

Research Paper

Más Allá del Movimiento Asociativo: Oportunidades de las Agencias de Viajes en Turismo Accesible

Submitted in January 31, 2019

Accepted in June 19, 2019

Evaluated by a double blind review system

LUCÍA RUBIO ESCUDEROS¹

HUGO GARCIA ANDREU²

RESUMÉN

Objetivos: Presentar un análisis comparativo de la oferta de las agencias de viajes especializadas en turismo accesible con el programa “Turismo y Termalismo para personas con discapacidad” del IMSERSO para detectar factores de ventaja competitiva.

Metodología: Desde una aproximación cualitativa, se ha realizado un análisis de contenido de páginas web de 10 agencias de viajes. Los criterios de selección se basaban en que estuvieran especializadas en turismo accesible y que prestaran sus servicios en España. Se tuvieron en consideración en el análisis las siguientes categorías: discapacidades, viajes, destinos, actividades, riqueza de la información y servicios. Finalmente, se realizó un análisis de similitudes y diferencias entre los viajes ofrecidos por las agencias y los que se encuentran dentro del programa del IMSERSO.

Resultados: Las características diferenciadoras de las agencias de viajes accesibles son las siguientes: orientación individualizada, versatilidad y servicios especializados. La ardua planificación requerida por sus clientes puede traducirse en un gran coste del viaje. Se alcanzan precios competitivos por disponer de una red de contactos en los distintos destinos que comprueban los requerimientos; por ofertar paquetes previamente testados; por ser agencias receptoras en destino.

Limitaciones/implicaciones: Una de las limitaciones del estudio es la falta de entrevistas a los gestores de estas agencias de viajes para contrastar la información y entender el funcionamiento de su negocio. Para investigación futura sería interesante conocer la situación de las agencias de turismo accesible en otros países con otros contextos.

Originalidad/valor: Este artículo ha contribuido de forma original en la comprensión de los factores de ventaja competitiva de las agencias de viajes especializadas en turismo accesible en España, un país donde se ofrecen subvenciones públicas para la integración de personas con discapacidad en el turismo.

Palabras clave: Turismo accesible; Asociaciones; Agencias de viajes; Discapacidad

1. Introducción

Ante las numerosas barreras encontradas en turismo y la falta de confianza en las agencias de viaje tradicionales, las personas con discapacidad/diversidad funcional suelen

¹ University of Alicante. E-mail: luciarubio.e@gmail.com

² University of Alicante. E-mail: hugo.andreu@ua.es

organizar y realizar sus viajes con asociaciones (Bi, Card y Cole, 2007; Blichfeldt y Nicolaisen, 2011). En España, existe un entramado asociativo de personas con discapacidad complejo, compuesto por varias confederaciones estatales dedicadas a este colectivo. Estas entidades tienen la posibilidad de gestionar las subvenciones públicas del programa “Turismo y Termalismo para personas con discapacidad” del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). El programa permite salir de vacaciones a muchas personas con diversidad funcional. Por un lado, los viajes cubiertos por estas subvenciones son organizados por profesionales que conocen la dinámica de organización de viajes grupales adaptados a diversas necesidades de accesibilidad y, por otro lado, su cuantía cubre en gran medida el coste de estos viajes.

Esta importante iniciativa pública puede representar una desventaja en el mercado para las agencias de viajes que deseen cubrir el segmento de personas con discapacidad. No obstante, se han creado algunas agencias de viajes especializadas en turismo accesible que ofrecen gran cantidad de productos adaptados a las necesidades de personas con diversidad funcional. Por tanto, se demuestra que existen numerosas oportunidades de creación de valor y diferenciación de las empresas en turismo accesible.

El objetivo del artículo es presentar un análisis de la oferta de las agencias de viajes especializadas en turismo accesible para detectar los factores de ventaja competitiva¹ de estas empresas frente al programa “Turismo y Termalismo para personas con discapacidad” del IMSERSO. Conocer diferentes oportunidades que el turismo accesible presenta más allá del movimiento asociativo, puede generar un impulso de este al promover la creación de empresas cada vez más innovadoras y especializadas en cubrir las necesidades de los turistas con diversidad funcional y mayores.

