



MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

CURSO ACADÉMICO: 2020/21

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

**TURISMO ACCESIBLE EN LA CIUDAD DE LUGO:  
PROPUESTAS DE ACTUACIÓN**

ALUMNO: PABLO CASANOVA FERNÁNDEZ

TUTORA: IRIA CAAMAÑO FRANCO

A CORUÑA, 11 DE JUNIO DE 2021

## RESUMEN

El Turismo Accesible lleva años experimentando un gran crecimiento de su demanda y una evolución conceptual hacia una definición cada vez más inclusiva.

En esta línea, el presente Trabajo de Fin de Máster tiene como objetivo principal analizar la situación en la que se encuentra la accesibilidad turística en las ciudades patrimoniales a través del análisis del caso de estudio que lo ocupa: Lugo.

Para alcanzarlo, el trabajo empleó una metodología cualitativa gracias a la cual se pudieron conocer tanto el punto de partida de la ciudad en materia de accesibilidad como los requerimientos realizados por aquellos agentes que trabajan, a través de diversas asociaciones, con personas que sufren alguna discapacidad o enfermedad que los hace demandantes de medidas accesibles. Al respecto, se observó que, si bien la situación actual de la accesibilidad de Lugo no es mala, existe un amplio margen de mejora, así como una buena voluntad de la Administración Pública local por hacerla posible.

Finalmente, se realizaron una serie de propuestas de mejora específicas para la ciudad gracias a la elaboración de un análisis DAFO y a la posterior confrontación de los resultados obtenidos en una matriz CAME.

**Palabras clave:** accesibilidad, inclusión, Turismo Accesible, Lugo, Diseño para Todos.

## RESUMO

O Turismo Accesible leva anos experimentando un gran crecemento da súa demanda e una evolución conceptual cara a una definición cada vez máis inclusiva.

Nesta liña, o presente Traballo de Fin de Mestrado ten como obxectivo principal analizar a situación na que se atopa a accesibilidade turística nas cidades patrimoniais a través da análise do caso de estudo que o ocupa: Lugo.

Para acadalo, o traballo empregou una metodoloxía cualitativa gracias á cal puidéronse coñecer tanto o punto de partida da cidade en materia de accesibilidade coma os requirimentos realizados por aqueles axentes que traballan, a través de diversas asociacións, con persoas que sofren algunha incapacidade ou enfermidade que os fai demandantes de medidas accesibles. Ao respecto, observouse que, se ben a situación actual da accesibilidade de Lugo non é mala, existe un amplo marxe de mellora, así como una boa vontade da Administración Pública local por facela posible.

Finalmente, realizáronse una serie de propostas de mellora específicas para a cidade gracias á elaboración dunha análise DAFO e á posterior confrontación dos resultados obtidos nunha matriz CAME.

**Palabras chave:** accesibilidade, inclusión, Turismo Accesible, Lugo, Deseño para Todos.

## ABSTRACT

Accessible Tourism has been experiencing a great growth for years from its demand and a conceptual evolution towards a more and more inclusive definition. Broadly speaking the present Master's Thesis has got as main objective to analyze the situation in which tourist accessibility is found in patrimonial cities through the study analysis that occupies it: Lugo.

To achieve this, the work used a qualitative methodology thanks to which it was possible to know both the starting point of the city in accessible matter as the requirements made by those agents who work through various associations with people who suffer from some illness or disability that make them demanding accessible measures. On this matter it was observed that the present accessibility situation in Lugo is not bad, but there exists ample room for improvement as well as goodwill of the local Public Administration to make it possible.

Finally, a series of specific improvement proposals for the city were carried out thanks to the elaboration of a SWOT analysis and the subsequent comparison of the results obtained in a CAME matrix.

**Keywords:** accessibility, inclusion, Accessible Tourism, Lugo, Design for All.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	2
<b>RESUMO</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO 1. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL DEL TURISMO ACCESIBLE</b> .....	14
1.1. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL .....	14
1.2. TRATAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD POR LOS AGENTES INTERVINIENTES.....	20
1.3. CASOS DE ÉXTIO. DE LO INTERNACIONAL A LO LOCAL .....	26
1.3.1. Internacional .....	26
1.3.2. Nacional.....	28
1.3.3. Local .....	31
<b>CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	34
2.1. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	34
2.2. METODOLOGÍA CUALITATIVA: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	35
2.3. MUESTRA.....	36
<b>CAPÍTULO 3. LA CIUDAD DE LUGO COMO CASO DE ESTUDIO</b> .....	38
3.1. PRESENTACIÓN DE LUGO COMO DESTINO .....	38
3.2. OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE .....	40
3.2.1. Hoteles .....	41
3.2.2. Museos .....	46
3.2.3. Monumentos.....	51
3.2.4. Servicios.....	54
3.3. PERFIL DE LA DEMANDA TURÍSTICA.....	56
<b>CAPÍTULO 4. PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS</b> .....	58
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO ACCESIBLE EN LUGO .....	58
4.2. REQUERIMIENTOS DE LOS AGENTES INTERVINIENTES SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LA CIUDAD DE LUGO .....	65
<b>CAPÍTULO 5. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN</b> .....	70
5.1. ANÁLISIS DAFO - CAME .....	70
5.1.1. Estrategias de reorientación .....	73
5.1.2. Estrategias de supervivencia.....	75
5.1.3. Estrategias defensivas .....	75
5.1.4. Estrategias ofensivas .....	76
5.2. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS .....	77
<b>CONCLUSIONES</b> .....	79
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	83

<b>ANEXOS</b> .....	95
ANEXO 1. GUIÓN DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diferenciación CIF (OMS) entre capacidades y enfermedades.....	16
<b>Figura 2.</b> Evolución conceptual del Turismo Accesible .....	20
<b>Figura 3.</b> Eje cronológico de los principales eventos y fases respecto al Turismo Accesible .....	25
<b>Figura 4.</b> Asientos adaptados para personas mayores del transporte público; Gotemburgo.....	27
<b>Figura 5.</b> Taxi adaptado para personas en silla de ruedas .....	29
<b>Figura 6.</b> Proyecto de accesibilidad de la Plaza de Barcelos; Pontevedra .....	33
<b>Figura 7.</b> Esquema del proceso metodológico del Trabajo de Fin de Máster.....	34
<b>Figura 8.</b> Placa conmemorativa de los tres Patrimonios de la Humanidad de Lugo.....	39
<b>Figura 9.</b> Panel informativo del convento de Santo Domingo .....	53
<b>Figura 10.</b> Nube de palabras extraída de las entrevistas .....	59
<b>Figura 11.</b> Pictogramas de los comercios de Lugo .....	66
<b>Figura 12.</b> Matriz DAFO .....	71
<b>Figura 13.</b> Matriz CAME .....	72
<b>Figura 14.</b> Vandalismo contra el pictograma de un semáforo.....	73
<b>Figura 15.</b> Propuestas de actuación y sus estrategias .....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla I.</b> Información sobre las entrevistas realizadas .....	37
<b>Tabla II.</b> Pictogramas de los criterios de accesibilidad.....	41
<b>Tabla III.</b> Código de colores de accesibilidad .....	41
<b>Tabla IV.</b> Hoteles de Lugo, categoría y criterios de accesibilidad .....	42
<b>Tabla V.</b> Museos de Lugo y criterios de accesibilidad.....	46
<b>Tabla VI.</b> Monumentos accesibles de Lugo y criterios de accesibilidad .....	51
<b>Tabla VII.</b> Servicios turísticos de Lugo y criterios de accesibilidad .....	54



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Porcentaje de hoteles accesibles en Lugo .....	62
<b>Gráfico 2.</b> Porcentaje de museos accesibles en Lugo .....	63
<b>Gráfico 3.</b> Medidas de accesibilidad turística y recursos que las contemplan en Lugo.....	63

## INTRODUCCIÓN

Hablar de turismo es hablar de una de las actividades económicas que más empleo e ingresos genera a nivel global, habiendo supuesto en 2019 el 10,3% del PIB mundial, uno de cada diez empleos a la misma escala, y tres de cada cuatro puestos de trabajo de nueva creación (World Travel & Tourism Council [WTTC], 2020). En el caso de España, los datos muestran unos porcentajes todavía más elevados en los que el turismo representó ese mismo año el 14,6% del PIB nacional con unos 176.000 millones de euros, el 14,7% de los puestos totales de trabajo gracias a los 2,8 millones de personas a las que dio empleo y el 16,6% de las exportaciones de la economía española (Hosteltur, 2019).

