejora de ambientes y sistemas de transporte público, dan lugar a un gran número de recursos turísticos disponibles: Dispone de préstamos de sillas de ruedas, bucle magnético para turistas usuarios de audífono, maquetas tiflológicas para personas con deficiencia visual, servicio de audio y vídeo-guías en nueve idiomas incluyendo la lengua de signos española e internacional o el tramo accesible de su muralla. Además, Ávila pone a disposición de las personas turistas y ciudadanas su guía de recursos y ruta accesible de la ciudad.

La creación de un destino turístico accesible denominado Arousa Norte, con el objetivo de aumentar a toda la ciudadanía el nivel de accesibilidad, con especial atención a las personas con discapacidad visual, a través de un paquete turístico compuesto por una visita al mirador da Curota en la Sierra de Barbanza, alojamiento en casas de turismo rural, ruta del mejillón sensitiva y bautismo de buceo.

La puesta en marcha del proyecto *League Of Accesible & Historical Cities* para mejorar e impulsar la accesibilidad de las ciudades históricas europeas, conciliando la protección del

Patrimonio Cultural y la Accesibilidad a través de un grupo de Fundaciones de diversos países de Europa.

La Certificación de un gran número de establecimientos pertenecientes a la cadena Confortel Hoteles en Accesibilidad Universal a través de la UNE 170001, que pretende llegar a la excelencia en materia de accesibilidad en todos sus establecimientos repartidos por la Península y Baleares.

DISCUSIÓN

Como muestran los resultados obtenidos, una vez expuesto el estado de la cuestión, se puede observar cómo existe una gran relación entre inteligencia y accesibilidad, en cuanto a sus actuaciones y características. Aunque por ahora estos dos conceptos no se encuentran unidos entre sí, con lo expuesto hasta aquí estaría incompleto caracterizar a un entorno de inteligente si en él no se tienen en cuenta las medidas de accesibilidad que favorezcan el uso de todas las personas. Se estaría hablando entonces de incluir la accesibilidad a la inteligencia de los recursos o servicios que beneficien a la ciudadanía durante su experiencia turística, mejorando su autonomía personal y su inclusión en la sociedad. Para ello, una de las cuestiones más importantes es entender la accesibilidad desde un sentido amplio. Aquí hace un especial hincapié el grupo de accesibilidad de Fundación ONCE, para abordar la accesibilidad más allá de los recursos disponibles para las personas con discapacidad, ya que existen otros grupos de población como ciudadanos del destino, personas mayores o personas extranjeras, que en cualquier momento de su vida y dependiendo de aquellas circunstancias personales, necesitarán una adaptación de los recursos que facilite y proporcione una mayor calidad y bienestar.

Es de obligada necesidad destacar del carácter inteligente de los entornos, no sólo su eficiencia energética o la incorporación de comunicaciones inalámbricas con la que se identifican la mayoría de las ciudades catalogadas como inteligentes, sino aquellas actuaciones más específicas que sean capaces de garantizar y permitir múltiples beneficios hacia la mejora de la calidad de los servicios prestados. En esta línea se refleja el concepto acuñado por la Fundación ONCE de *Accesible Smart City (Smart City A+)*, que se refiere a una ciudad que utiliza la accesibilidad, para hacer que su infraestructura y servicios públicos sean para todos los ciudadanos, proveyendo servicios más eficientes e interactivos basados en los conceptos de accesibilidad universal.

En consonancia con el avance que ha llevado a cabo el turismo tanto en su evolución como en la concienciación por parte de los diferentes sectores, ahora el escenario que

envuelve a la sociedad está caracterizado a través del crecimiento y desarrollo de las ciudades unido al papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), lo cual es determinante para visualizar el turismo inteligente, como el turismo del futuro. Llegados a este punto, cabe plantearse la finalidad de las actuaciones de las ciudades; no cabe duda que las estrategias llevadas a cabo por las ciudades *Smart Cities* españolas contribuyen a lograr ciudades más eficientes y competitivas, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía, pero hay que destacar la labor llevada a cabo por otras ciudades como es el caso de Ávila, que sin estar catalogada como una *Smart City* lleva a cabo actuaciones *pensadas para todos* en las que tanto inteligencia como accesibilidad están unidas y sus orientaciones van dirigidas a ciudadanos/as y turistas.

Por último, con respecto al Trabajo Social, cabe reafirmar a través del concepto *Smart City A+*, el requerimiento de un nuevo paradigma de planificación que marcará no solo el futuro de las ciudades sino de cualquier espacio social que afectará a muchas facetas de la vida cotidiana individual y colectiva, donde la accesibilidad no solo mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad, sino la experiencia de todos las personas ciudadanas, lo que trasladado al turismo incrementará la calidad de sus experiencias en el destino. El compromiso ético del Trabajo Social se sumerge en la implicación de un buen funcionamiento de la cadena de accesibilidad que abogue por la consecución de un turismo para todos, favoreciendo el ocio y tiempo libre, lo que apoyado en el Real Decreto Legislativo 1/2013 de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social según sus definiciones, se orienta a una vida independiente en la que ciudadanos/as y turistas ejerzan el poder de decisión y participen activamente en la vida de su comunidad, permitiendo que todas las personas tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida social o cultural, disfrutando de unas condiciones de vida en igualdad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, F. (2013). Entornos inteligentes, accesibles y amigables. CEAPAT y Fundación Empresa y Sociedad. Madrid.
- AMETIC. (2013). *Smart Cities 2012*. Foro Tic para la Sostenibilidad.
- Fernández, A. (2007). El acceso al turismo para las personas con discapacidad. Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana, Congreso UNIJES, Universidad de Deusto.
- Fundación ONCE (2013). Turismo Accesible: Inclusión Social y Accesibilidad Universal. Grupo de Accesibilidad.
- Fundación ONCE (2013). *Smart City A+*. Imagining an Accessible City. Grupo de Accesibilidad.
- González (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Access Tourism International Consulting.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia (BOE n.º 299, 15/12/2006).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE n.º 289, 3/12/2003)
- Marcos, D. y González, D. (2003). Turismo accesible. Hacia un turismo para todos. Madrid: CERMI.
- OMT (2008). Barómetro de la Organización Mundial del Turismo. Volumen 6, n.º 1.
- Real Decreto Legislativo, de 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (BOE n.º 289, 3/12/2013).