2. El turismo Accesible y las Agencias de Viajes

El turismo accesible ha adquirido gran importancia en la sociedad. Se concibe como la eliminación de las diferentes barreras que impiden el disfrute de las mismas oportunidades de ocio y turismo a las personas con discapacidad (OMT, 2016). Sin embargo, el turismo accesible no solo beneficia a las personas con una discapacidad reconocida, sino también a las personas con limitaciones temporales (debido a una cirugía, embarazo, etc.) y a las personas mayores (Buhalis et al., 2005).

Existen tres tipos de requerimientos de accesibilidad en turismo para la población de mayores y/o con discapacidad: accesibilidad física/del entorno construido, información sobre accesibilidad e información accesible online (Buhalis y Michopoulou, 2011). La accesibilidad física/del entorno construido incluye la modificación del diseño del entorno para facilitar el acceso a las personas con discapacidades físicas, sensoriales y comunicativas. Junto con esto, es importante la sensibilidad y la capacitación del personal del sector de servicios para tratar a las personas con discapacidad (Bizjak, Knežević y Cvetrežnik, 2011; Buhalis et al., 2005; Eichhorn y Buhalis, 2010).

La accesibilidad de la información hace referencia al nivel de detalle de la información disponible sobre la infraestructura y los servicios turísticos ofertados (Buhalis y Michopoulou, 2011; Eichhorn et al., 2008; Michopoulou y Buhalis, 2013; Darcy, 2010). La información accesible online también es un requisito principal, pero las páginas web

¹ La cualidad de un producto o servicio que permite competir de forma ventajosa en el mercado (Porter, 2015).

tienen, en su mayoría, información genérica y poco detallada y no siempre pueden admitir tecnologías de asistencia (Buhalis y Michopoulou, 2011; Michopoulou y Buhalis, 2013).

Se considera que las personas con discapacidad experimentan problemas de accesibilidad en diferentes aspectos de su experiencia turística (Ray y Ryder, 2003; Darcy, 2010; McKercher y Darcy, 2018; Shaw y Coles, 2004). Por este motivo, y por su escasa capacidad financiera ligada a sus dificultades de acceso al mundo laboral, son cautelosas en la planificación del viaje y buscan información principalmente a través de internet y del “boca a boca” (Ray y Ryder, 2003), ya que son escépticas con los agentes de viajes tradicionales, al considerar que éstos no atienden correctamente a sus necesidades (Ray y Ryder, 2003; McKercher et al., 2003).

Atendiendo al estudio de McKercher, et al. (2003), la mayoría de personas con discapacidad consideran negativa su experiencia con las agencias de viajes y no confían en la información que puedan aportar. Las razones principales son: (1) la popularización de paquetes turísticos estandarizados que no se adaptan a las necesidades del cliente individual, fáciles de vender y baratos, razón por la que las agencias reducen costes y aumentan beneficios; y (2) su desconocimiento sobre la realidad y las necesidades de las personas con discapacidad. Muchos de ellos piensan que turistas con distintos tipos o grados de discapacidad tienen los mismos requerimientos de accesibilidad, recomendando erróneamente productos turísticos.

Por estos motivos, las personas con diversidad funcional acuden a las asociaciones para la organización de sus viajes. Las asociaciones proporcionan información relevante y actúan como foros en los que sus usuarios pueden aprender los unos de los otros. Actúan como agencias de viajes especializadas con la organización de packs turísticos accesibles, posibilitando a sus usuarios la adquisición del rol de “turistas” (Blichfeldt y Nicolaisen, 2011). De hecho, las personas con discapacidades suelen viajar, en primer lugar, con miembros de alguna organización y, en segundo lugar, con familia y amigos (Bi, Card y Cole, 2007).