Sin embargo, no se puede obviar que la crisis derivada de la actual pandemia por el virus SARS-CoV-2 está causando un grave daño a este sector. Hosteltur (2020) ya recogía en palabras de Gloria Guevara, presidenta y consejera del WTTC, que el crecimiento del turismo se había ido ralentizando, pasando del 4,6% en 2017 a algo menos del 3% en 2019 debido a factores como el *Brexit*, la guerra comercial entre Estados Unidos y China o las protestas sociales por las tensiones políticas en gran parte de Latinoamérica, suponiendo pérdidas por valor de 121 millones de dólares (WTTC, 2020).

Ese descenso del crecimiento encontró su desplome en 2020 con el cierre total de la mayor parte de países turísticos del mundo. En España la contribución del sector a la economía no sólo dejó de crecer, sino que experimentó un descenso del 4,3%, regresando a niveles registrados en 1995 (Ginés, 2021).

Las expectativas a corto plazo tampoco son optimistas: se espera que en 2021 los ingresos generados del turismo en nuestro país apenas alcancen el 55% de los ingresos de 2019, según Exceltur (citado en Ginés, 2021), y que la normalidad no se reestablezca, bien a nivel nacional, bien a nivel global, hasta el año 2023, según los cálculos realizados por la Organización Mundial del Turismo en su último Barómetro del Turismo Mundial, publicado este mismo año (Nius Diario, 2021).

No cabe duda de que el futuro en lo que al turismo respecta es muy incierto y que depende, en gran medida, de cómo evolucione una pandemia sin precedentes con la que es complicado hacer cualquier tipo de predicción. No

obstante, todo sector ha de saber adaptarse a las adversidades e intentar minimizarlas en la medida de lo posible. En el caso del turismo, estamos ante el momento ideal para realizar todas aquellas inversiones, modernizaciones, adaptaciones, etc., que no se han podido llevar a cabo años atrás y, sin duda, es el momento propicio para iniciar, mejorar o finalizar la implementación del Turismo Accesible.

Actualmente se estima que existen 1000 millones de personas que presentan algún tipo de discapacidad, lo que supone, aproximadamente, un 13% de la población mundial, de los que entre 110 y 190 millones padecen alguna discapacidad severa (Banco Mundial, 2019a). Asimismo, también establece que un 9% de la población global tiene 65 o más años de edad, es decir, unos 693 millones de personas (Banco Mundial, 2019b), cifra que según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (s.f.) llegará a los 2000 millones de habitantes en 2050. Si tenemos en cuenta que los avances médicos y la mejora de la calidad de vida favorecen el aumento de la esperanza de vida, la organización calcula que, de esa cifra, aproximadamente 395 millones sobrepasarán los 80 años (OMS, s.f.).

De cara al futuro se espera que aumente considerablemente el número de personas que necesitarán de la accesibilidad en su vida diaria y, por supuesto, para disfrutar de su derecho a hacer turismo. Pero el conjunto de beneficiarios del Turismo Accesible no termina aquí, ya que como explica la Organización Mundial del Turismo [OMT] (2014a), todas las personas en algún momento de su vida necesitarán de la accesibilidad, bien sea por enfermedades o discapacidades temporales, por estatura, por embarazo, por desconocimiento del idioma local, etc., por lo que estamos hablando de un concepto beneficioso para toda la población mundial (p. 36). Es por ello que la OMT considera la inclusividad (Pololikashvili, 2021, citado en OMT, s.f.), la accesibilidad y su amplio número de beneficiarios como factores clave para sobreponerse a la crisis actual y reactivar el turismo una vez finalizada la pandemia. Así, estos aspectos también funcionarán como oportunidades de mejora de cara a un nuevo modelo turístico más beneficioso para todos (Córdoba Buenas Noticias, 2020).

Siguiendo esta línea, el presente Trabajo de Fin de Máster tendrá como principal objetivo **analizar la situación del turismo accesible en ciudades**

**patrimoniales seleccionando como caso de estudio la ciudad de Lugo.** Para ello, hemos de alcanzar los siguientes objetivos específicos<sup>1</sup>:

- OE1: Analizar el punto de partida en temas de accesibilidad turística de la ciudad.
- OE2: Conocer qué demandan las organizaciones locales que trabajan con personas con discapacidad.
- OE3: Proponer una serie de medidas de accesibilidad turística para Lugo a través de una propuesta de actuación de Turismo Accesible.

Para lograr con éxito dichos objetivos, este trabajo empleará una metodología eminentemente cualitativa basada en la obtención de la información necesaria a través de entrevistas con miembros de los equipos directivos de las organizaciones referidas anteriormente. De esta forma, podremos conocer con mayor precisión la actualidad de la accesibilidad en Lugo y su adecuación o no a las necesidades reales de quienes más la precisan.

De estos objetivos, a su vez, surgen los bloques temáticos de la herramienta metodológica de este trabajo: la entrevista semiestructurada. El primer bloque, 'Situación actual de la accesibilidad en Lugo', está vinculado al OE1; el segundo, 'Necesidades de mejoras accesibles detectadas que detectan las asociaciones', con el OE1 y el OE2; mientras que el tercero, 'Propuestas de mejora de la accesibilidad actual de la ciudad', deriva del OE2 y del OE3.

En cuanto a Lugo, capital de la provincia gallega homónima y caso de estudio de este TFM, es una ciudad cuyos datos turísticos previos a la pandemia mostraron un importante crecimiento. En 2019 recibió 84.927 visitantes, un 17% más de los que había recibido el año anterior (La Voz de Galicia, 2020) y se incrementaron las pernoctas en un 12,40%, siendo así la tercera de las siete grandes ciudades gallegas que más creció en dicho período, sólo por detrás de Orense y Santiago (Palacios, 2020). Sin embargo, los perjuicios de la actual pandemia por SARS-CoV-2 causaron, en 2020, un descenso del turismo mucho mayor en Lugo que

---

<sup>1</sup> Los objetivos específicos se codifican con las letras 'OE' seguidas de un número para que sean más fáciles de referenciar en el desarrollo del trabajo.

en el resto de las ciudades de Galicia al perder un 63% de los turistas de 2019 (INE, 2021).

Esta situación adversa es el escenario perfecto para aprovechar el nicho de mercado que supone la gran cantidad de demandantes de turismo accesible e intentar sobreponerse a la actual crisis. Además, Lugo cuenta ya con una amplia experiencia en este sector al tener 14 asociaciones que trabajan con personas con diversas discapacidades y haber recibido varios reconocimientos de accesibilidad como el Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal de Municipios 2006 (La Voz de Galicia, 2007), el sello 'Turismo Accesible' de la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física [PREDIF] para el Museo Provincial (Pardo, 2015), o la mención como Destino Turístico Accesible de España 2015 por la empresa de soluciones de accesibilidad *ThyssenKrupp Encasa* (*Gabinete de Prensa do Concello de Lugo*, 2015) lo que facilitará en gran medida la implementación de cualquier nueva medida.

## CAPÍTULO 1. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL DEL TURISMO ACCESIBLE

### 1.1. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL

Como su propio nombre indica, el Turismo Accesible parte del concepto de la accesibilidad, que es:

La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. (Real Decreto Legislativo 1/2013, 2013; Artículo 2, apartado k)

Aunque esta unión entre accesibilidad y turismo se produjo por primera vez en la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo de 1980 celebrada en Manila, el Turismo Accesible es un término que todavía hoy no cuenta con una definición exacta que haya sido consensuada y aceptada unánimemente a nivel internacional. Esta problemática se acentúa si tenemos en cuenta que, como expone la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014a), el propio concepto tampoco cuenta con un nombre único a nivel global: Turismo Accesible, Turismo Universal, Turismo Inclusivo, Turismo Adaptado, Turismo sin Barreras, Turismo de Fácil Acceso, etc. Es por ello que se han ido sucediendo varias acepciones a lo largo de los años, cada vez más precisas y completas, para dar una definición satisfactoria y necesaria a un término tan complejo.

En un primer momento estas definiciones se orientaron hacia la integración casi exclusiva de personas con discapacidades físicas o mentales. Luis Grünewald *et al.* (1996) definieron el Turismo Accesible como el “conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicadas al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (citado en OMT, 2014a; p. 17)<sup>2</sup>. Esta concepción tan limitada de lo que supone la accesibilidad turística se mantendría hasta 2006, cuando Simon Darcy incluyó en su definición también a las personas mayores al definir el Turismo Accesible

---

<sup>2</sup> La obra de la que se extrae la cita es Grünewald, L. *et al.* (1996). *Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad*. AMSCA y Fundación Delia Lascano.

como “un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios y entornos universales en el turismo” (citado en OMT, 2014a; p. 18)<sup>3</sup>.

El 13 de diciembre de ese mismo año se creó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, un tratado internacional cuyo fin es el de proteger los derechos de aquellas personas que sufren algún tipo de discapacidad aprobado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas en el que se introdujeron la consideración del entorno como factor discapacitante y la necesidad de desarrollar entornos accesibles para todas las personas, más allá de sus capacidades, bien sean éstos de nueva creación o adaptando los ya existentes.

Este texto legal que entró en vigor entre los años 2007 y 2008 pretendía que los 82 países firmantes asumiesen un compromiso de integración de las personas con discapacidad en la actividad turística a través de cincuenta artículos en los que se recogen unos principios y unas obligaciones generales básicas, haciendo hincapié principalmente en la igualdad, la libertad y la seguridad de cualquier persona discapacitada a la hora de poder hacer turismo (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2006). Asimismo, la Convención sentó las bases de la tendencia actual de integrar el Turismo Accesible en el Diseño para Todos.

El Diseño para Todos es definido por la ONU (2006) como:

El diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.  
(p. 5)

Ya no se habla, por tanto, de beneficiarios con discapacidades físicas o mentales ni de personas de avanzada edad, sino que se contempla la totalidad de la población mundial. Sin embargo, esta definición sigue haciendo hincapié en la necesidad de ayudas especiales a grupos con discapacidad. Si tomamos la

---

<sup>3</sup> La obra de la que se extrae la cita es Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Sustainable Tourism Cooperative Research Centre.

Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud [CIF] hecha por la OMS, vemos que se diferencian dos grupos que necesitarían de estas ayudas de accesibilidad: los discapacitados y los enfermos. En la figura 1 comprobamos las diferencias entre capacidades y enfermedades:

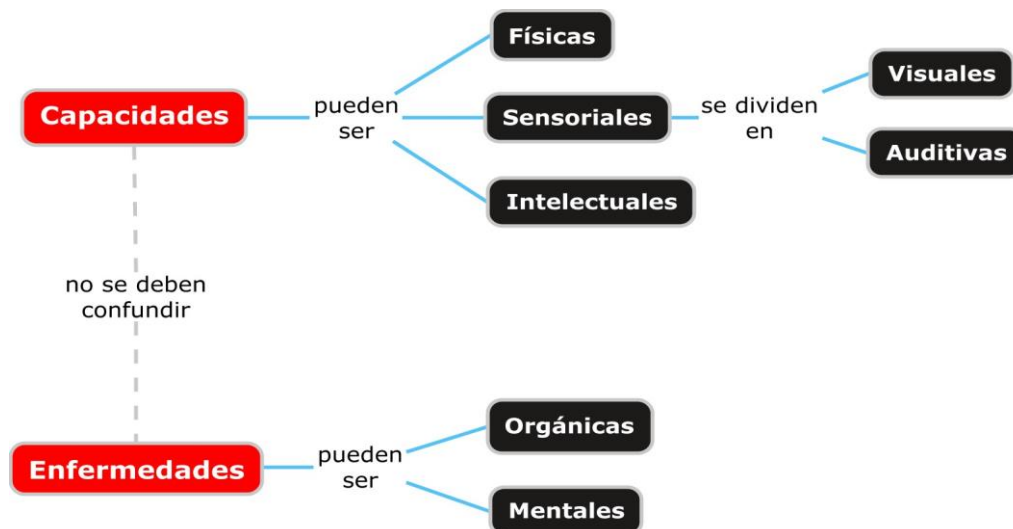


Figura 1: Diferenciación CIF (OMS) entre capacidades y enfermedades (OMT, 2014a; pp. 31-32). Elaboración propia.

En esta línea del Diseño para Todos, Aragall i Clavé (2008) argumenta que la eficacia de la interacción de un usuario con el entorno que le rodea o al que accede por primera vez depende tanto de su diseño como de las capacidades de cada uno. Por ello, el Diseño para Todos ha de tener en cuenta dichas capacidades, principalmente atendiendo a que no existe un estándar y que éstas van variando a lo largo de nuestra vida debido a factores como la edad, la estatura o la salud. Las estadísticas que el autor recoge muestran que un 10% de la población menor de 65 años posee algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial y que toda la población sufrirá algún problema de interacción con el entorno debido a la falta de accesibilidad durante el 40% de su vida (pp.13-14). Cualquier problema de interacción con el entorno, por tanto, se debe a su mal diseño y no a las capacidades físicas, mentales o sensoriales del usuario.

De esta manera, aplicar este Diseño al turismo supone un acceso y una utilización de productos, comunicaciones y servicios turísticos más sencillos y simplificados para cualquier usuario. Para obtener un resultado óptimo, Ronald L. Mace propuso en la *Declaración de Estocolmo del Instituto Europeo de Diseño*



y *Discapacidad* (2004) siete principios fundamentales para aplicar tanto en los entornos de nueva creación como en los ya existentes (citado en OMT, 2014a; p. 50):

- El turismo debe estar diseñado para evitar la segregación y que todo usuario pueda hacer un **uso equitativo** de los recursos de forma segura y sin importar sus capacidades.
- El **medio** turístico debe ser **flexible** y permitir que se hagan cambios de forma natural según las necesidades de cada usuario.
- El diseño del entorno ha de permitir que se haga un **uso sencillo e intuitivo** del mismo.
- La **información** que ofrece el propio diseño ha de ser **perceptible** para todo usuario independientemente de sus capacidades o de las condiciones ambientales.
- La organización de los recursos del medio ha de estar pensada para **minimizar los riesgos**, los errores y las acciones accidentales.
- El diseño del entorno turístico ha de permitir que su uso sea eficiente y suponga un **esfuerzo físico reducido**, evitando así toda fatiga.
- Tanto el **espacio** como el **tamaño** de los elementos del medio han de ser **adecuados** para acercarse a ellos, alcanzarlos, manipularlos y usarlos sin ningún tipo de problema o impedimento.

Derivados de esta inclusión de la accesibilidad turística en el Diseño para Todos nacen unos factores clave para una nueva concepción del Turismo Accesible:

- La ampliación de los grupos de población implicados en el desarrollo de los espacios y entornos accesibles.
- Un nuevo nexo de unión entre el concepto de discapacidad y personas mayores.
- La accesibilidad se concibe como un factor que ha de ser útil para el mayor número de personas posible.
- El Diseño para Todos ha de ser la herramienta fundamental para lograr la accesibilidad.

Esto ha llevado a que, de forma más holística, se intentase redefinir el Turismo Accesible en los últimos años.

En la *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific*, la *Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (2009) argumentó que

El Turismo Accesible es el turismo y los viajes que son accesibles para todas las personas, con discapacidad o sin ella, incluyendo la discapacidad en movilidad, auditiva, visual, cognitiva o intelectual y psicosocial, las personas mayores y las personas con discapacidades temporales. (citado en OMT, 2014a; p. 18)

Un año más tarde, en 2010, Agnes *et al.* describieron este concepto como

El continuo empeño por garantizar que los destinos turísticos, productos y servicios sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad. [...] Las mejoras no sólo benefician a las personas con discapacidad física permanente, sino también a los padres con niños pequeños, viajeros mayores, personas con lesiones temporales [...], al igual que a sus compañeros de viaje. (citado en OMT, 2014a; p. 18)<sup>4</sup>

Sin embargo, la definición actual más aceptada por la Organización Mundial del Turismo es la formulada por Darcy y Dickson (2009):

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificados estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Diseño Universal. (citado en OMT, 2014a; p.19)<sup>5</sup>

Se ve a través de estas definiciones que el Turismo Accesible ha ido evolucionando desde una primigenia concepción de una modalidad turística limitada a personas con algún tipo de discapacidad y, posteriormente, personas mayores, hasta el concepto de un modelo turístico global contemplado para toda

---

<sup>4</sup> La obra de la que se extrae la cita es Agnes, F. *et al.* (2010). *Accessible Tourism*. VDM Publishing.