3. El Programa Turismo y Termalismo para Personas con Discapacidad de IMSERSO

En España, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) destina subvenciones para actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad. Estas subvenciones son gestionadas por entidades estatales no lucrativas de dedicación exclusiva a personas con discapacidad (IMSERSO, 2016, 2018). Tienen como objetivo “facilitar la vida independiente y lograr la máxima integración personal y social de las personas con discapacidad, mediante la realización de turnos en las condiciones de mayor accesibilidad, facilitando el acceso de las personas a los bienes del ocio, de la cultura y de la naturaleza, así como el descanso de las familias que tienen a su cargo personas con discapacidad y paliar los posibles efectos del internamiento en centros residenciales de las personas con discapacidad beneficiarias” (IMSERSO, 2016). Las subvenciones se destinan a cubrir los gastos de alojamiento, manutención, transporte colectivo del grupo adaptado (de ida y vuelta y en destino), póliza de seguros y los salarios y seguros sociales del coordinador responsable y de monitores. En el caso del programa de termalismo se incluye el tratamiento termal básico de cada participante (IMSERSO, 2016).

Las actuaciones a desarrollar y requisitos dentro de este programa vienen establecidos por una normativa que se lanza a través de convocatorias oficiales del Estado español que se renuevan anualmente.

Las asociaciones que gestionan estas ayudas confeccionan las actividades turísticas y las anuncian principalmente por medio de su página web, redes sociales o en su sede con un plazo de solicitud establecido. Las personas interesadas, integradas dentro de una asociación o no, que desean participar en las actividades de este programa deben dirigir una solicitud a estas entidades (IMSERSO, 2016). Quienes participan, pueden asistir a las actividades de forma autónoma o acompañadas por una persona en caso de que necesiten asistencia en las actividades de la vida diaria. Los beneficiarios y acompañantes tienen que abonar una cuota de participación no inferior al 20% ni superior al 60 % del coste plaza (IMSERSO, 2016).

Existe un plazo de selección de las personas solicitantes, ya que existe un número de plazas determinado para cada viaje o actividad. En esta selección, se priorizan a las personas con un mayor nivel de discapacidad, en situación de mayor necesidad socioeconómica o que no haya participado en convocatorias anteriores. También se valora la necesidad de descanso de los familiares/cuidadores (IMSERSO, 2016).

Los viajes subvencionados por el IMSERSO tienen las siguientes características (COCEMFE, 2018; IMSERSO, 2016; PREDIF, 2018):

- Son viajes en grupo de personas con el mismo tipo de discapacidad y sus asistentes.
- Los viajes incluyen un coordinador y monitores de apoyo, así como seguro de viaje, transporte adaptado de ida y vuelta y hotel accesible. Sin embargo, no se garantiza la adjudicación de habitaciones adaptadas a todos los participantes.
- Se ofertan una serie de paquetes turísticos con un plazo de solicitud establecido.
- Los destinos de estos viajes se encuentran dentro del territorio español.
- Los viajes tienen un máximo de 12 días de duración.

Debido a las subvenciones, los viajes tienen precios muy competitivos. Por ejemplo, se ha ofertado un paquete a Puerto de Santa María (Cádiz) en hotel de 5 estrellas con pensión completa, incluido el transporte en destino y excursiones a 230 euros.

4. Método

Con el objetivo de conocer las características de los servicios que diferencian a las agencias de viajes especializadas en turismo accesible del programa de Turismo y Termalismo para personas con discapacidad del IMSERSO, se ha realizado un análisis de contenido de páginas web de 10 agencias.

El criterio de selección de estas agencias establece que sean agencias especializadas en turismo accesible y que prestaran sus servicios en España. Asimismo, era importante considerar que tuvieran relativa viabilidad empresarial. Esta viabilidad se valoró de forma cualitativa por doble vía: (1) que formaran parte de alguna red de empresas de turismo accesible reconocida, por ejemplo, de European Network for Accessible Tourism (ENAT), y (2) por la riqueza de información aportada en la página web con blogs de experiencias de usuarios y valoraciones. Las empresas analizadas fueron: Travel Xperience, Accesitravel.com, Triana viajes, Travel for all: turismo y asistencia, Accessible Madrid, Travelfast, Islandia 66, Ocio y turismo accesibles, Accessible Spain Travel y Barcelona Special Traveler.