<sup>5</sup> La obra de la que se extrae la cita es Darcy, S. & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.

la población mundial. Sin embargo, luego surgió un debate acerca de la adecuación del término, ya que, para muchos, éste solamente hacía referencia a un turismo sin barreras físicas, pero no atendía a problemáticas como la social o la cultural (Fernández Alles, 2009; p. 143).

La OMT (2014a), para intentar poner fin a la controversia, tomó un término empleado por muchos países para referirse al turismo sin barreras pensado para la totalidad de los seres humanos: Turismo para Todos. Para ello se basó en la definición del mismo realizada por Mary Baker (1989): “Aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (citado en OMT, 2014a; p. 21)<sup>6</sup>.

No obstante, el término ‘Turismo Accesible’ no desapareció de la terminología turística, sino que pasó a quedar englobado dentro del Turismo para Todos junto con el Turismo Social, aquél que requiere de la participación de los estratos sociales más modestos en actividades turísticas para vencer la desigualdad y la exclusión social, y con el Turismo Sostenible, que busca la continuidad del turismo a largo plazo minimizando las actuaciones invasivas de éste y protegiendo tanto la diversidad cultural como la medioambiental.

De esta forma, se puede plantear la evolución conceptual del Turismo Accesible de la manera que muestra la figura 2.

---

<sup>6</sup> La obra de la que se extrae la cita es Baker, M. (1989). *Tourism for All: A report of the working party chaired by Mary Baker*. English Tourist Board.

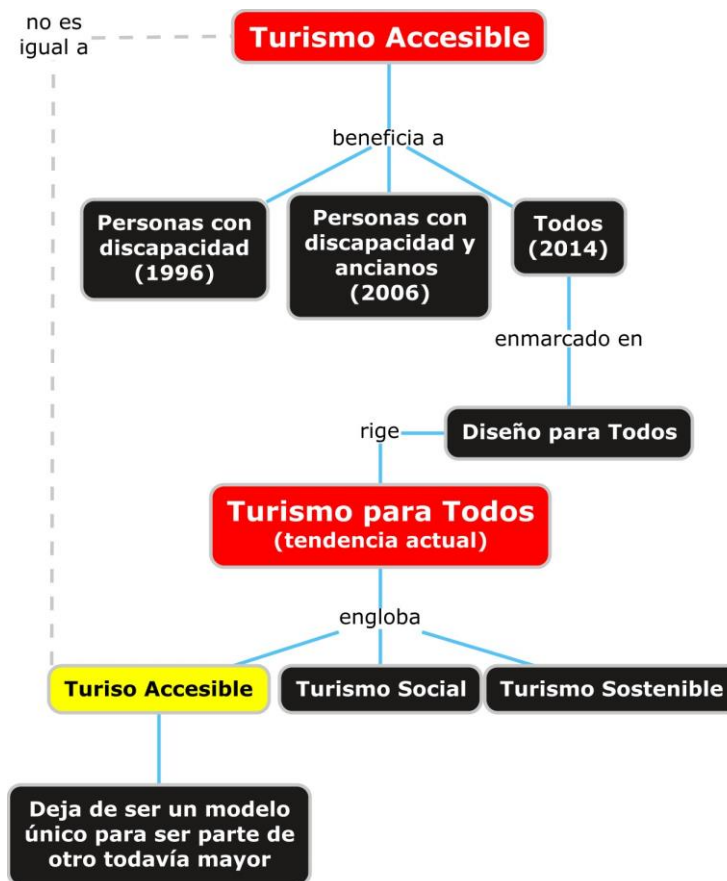


Figura 2: Evolución conceptual del Turismo Accesible. Elaboración propia.

## 1.2. TRATAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD POR LOS AGENTES INTERVINIENTES

Barragán Iturriaga (2020) considera, en un artículo redactado en conmemoración del cuadragésimo aniversario de la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial de la OMT de 1980, que la evolución que ha recibido el tratamiento de la accesibilidad turística por parte de los organismos turísticos y de las entidades relacionadas con la inclusión social de personas con discapacidad más importantes a nivel nacional e internacional, junto con los avances que se han producido hasta nuestros días, pueden agruparse en cinco fases (p. 32).

La primera de ellas es la etapa de lucha por los derechos de las personas con discapacidad (Barragán Iturriaga, 2020; p.32). Tras la Declaración de Manila, 1981 es declarado Año Internacional para las Personas con Discapacidad de la ONU, programado por la organización desde 1976. Éste sirvió como punto de partida para que diversos organismos a nivel nacional e internacional

comenzasen a preocuparse por la integración de la accesibilidad en el ámbito del turismo.

Dos años más tarde comenzó la Década de las Personas con Discapacidad, impulsada también por las Naciones Unidas, que transcurrió entre 1983 y 1993. En este período, caracterizado por el interés en dar visibilidad a todas aquellas personas que padecen algún tipo de discapacidad, surgieron una serie de documentos muy importantes. El primero de ellos fue el informe *Turismo para Todos*, publicado por la OMT en 1989 y que resumía los avances hechos en el campo del turismo desde la perspectiva de la accesibilidad entre 1981 y la fecha de publicación.

En 1991, también a cargo de la Organización Mundial del Turismo, se recogen los ideales de la Asamblea General de Manila (1980) en el escrito *Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90*<sup>7</sup>. En él, el organismo supranacional de turismo definía por primera vez el concepto de ‘persona con discapacidad’, necesario para el desarrollo de un turismo accesible, y se tendría en cuenta la problemática de las barreras que estas personas se encontraban a la hora de poder ejercer su derecho a disfrutar de las actividades turísticas. Además, el documento incluía las primeras líneas de actuación para iniciar la supresión de todo elemento que impidiese hacer turismo a cualquiera de estas personas, siendo éstas casi exclusivamente soluciones basadas en la eliminación de barreras físicas del entorno (OMT, 2014a; p. 24).

El último escrito fue el que marcó el cierre de la década (1993): *Disposiciones de referencia para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*. Esta publicación de la Asamblea General de las Naciones Unidas sirvió más tarde como modelo a seguir para las nuevas actuaciones de la OMT (OMT, 2014a; p. 23).

La afirmación de la Organización Mundial de la Salud de que el concepto de la discapacidad era complejo de definir causó una desaceleración de las actuaciones tanto de la ONU como de la OMT. Pero el hecho de que la misma OMS afirmase que la discapacidad no se podía entender simplemente desde el

---

<sup>7</sup> Documento aprobado en la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo de Buenos Aires (1991) como anexo a la resolución A/RES/284 (IX) sobre los derechos de los turistas.

plano médico, sino que necesitaba de la perspectiva social, atendiendo también a las limitaciones que una persona encuentra y que son creadas por la parte de la sociedad que no padece algún tipo de discapacidad, provocó que la Organización Mundial del Turismo tuviese en cuenta este matiz y redactase el documento *Hacia un Turismo Accesible para Todos*<sup>8</sup> en 2005 (OMT, 2014a; p. 24).

Ya en 2006, en el marco de un cambio de significado del Turismo Accesible hacia un concepto más amplio y en la complicada tarea de definir correctamente el término ‘discapacidad’, la ONU se pronuncia respecto a este último considerando que las personas discapacitadas son “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y que, al interactuar con diversas barreras, le impide participar plena y efectivamente en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás” (p. 4). Asimismo, se reconocieron a nivel internacional y de forma oficial los derechos de participación en la vida cultural, actividades recreativas, de esparcimiento y de deporte en el artículo 30 de la Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad que realizaron las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006 en Nueva York.

Esta primera fase, según Barragán Iturriaga (2020), puso de manifiesto que la necesidad de implementar la accesibilidad en el turismo tendría cinco grandes ventajas: una clientela múltiple, una mayor capacidad de fidelizar clientes, la desestacionalización turística, la integración social y una notable mejoría de la calidad de los destinos (p. 33).

A medida que iba evolucionando la concepción del Turismo Accesible y adaptándose a la realidad de la problemática social se sucedían las resoluciones y los acuerdos para dar visibilidad a una situación conflictiva que avanzaba a según avanzaba la expansión del turismo, entrando así en una segunda fase caracterizada por el énfasis en completar las acciones de accesibilidad en toda la cadena de valor del turismo (Barragán Iturriaga, 2020; p. 33). En 2009 la Asamblea General de la OMT resaltaba la necesidad y la importancia de implantar la accesibilidad en el turismo de forma eficiente a través de la

---

<sup>8</sup> Documento redactado en el marco de la resolución A/RES/492 (XVI)/10 sobre los requisitos que ha de adoptar el sector turístico respecto a las personas con discapacidad.

*Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos* que tuvo lugar en Kazajstán. En ella, principalmente, se obligaba a los estados miembros de la organización a implementar todas aquellas medidas de accesibilidad aprobadas hasta la fecha y se ratificaban los principios enunciados en la Asamblea General de Buenos Aires de 1991. (OMT, 2009).

Esta dinámica activa de trabajar a favor de la igualdad de oportunidades en el ámbito turístico contó con uno de los avances más importantes en 2011, año en el que se llega a un acuerdo entre la Organización Mundial del Turismo, la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad y la *European Network for Accessible Tourism*. El resultado fue la modificación del documento *Hacia un Turismo Accesible para Todos* (2005) con un nuevo documento aprobado en la por la Asamblea General de 2013 en un escrito titulado *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos* en el cual se hizo visible la situación de discriminación que estas personas sufren debido a sus diferentes capacidades, se introdujo el concepto de 'Diseño Universal', se establecieron las infraestructuras y los servicios turísticos como los primeros puntos sobre los que actuar y se puso de manifiesto la necesidad de tener al personal turístico bien formado en temas de accesibilidad (OMT, 2013). A la vez, se sentaron las bases para que en 2014 se publicaran los cinco módulos del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos* (OMT), entre los que destaca el cuarto al ser el que, por primera vez en la historia, establece unos indicadores a cumplir para poder desarrollar un destino turístico accesible. De este modo, España quedaría a la cabeza mundial en materia de accesibilidad turística (Barragán Iturriaga, 2020; p. 33).

Otro de los grandes avances de esta segunda fase fue la realización del *Estudio de Accesibilidad en Turismo* de la Comisión Europea de 2012, en el cual expertos europeos investigaron si se estaba produciendo la mejora esperada en la competitividad de los destinos turísticos una vez implementadas las primeras medidas de accesibilidad (Barragán Iturriaga, 2020; p. 34).

La fase tercera supuso una evolución en la implantación de estas medidas, ya que se pasó de crear destinos accesibles a destinos inteligentes. Este avance metodológico se inicia en 2013 con la creación de los grupos de trabajo de la

norma UNE 17851: Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes de AENOR, la primera que contemplaba la gestión de este tipo de destinos.

Ya en 2016 la Fundación ONCE publica el *Primer Observatorio de la Accesibilidad Turística en España*, un documento que recoge los resultados de las auditorías sobre la accesibilidad de más de 1000 recursos. Éstos mostraron que, aunque existía una gran concienciación global sobre la implantación de las medidas accesibles, todavía existía mucho desconocimiento acerca de su aplicación en el ámbito turístico, cuyo eslabón más débil se encontraba en la gestión de los propios destinos, tal y como recoge Barragán Iturriaga (2020; p. 34).

Sin embargo, estas auditorías quedaron pronto obsoletas, pues surge la necesidad de valorar ya no sólo la accesibilidad de un destino, sino que se ha de validar su inteligencia turística. De este modo se inicia la fase cuatro o llamada también de reconocimiento (Barragán Iturriaga, 2020; p. 36) con el proyecto de conversión en Destinos Turísticos Inteligentes, enmarcado en la estrategia de la Secretaría de Estado de Turismo de España que desarrolla SEGITTUR desde 2019 y que fue planificada en el *Plan Nacional e Integral de Turismo de 2012-2015* (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas [SEGITTUR], s.f.).

Actualmente se han auditado más de 30 destinos a los que, de cumplir con al menos el 80% de los indicadores que se distribuyen en cinco ejes: Gobernanza, Sostenibilidad, Innovación, Accesibilidad y Tecnología; se les otorga la categoría DTI. Además, este proyecto ha servido de inspiración para el desarrollo de otros programas a nivel internacional como el *EU Capital Smart Tourism*, una iniciativa de la Unión Europea para recompensar a los destinos turísticos inteligentes e innovadores de Europa (*European Capital of Smart Tourism*, s.f.a), y el proyecto de concesión de la mención 'Destino Turístico Accesible' (2019) de la OMT junto con la Fundación ONCE que otorgan a los destinos que sean accesibles para todos (Fundación ONCE, 2019).

Por último, la quinta etapa destacada por Barragán Iturriaga (2020) es la de la calidad, en la que nos encontramos actualmente. Para el año 2020 se esperaba que estuviese preparada la norma ISO/DIS 21902: *Tourism and related services*



– *Accessible tourism for all – Requirements and recommendations* que estandarizará el proceso de mejora de la accesibilidad en destinos públicos y privados de ámbito local, regional, nacional e internacional (p. 37). No obstante, la actual pandemia por el SARS-Cov-2 ha imposibilitado que se cumpliesen los plazos acordados y actualmente sigue en desarrollo.

De forma esquemática, las distintas fases y los hitos más importantes desde 1980 hasta la actualidad se pueden concretar en un eje cronológico (figura 3).

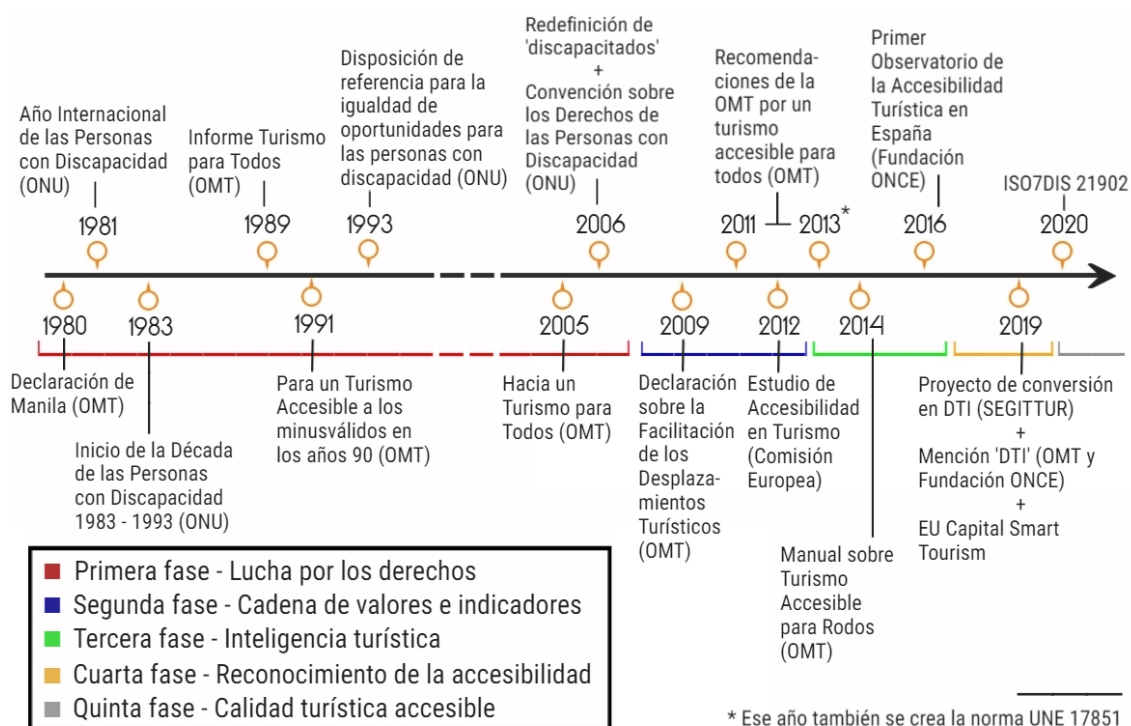


Figura 3: Eje cronológico de los principales eventos y fases respecto al Turismo Accesible. Elaboración propia.