El análisis de contenido de la página web se realizó siguiendo una serie de categorías:

- Tipo de discapacidad. Aquellas a las que sus servicios van dirigidos, es decir, si abarcan a todas las discapacidades o si están especializadas en una (o varias) en concreto.
- Tipo de viaje. Si están dirigidas a organizar viajes en grupo de personas con diversidad funcional o se orientan al cliente individual y su entorno próximo.
- Tipo de destino. Si la organización de los viajes tiene un alcance nacional o internacional/transoceánico. También si se centra en un solo destino o región.
- Tipo de actividad que se ofrece en el viaje: de aventura, culturales, experiencias gastronómicas, etc. Además, se tiene en cuenta si son las actividades el principal atractivo de su producto o si, de otro modo, es el destino y las actividades son secundarias.
- En el análisis se valora la riqueza de la información presentada en la página web: descripción de sus servicios y sus productos (rutas, alojamiento, actividades...), formatos en la que se presenta (texto, fotografías y planos) e intercambio de información entre sus clientes en la página.
- Características específicas de los servicios prestados por la agencia.

Una vez realizado el análisis individualizado de cada empresa en base a las categorías expuestas, se procedió a un análisis comparativo cualitativo con el objetivo de encontrar aspectos comunes y diferencias entre, por un lado, los servicios ofertados por las asociaciones dentro del marco del programa de vacaciones dirigido a personas con discapacidad del IMSERSO y, por otro, aquellos ofrecidos por las agencias de viajes especializadas en turismo accesible. Esta búsqueda de semejanzas y diferencias se ha realizado tomando como referencia las diferentes categorías de análisis mencionadas arriba.

5. Resultados

Durante el proceso de análisis de resultados, se organizó la información recabada de las páginas web de las agencias según una serie de subcategorías correspondientes a las categorías principales. La Tabla 1 muestra el resumen de estos resultados. Cada columna de la tabla representa un caso o agencia y las filas representan las categorías y subcategorías.

Los resultados provenientes del análisis de contenido de las páginas web de las agencias de viajes se van a presentar divididos en función de tres temáticas: público al que va dirigida la oferta, destinos y actividades que ofrecen, y calidad de la información y servicios que prestan. Asimismo, se muestran las principales diferencias entre estas agencias y el programa “Turismo y Termalismo para personas con discapacidad” del IMSERSO.

Tabla 1. Resumen de resultados.

Agencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discapacidad										
<i>Físicas</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Sensoriales</i>		X	X	X		X				X
<i>Otras</i>		X		X		X				X
Tipo Viaje										
<i>Individual</i>	X	X		X	X	X	X	X	X	X
<i>Grupo</i>		X	X	X	X	X		X	X	X

Destino										
<i>España</i>	X	X	X	X	X	X		X	X	X
<i>Internacional</i>	X	X	X	X		X	X	X		
Actividades										
<i>Acuáticas</i>	X		X	X		X		X	X	X
<i>Aventura</i>	X	X	X	X		X		X		X
<i>Ciudades</i>	X	X	X	X	X	X		X	X	X
<i>Cruceros</i>		X	X			X				
<i>Cultural</i>	X	X	X		X	X		X	X	X
<i>Naturaleza</i>	X	X	X	X		X	X	X	X	X
<i>P. Temáticos</i>	X	X	X	X	X	X				
<i>Playas</i>	X	X	X	X	X	X		X	X	X
<i>Riesgo</i>	X			X		X		X		
<i>Wellness</i>		X	X	X		X		X		X
<i>Otros</i>	X		X	X		X		X	X	
Información										
<i>Actividades</i>	X	X		X	X	X		X	X	
<i>Alojamiento</i>	X	X			X			X	X	
<i>Rutas</i>	X	X			X	X	X			
<i>Servicios</i>	X		X		X	X	X	X	X	X
Servicios										
<i>Viajes a medida</i>	X	X	X	X	X	X		X	X	X
<i>Recibimiento</i>	X			X		X		X	X	X
<i>Alquiler AT</i>	X			X	X		X		X	X
<i>Reparación AT</i>				X	X					
<i>Asistencia</i>				X						
<i>Guías especiales</i>			X	X	X		X		X	X
<i>Consultoría</i>			X	X	X	X		X	X	X
<i>Otros</i>	X		X		X		X			