A escala política, la voluntad y la implicación de los diversos agentes gubernamentales es parte esencial para poder garantizar una accesibilidad turística plena. A lo largo de los años esta implicación ha ido incorporándose paulatinamente a la política de muchos países a nivel mundial. Porto y Rucci (2019) crearon un Índice de Voluntad Política en Accesibilidad Turística [IVPAT] para usarlo como herramienta analítica de la implicación política de Chile y los países conformantes del Mercado Común del Sur [MERCOSUR] (Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y Venezuela). En su estudio concluyeron que, durante el período analizado (1990 – 2015), la voluntad política de mejora en temas de

accesibilidad turística fue experimentando una evolución positiva, exceptuando a Chile (p. 1044 – 1055), y teniendo como punto de inflexión el año 2006 debido a la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo (p. 1057). Ambos autores resaltan que la mejora de la voluntad política fue mayor en los dos países analizados que más Patrimonios de la Humanidad presentan: Brasil y Argentina (p. 1058).

Pero la inclusión de la accesibilidad en un destino, tanto para los propios ciudadanos como para el turismo accesible potencial, no ha de partir exclusivamente de la Administración Pública, sino de un consenso de ésta con las diversas asociaciones que trabajan con personas con discapacidad existentes en el mismo, pues “Adoptan compromisos comunes, comparten inquietudes e intereses, comparten muy de cerca las necesidades y problemas de los colectivos” (Madariaga Ortuzar, 1992; p. 118).

### 1.3. CASOS DE ÉXTIO. DE LO INTERNACIONAL A LO LOCAL

En la actualidad se encuentran diversos ejemplos de destinos turísticos que han alcanzado un alto grado de accesibilidad haciendo posible que el turismo sea un derecho al alcance de cuantos más, mejor.

#### 1.3.1. Internacional

Uno de los paradigmas de la accesibilidad turística a nivel internacional es la ciudad sueca de Gotemburgo, premiada con el reconocimiento de *European Capital of Smart Tourism 2020*, el cual ha conseguido fundamentalmente gracias a dos de los cuatro pilares evaluables: la sostenibilidad y la digitalización (*Smart Tourism Capital*, s.f.).

Gotemburgo se erige como el destino más sostenible a nivel mundial según el *Global Destinatón Sustainability Index* debido a una serie de medidas implementadas con el fin de que las generaciones venideras puedan seguir disfrutando de la ciudad en un estado óptimo. Fue una de las primeras ciudades europeas en emitir bonos verdes y, gracias a ellos, actualmente el 92% de sus

hoteles y el 100% de sus instalaciones para reuniones cuentan con certificados ambientales. Del mismo modo, todo evento realizado en la ciudad cuenta con una herramienta clave en todo desarrollo sostenible, la ‘calculadora de impacto de eventos’, que permite prever las consecuencias de cada uno de ellos y actuar en consecuencia. (*European Capital of Smart Tourism*, s.f.b).

Gracias a las mencionadas medidas, esta ciudad sueca fue considerada por la compañía de viajes *Lonely Planet* como el destino más sostenible del mundo en su lista *Best in Planet 2021*, otorgándole por ello el primer premio. Como recoge la página web oficial de Gotemburgo, ésta destacó las grandes líneas de actuación que el gobierno local puso en marcha desde 2016 para ser uno de los países que menos emisiones de carbono posee, para lograr la independencia energética de combustibles fósiles para 2030 y para que el 97% del transporte público, además de ser accesible (figura 4), funcione ya con energías renovables. De la misma forma, elogió la gran cantidad de oferta de comida sostenible, vegetariana y vegana que se ofrece, la sostenibilidad de su alojamiento, la eficiencia de la economía circular gracias a los abundantes mercados de segunda mano y el impulso al uso de la bicicleta como opción principal de transporte debido a las pequeñas dimensiones de la ciudad (*Göteborg*, 2021).



**Figura 4:** Asientos adaptados para personas mayores del transporte público; Gotemburgo. Fuente: Eltis.

En el ámbito de la digitalización, las autoridades locales han mostrado un gran interés en potenciar este proceso al hacer uso de los canales digitales necesarios para mejorar la experiencia de los turistas, trabajando para ello con la industria turística local. De este modo, a través de la web de la ciudad se pueden encontrar los recursos necesarios para disfrutar de Gotemburgo, así como un chat directo con el centro de visitantes. Entre estas *apps*, destacamos:

- **Gothenburg Pass:** una tarjeta tanto digital como física que permite entrar a más de 30 atracciones turísticas completamente gratis y ofrece un 50% en muchas otras. Además, en la aplicación se ofrecen varias sugerencias de itinerarios según los días que un turista pernocte en la ciudad (<https://www.gothenburgpass.com/>).

#### 1.3.2. Nacional

Málaga es el mejor destino accesible de nuestro país, ostentando dos prestigiosos reconocimientos como son el *European Capital of Smart Tourism* 2020, que comparte con Gotemburgo, y el otorgado por SEGITTUR de Destino Turístico Inteligente.

Para obtener el primero de ellos, el más prestigioso a nivel continental, la ciudad ha tenido que competir con otros 33 destinos altamente preparados, entre los que cabe destacar que Málaga era la única ciudad española candidata a alzarse con el galardón ese año. Como recoge *Guide to Malaga* (s.f.a), este premio valora cuatro pilares fundamentales del Turismo para Todos: la accesibilidad, la sostenibilidad, la digitalización y la creatividad y el patrimonio culturales.

En el primero de éstos destacó principalmente gracias a la buena labor de los agentes turísticos y del sector público en el proceso de adaptación de la ciudad y de los servicios que hicieron para gente en silla de ruedas, principalmente. Málaga cuenta con numerosas zonas peatonales con pavimento antideslizante y con un relieve especial para facilitar su desplazamiento, con un transporte totalmente adaptado que incluye autobuses, taxis (figura 5), metro y tren, así como una larga serie de servicios también accesibles para estos usuarios como museos, hoteles, restaurantes, playas, la catedral, los jardines botánicos o baños públicos (*Guide to Malaga*, s.f.b).



*Figura 5: Taxi adaptado para personas en silla de ruedas. Fuente: Equalitas Vitae.*

En cuanto a sostenibilidad, la evaluación enfatizó los aspectos de la desestacionalización y la sostenibilidad medioambiental. Los datos de 2018 y 2019 mostraron que tanto verano como Navidad fueron las dos temporadas altas, pero también que durante el resto del año la ocupación hotelera fue constante y elevada (*Guide to Malaga*, s.f.a). Asimismo, en lo que al medioambiente respecta, la ciudad andaluza tiene en marcha un programa de protección ambiental y gestión de los ecosistemas encuadrado en el desarrollo de Málaga como *Smart City* (Málaga Turismo, s.f.a). En él se incluyen actuaciones de gestión de residuos, de control de contaminación atmosférica, de concienciación social, de sostenibilidad urbana, de protección de la biodiversidad, de eficiencia energética, de movilidad y turismo sostenible y de asesoramiento medioambiental, entre otras (Málaga Turismo, s.f.a).

El tercer pilar, el de la digitalización, se encuadra en el proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes del Plan Nacional e Integral de Turismo. En este ámbito se han digitalizado 172 servicios y trámites turísticos consultables a través de la sede electrónica de la ciudad (Málaga Turismo, s.f.b) y de sus seis aplicaciones turísticas (Málaga Turismo, s.f.c):

- **Málaga Turismo:** la aplicación general sobre el turismo malagueño, sus servicios y las actividades que la ciudad ofrece.

- **Audioguía oficial del Ayuntamiento:** una guía turística descargable que contiene información sobre todos los recursos turísticos de Málaga, situados sobre un mapa digital, y más de 100 puntos de información.
- **Playas de Málaga:** la app del Área de Playas del Ayuntamiento de Málaga que permite conocer las playas de la ciudad, conocer su ubicación, información sobre sus características y reservar moragas entre otras posibilidades.
- **Málaga Pass:** una tarjeta digital para visitar los museos, atracciones y monumentos permanentes sin necesidad de hacer cola y con descuentos.
- **Aparcamientos Málaga SMASSA:** permite conocer el estado de ocupación de los aparcamientos malagueños y cómo llegar a ellos.
- **Victoria la malagueña:** se trata de un *chatbot*<sup>9</sup> diseñado para obtener información turística sobre la ciudad como si se tratase de una conversación.

Sin embargo, fue en el cuarto apartado en el que realmente se produjo una gran evolución, ya que, en los últimos 15 años, Málaga pasó de ser una ciudad aeroportuaria a ser considerada como la ciudad andaluza de los museos (*Guide to Malaga*, 2020a). De esta forma la ciudad pudo optar a puntuar en todos los aspectos evaluables de este reconocimiento como *European Capital of Smart Tourism*.

Además, gracias al reconocimiento otorgado por SEGITTUR que la reconoce como Destino Turístico Inteligente, Málaga ha sido incluida en la red de Destinos Turísticos Inteligentes al superar el 80% de los más de 400 requisitos que evalúa la entidad y que aseguran que cada una de las ciudades integrantes se puedan considerar confortables, accesibles y seguras (Red de Destinos Turísticos Inteligentes, 2020). Como recoge la propia red, el hecho de que Málaga ya estuviese implementando medidas para convertirse en una *Smart City* contribuyó positivamente a que consiguiese el distintivo.

La evaluación, que contempla cinco ejes, otorgó a la ciudad un 93,3% de cumplimiento en innovación, un 82,6% en sostenibilidad, un 82,5% en

---

<sup>9</sup> Un *chatbot* es “un asistente que se comunica con los usuarios a través de mensajes de texto [...] a través de un software que se integra en un determinado sistema de mensajería” (Perís, s.f.).

gobernanza, un 80,5% en tecnología y un 61,7% en accesibilidad (Martínez, 2020).

### 1.3.3. Local

En el ámbito local destaca Pontevedra como uno de los claros referentes de turismo accesible gallego, una ciudad que ha iniciado en 1999 una transformación hacia la accesibilidad urbana y que cuenta con una serie de premios nacionales e internacionales que reconocen esta labor (OK Pontevedra, s.f.a):

- **Premio CERMI (2007):** Otorgado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad reconoció el esfuerzo de la capital pontevedresa realizado en los espacios públicos para adaptarlos en favor de la accesibilidad.
- **Premio Movilidad Inteligente (2015 y 2016):** Entregado en Hong-Kong (2015) y en Shenzhen (2016) por la asociación *Prospective et Innovation*, este galardón premia las iniciativas urbanas de movilidad inteligente en las categorías de Diseño Urbano y Planificación Urbana.

Estos reconocimientos han sido posibles debido al trabajo del Ayuntamiento de Pontevedra en colaboración con COGAMI, gracias a quien forma parte de la red Destinos Accesibles Tierras de Pontevedra (*Confederación Galega de Persoas con Discapacidade* [COGAMI<sup>10</sup>], s.f.a), con la Fundación ONCE y con la *Xunta de Galicia*.

Las principales líneas de trabajo respecto a la accesibilidad se basaron en la eliminación de las barreras arquitectónicas que impedían el disfrute de la ciudad a los usuarios minusválidos con el objetivo de ser una ciudad completamente integradora. Para ello, las obras contaron con miembros de la asociación *Amizade (Asociación de persoas con discapacidade da comarca de Pontevedra)* para ayudar a los técnicos municipales en la implementación de las correcciones necesarias, tanto en el diseño previo como en la prueba final, una vez concluidas.

---

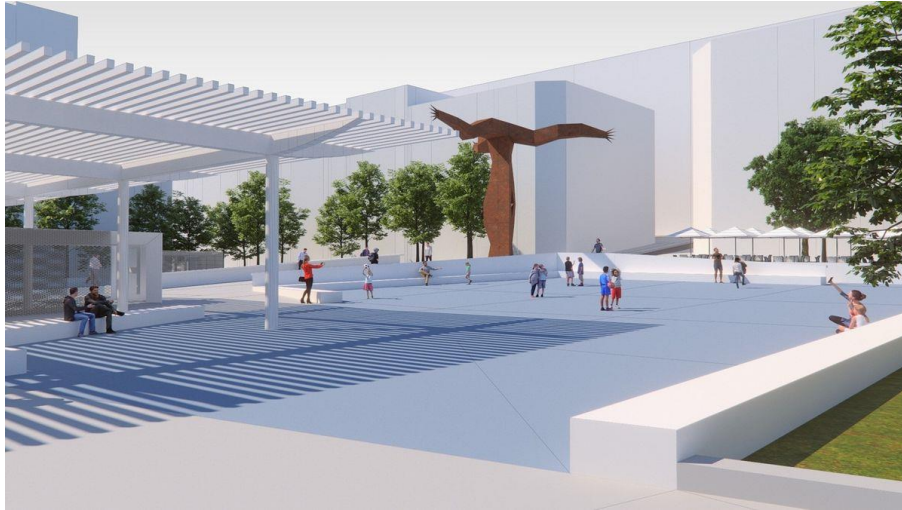
<sup>10</sup> En su origen las siglas COGAMI hacían referencia al nombre Confederación Galega de Minusválidos, nombre que se modificó posteriormente para englobar a todas aquellas personas que padecen algún tipo de discapacidad.

Siguiendo esta línea, se adaptó el alumbrado público para que su intensidad fuese la adecuada para personas mayores y para aquellas personas que sufren algún tipo de discapacidad o problema visual. Asimismo, en muchos de los pasos de peatones se han aumentado los puntos de luz para hacerlos todavía más visibles durante la noche (OK Pontevedra, s.f.b).

No obstante, una de las medidas más importantes fue la creación de las sendas accesibles, principalmente para personas en silla de ruedas, que recorren toda la ciudad (OK Pontevedra, s.f.b). Para su difusión, el Ayuntamiento creó un díptico en colaboración con el Departamento de accesibilidad de COGAMI en el que se recogen aquellas rutas de la ciudad accesibles para personas en silla de ruedas, marcando su recorrido, su dificultad en función del acceso y/o inclinación del terreno, la distancia de las mismas y los aparcamientos que cuentan con plazas adaptadas para vehículos conducidos por estos usuarios (COGAMI, s.f.b). A este díptico le siguió la guía *Pontevedra Monumental Accesible*, una guía de rutas por el centro histórico pontevedrés especialmente pensadas para personas con movilidad reducida sin ningún tipo de barreras arquitectónicas (Puga López, 2011).

Pero el objetivo de Pontevedra es, sin duda, seguir creciendo en este ámbito e implementarlo al turismo, por lo que en 2016 se anunció el inicio de un Plan de Turismo Accesible mediante el que la Concejalía de Turismo de la ciudad quiere no sólo adaptar el centro histórico (figura 6) y la parte nueva de la ciudad, sino también concienciar a comercios, negocios, hoteles, etc., de que han de ser un pilar fundamental en la integración turística accesible implementando las medidas necesarias para tal fin (Nexoted Accesibilidad, 2016).