5.1 Público al que se dirige la oferta

Las agencias de viajes seleccionadas, o se dirigen a atender las necesidades que generan “todas” las discapacidades (física, sensorial, mental, intelectual...), o se dirigen principalmente a la movilidad reducida. Algunas de ellas están especializadas en grupos de personas con discapacidad física, pero la mayoría se orienta al cliente individual y a su entorno cercano. Destaca la promesa de versatilidad y adaptación a las necesidades individuales. Viajes customizados que llegan a tener precios competitivos por la red de contactos de estas agencias en los diferentes destinos.

“Organizamos viajes a la medida a cualquier destino del mundo. Trabajamos directamente con receptivos en destino, con lo que conseguimos precios muy competitivos.”

La principal diferencia con respecto a los viajes del IMSERSO es su especialización en atender al cliente individual. Los viajes subvencionados por el IMSERSO se realizan junto a un conjunto de personas con la misma discapacidad que probablemente el usuario no conozca personalmente, ya que para cada paquete turístico se ofertan plazas abiertas a cualquier persona con discapacidad que desee solicitarlas. Por el contrario, las agencias

de viajes accesibles, aunque también atiendan grupos, preparan viajes a medida según las preferencias individuales. Organizan viajes familiares, románticos o “experiencias personales”.

5.2 Destinos y actividades ofertados

Las personas con discapacidad buscan mediante el turismo destacar su identidad personal más allá de su condición física/médica (Eichhorn, Miller y Tribe, 2013). Las agencias de viajes accesibles tienen en cuenta esta motivación al ofrecer individualidad y una extensa amplitud de destinos y actividades diferenciadoras a la carta. Aunque una de las agencias analizadas está especializada en grupos, ofrece experiencias por distintas partes del mundo y la posibilidad de realizar “cualquier” actividad deseada en su versión adaptada (buceo, parapente, surf...).

Con respecto a los destinos, los viajes del IMSERSO se limitan al territorio español, mientras que las agencias tienen la posibilidad de llevar a los viajeros a otros países. El principal inconveniente de organizar un viaje en el extranjero adaptado a las necesidades individuales de las personas con discapacidad es la dificultad para contrastar la información de los proveedores (alojamiento, atracciones turísticas, transporte, etc.) y la búsqueda de rutas accesibles (Darcy, 2010; Michopoulou y Buhalis, 2013). Por este motivo se dan diferentes casos: la agencia tiene contactos fiables en los destinos como profesionales con discapacidad que han testado sus productos; se especializan en un destino en concreto; o son receptoras. En cualquier caso, todas dicen comprobar que se van a cumplir los requisitos del cliente y que estarán disponibles las 24 horas durante el viaje para atender cualquier imprevisto.

“Garantía 100% tras haber testado todos los viajes y experiencias por parte de profesionales en silla de ruedas.”

Una de las agencias de viajes analizadas está especializada en un país como destino turístico y ofrece un servicio diferenciado de los demás. Dispone de rutas accesibles rurales de hoteles adaptados prediseñadas por todo el país para personas con movilidad reducida. El cliente puede realizarlas mediante un coche adaptado de alquiler.

También se encuentran las agencias de viajes receptoras, que prestan sus servicios en el destino donde están establecidas físicamente (en una ciudad o en todo el país). Se diferencian por ser grandes conocedoras del destino en cuestión y por tener una gran disponibilidad para el cliente. Para el caso de las personas con diversidad funcional, es un servicio muy conveniente. Estas agencias pueden comprobar de primera mano cualquier aspecto del viaje y organizar cualquier actividad adaptada en el destino, sin necesidad de contactos externos y de un mayor coste.

Las actividades que organizan las agencias son diversas: desde visitas culturales en ciudades o cruceros hasta deportes de riesgo. Muchas de estas agencias publicitan actividades adaptadas de aventura y deportes en la naturaleza. La principal diferencia con respecto a los viajes del IMSERSO es la gran oferta de actividades que el usuario puede solicitar a su propia conveniencia. Las actividades se ofrecen bien dentro de paquetes turísticos o como principal atractivo del viaje. Asimismo, algunas agencias se muestran especializadas en un tipo concreto de turismo: rural, familiar o deportes de naturaleza.

“Idealmente diseñado para viajes en familia, con niños, con mayores, con personas de diferentes capacidades”

5.3 Calidad de la información y servicios prestados

Una agencia de viajes que atienda a personas con diversidad funcional debe proveer de información de calidad y asegurarse de que tanto el alojamiento como el transporte, las actividades y rutas sean adaptadas a las necesidades del usuario. Junto a esto, puede ofrecer servicios destinados a maximizar el disfrute del turismo y a aumentar la satisfacción de estos clientes.

Con respecto a la calidad de la información en la página web, requisito principal para las personas con diversidad funcional, no se cumple en todos los aspectos. Probablemente, esta información es aportada por la agencia tras el cliente ponerse en contacto personalmente. Según la literatura especializada (Darcy, 2010; Michopoulou y Buhalis, 2013), el requisito principal es una información detallada sobre todos los aspectos del viaje en diferentes formatos (texto, fotografías y planos) para permitir al cliente valorar según su propia percepción de capacidades. La información que se presenta más detallada es sobre servicios y actividades. Algunas agencias publican información en formato texto y fotografías junto a opiniones de otros usuarios acerca del alojamiento. Muchas de ellas disponen de blog o acceso a sus redes sociales desde su página web, donde los usuarios con discapacidad comparten sus experiencias de viaje con la agencia, valorando los servicios ofrecidos por la empresa y las actividades, alojamiento y transporte contratados.

Las agencias analizadas tienen gran disponibilidad de servicios especializados en movilidad reducida. Ofrecen servicio de asistencia en aeropuertos y estaciones de tren, así como de alquiler de ayudas ortopédicas (grúas de transferencia, motores de sillas de ruedas eléctricas, etc.) y de reparación de las propias en el destino. Algunas ofertan asistencia personal durante el viaje a cargo de monitores o cuidadores especialistas en encamamiento, alimentación e higiene personal para que el turista no tenga que recurrir a sus familiares para este desempeño. Asimismo, proveen de vehículos privados adaptados con guías turísticos.

Nuestros viajes incluyen transporte, alojamiento, actividades, restaurantes... Lo buscamos todo y os acompañamos en el viaje para solucionar los imprevistos que puedan surgir

Los servicios específicos ofrecidos a personas con discapacidades sensoriales (visuales y auditivas) se centran en guías turísticos en el destino capacitados en facilitar la percepción y comunicación con el entorno. Estos acompañan y van describiendo durante el viaje o traducen a través de lengua de signos.

También ofrecen servicios de consultoría y formación a empresas turísticas.

6. Conclusiones

Como se ha mostrado en los resultados, el turismo accesible presenta múltiples oportunidades de negocio. En una época en la que las agencias de viajes tradicionales están siendo relegadas por la autogestión del viaje, se hace crucial la búsqueda de la especialización.

Los viajes subvencionados del IMSERSO no sólo cumplen una labor importante en la inclusión social de las personas con diversidad funcional, sino en colaborar con la impulsión de la accesibilidad y la economía del sector turístico español, mediante colaboraciones público-privadas. Esta labor en ningún caso debe suponer una amenaza para las agencias de viajes que quieran cubrir este segmento de mercado. Las plazas de

su programa son limitadas y se centran en las personas con menores posibilidades de viajar (por severidad de su discapacidad, por situación económica, familiar, etc.). Además, aunque existen márgenes para adaptarse a las necesidades de los usuarios que forman los grupos, las asociaciones gestoras no disponen de tanta flexibilidad de adaptación a las preferencias personales como sí la tienen las agencias de viajes.

Las agencias de viajes especializadas en turismo accesible ofrecen libertad en este sentido. El cliente puede elegir con quién desea ir acompañado (incluso en solitario), dónde y qué actividades realizar durante el viaje. Las personas con diversidad funcional necesitan gran cantidad de servicios e información fiable aportadas por profesionales sensibilizados y conocedores de sus necesidades. Planificar un viaje no es tarea fácil para este colectivo, ya que la información ofrecida en internet no siempre es fidedigna.

No obstante, la ardua planificación requerida puede traducirse en un gran coste que recae sobre el usuario. Las agencias de viaje analizadas tienen precios relativamente competitivos por tres razones:

- Disponen de una red de contactos en distintas partes del mundo que pueden comprobar insitu los requerimientos específicos.
- Ofrecen paquetes que previamente han probado otras personas con discapacidad.
- Son agencias receptoras en destino.

Este artículo ha contribuido de forma original en la comprensión de los factores de ventaja competitiva de las agencias de viajes especializadas en turismo accesible en el mercado español. Una de las limitaciones del estudio es la falta de entrevistas a los gestores de estas agencias de viajes para contrastar la información y entender el funcionamiento de su negocio. Para investigaciones futuras sería interesante conocer la experiencia de los usuarios que participan en los viajes subvencionados por el IMSERSO y compararlos con aquellos que utilizan los servicios de agencias de viajes especializadas. De igual modo, también resulta de interés conocer la situación de las agencias de turismo accesible en otros países con otros contextos de políticas públicas o sin disposición de ellas. De aquí surge la siguiente pregunta: ¿cómo son estas agencias de viajes en lugares donde el Estado no ofrece subvenciones para fomentar el turismo entre las personas con discapacidad?

Referencias bibliográficas

- Bi, Y., Card, J. & Cole, S. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9(3), 205-216.
- Bizjak B, Knežević, M & Cvetrežnik, S (2011). Attitude change towards guests with disabilities: Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 842-857.
- Blichfeldt, B. & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79-102.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis. One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*. Surrey: Univeristy of Surrey.

- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145-168.
- COCEMFE (2018). *Programa de vacaciones*. Disponible en: <http://www.cocemfe.es/vacaciones/>
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826.
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2010). Accessibility: A key objective for the tourism industry. *Accessible tourism: Concepts and issues*, 46-61.
- Eichhorn, V., Miller, G., & Tribe, J. (2013). Tourism: a site of resistance strategies of individuals with a disability. *Annals of Tourism Research*, 43, 578-600.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes?. *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210.
- IMERSO (2018). *Convocatoria de concesión de subvenciones para las actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad durante el año 2018*. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social.
- IMERSO (2016). *Actuaciones de Turismo y Termalismo para Personas con Discapacidad. Datos de Gestión de las Convocatorias 1995 a 2015*. Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.
- McKercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59-66.
- McKercher B, Packer T, Yau, M. & Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465-474.
- Michopoulou, E. & Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50(5), 229-239.
- OMT (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices*. UNWTO Publications.
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.
- PREDIF (2018). *Programa Turismo y Termalismo*. Disponible en: <http://www.predif.org/index.php?q=programa-de-strongturismo-y-termalismostrong>
- Ray, N. & Ryder, M. (2003). "Eibilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled". *Tourism Management*, 24(1), 57-72.

Shaw, G. & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management*, 25(3), 397-403.