*Figura 6: Proyecto de accesibilidad de la Plaza de Barcelos; Pontevedra. Fuente: El Faro de Vigo.*

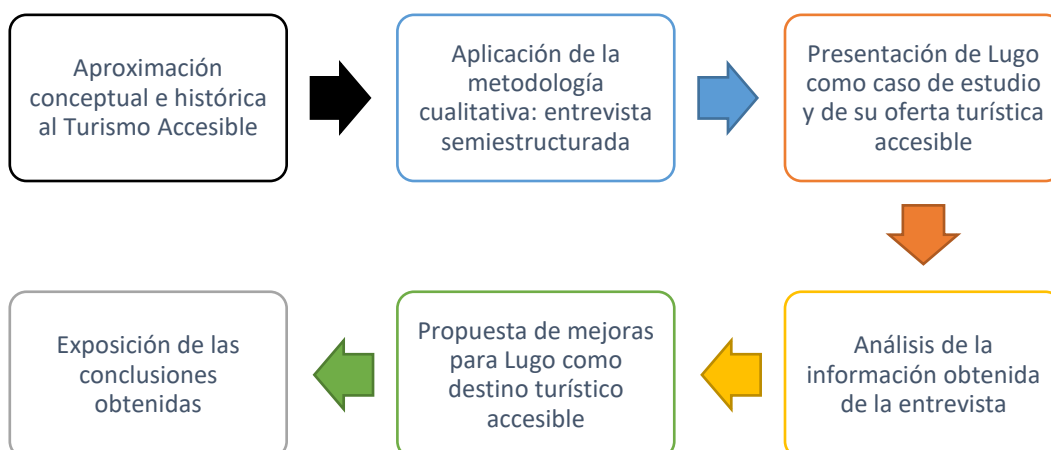
## CAPÍTULO 2. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El objetivo principal o general de este Trabajo de Fin de Máster es analizar la situación del turismo accesible en ciudades patrimoniales seleccionando como caso de estudio la ciudad de Lugo. A su vez, este objetivo se fragmenta en tres objetivos específicos que son:

- OE1: Analizar el punto de partida en temas de accesibilidad turística de la ciudad.
- OE2: Conocer qué demandan las organizaciones locales que trabajan con personas con discapacidad.
- OE3: Proponer una serie de medidas de accesibilidad turística para Lugo a través de una propuesta de actuación de Turismo Accesible.

Para alcanzar estos objetivos de un modo satisfactorio, el desarrollo de este trabajo ha seguido un proceso metodológico de seis fases consecutivas, como muestra la figura 7.



*Figura 7: Esquema del proceso metodológico del Trabajo de Fin de Máster. Elaboración propia.*

## 2.2. METODOLOGÍA CUALITATIVA: ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La elección de una metodología eminentemente cualitativa para la realización de este Trabajo de Fin de Máster responde a la necesidad de obtener datos descriptivos sobre la situación actual y real de la accesibilidad de la ciudad de Lugo aplicada a la perspectiva turística. Esta modalidad metodológica permitirá conocer, gracias a sus propiedades explicativas y poder exploratorio (Ugalde Binda y Balbastre Benavent, 2013; p. 181), el contexto y la problemática a la que se enfrentan diariamente muchas personas desde una perspectiva holística, humanista, inductiva y subjetiva (Castaño Garrido y Quecedo Lecanda, 2003), algo que no permite la metodología cuantitativa, como apuntan Ary *et al.*: “*the quantitative research paradigm overlooks the respondents’ experiences and perspectives in highly controlled settings*” (2013, en Rahman, 2016; p. 107) y Blaikie: “*Another limitation of quantitative research is that the positivism cannot account for how the social reality is shaped and maintained, or how people interpret their actions*” (2007, en Rahman, 2016; p. 106). Asimismo, la flexibilidad de un enfoque metodológico cualitativo permite adaptarlo a las necesidades de la investigación (De Pelekais, 2000; p. 349) para comprender tanto la realidad social de la accesibilidad turística como los cambios sociológicos y organizativos que en ella se producen en un mundo cada vez más plural, como sostiene Flick (2009): “*Qualitative research is of specific relevance to the study of social relations, due to the fact of the pluralization of life worlds*” (p.12).

Por todo ello, la herramienta cualitativa empleada para este trabajo es la entrevista semiestructurada, un modelo de entrevista exploratoria que presenta una estructura fija para todos los entrevistados pero que, a su vez, permite que se incluyan preguntas específicas para algunos de ellos (Técnicas de Investigación, 2020).

Esta entrevista se estructurará siguiendo los objetivos, tanto general como específicos, anteriormente recogidos. De este modo, se dividirá en tres bloques estructurales y tendrá 8 preguntas en total:

- Situación actual de la accesibilidad en Lugo – OE1.
- Necesidades de mejoras accesibles detectadas – OE1 y OE2.
- Propuesta de mejoras de la accesibilidad actual – OE2 y OE3.

Las preguntas, recogidas en el anexo 1, responden a una serie de variables que dependen, principalmente, de cada una de las asociaciones y de la enfermedad o discapacidad a la que representan, de las deficiencias accesibles que presenta la ciudad y de la percepción de la accesibilidad de los miembros directivos que conforman la muestra de entrevistados.

Los datos obtenidos permitirán presentar la situación actual de la accesibilidad de Lugo desde la perspectiva turística. Para facilitar el análisis de los mismos se utilizará la herramienta informática de análisis cualitativo Atlas.ti.

A continuación, con los datos e información obtenidos, se realizará un análisis DAFO y una posterior confrontación de los resultados en una matriz CAME para poder diseñar las estrategias a seguir y realizar una serie de propuestas de actuación lo más adecuadas a la realidad turística accesible de Lugo.

Para respetar y guardar las medidas de higiene y de seguridad, y evitar cualquier tipo de contagio o transmisión del coronavirus, las entrevistas se harán de forma telefónica o a través de plataformas en línea.

### 2.3. MUESTRA

En la actualidad hay catorce asociaciones en Lugo que trabajan a favor de la integración social autónoma de personas con diversas discapacidades o enfermedades degenerativas o crónicas. Para la entrevista semiestructurada se ha elegido una muestra variada y representativa de las asociaciones en función de la enfermedad o discapacidad con la que trabajan y se ha entrevistado a miembros de los equipos directivos de cada una, como se recoge en la tabla<sup>11</sup> I.

<b>Código</b>	<b>Discapacidad o enfermedad</b>	<b>Asociación</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modalidad</b>
E01	Daño cerebral	ADACE Lugo	Directora	25/05/2021	Correo electrónico
E02	Alzheimer	AFALU	Psicóloga	25/05/2021	Videollamada

<sup>11</sup> Los códigos de las entrevistas se componen de la letra 'E', refiriéndose a que se trata de una entrevista, seguida de un número de dos dígitos asignado a cada asociación según el orden alfabético.

E03	Esclerosis múltiple	ALUCEM	Trabajadora social	27/05/2021	Telefónica
E04	Parkinson	APALU	Vicepresidente	24/05/2021	Telefónica
E05	Parálisis cerebral	ASPACE	Presidenta	26/05/2021	Correo electrónico
E06	Discapacidades físicas y sensoriales	Auxilia Lugo	Vocal	28/05/2021	Telefónica
E07	Enfermedades mentales	COGAMI Lugo	Presidente	31/05/2021	Correo electrónico
E08	Síndrome de Down	DOWN Lugo	Vicepresidenta	27/05/2021	Correo electrónico
E09	Discapacidad intelectual	FADEMGA	Técnica de Orientación Laboral	24/05/2021	Correo electrónico
E10	Discapacidad intelectual	Fundación <i>Anade</i>	Delegada local	25/05/2021	Telefónica
E11	TEA/TCS <sup>12</sup>	<i>Raiolas</i>	Presidenta	28/05/2021	Correo electrónico

*Tabla 1: Información sobre las entrevistas realizadas. Elaboración propia.*

---

<sup>12</sup> Trastorno del Espectro Autista/Trastorno de Comunicación Social.

## CAPÍTULO 3. LA CIUDAD DE LUGO COMO CASO DE ESTUDIO

### 3.1. PRESENTACIÓN DE LUGO COMO DESTINO

La ciudad de Lugo tiene su origen hace más de dos mil años, concretamente en el siglo I a.C., cuando fue fundada por Paulo Fabio Máximo<sup>13</sup>, legado del emperador romano César Augusto bajo el nombre latino de *Lucus Augusti* encima de un castro anterior emplazado a 465 metros de altitud entre los ríos Miño y Rato. En un primer momento se erigió un campamento militar, aproximadamente entre los años 25 y 20 a.C., que fue elevado por el propio fundador al rango de ciudad entre los años 15 y 13 a.C., convirtiendo así a *Lucus Augusti* en la primera urbe y, por ello, la más antigua de la posterior provincia romana *Gallaecia*<sup>14</sup>. No obstante, la ciudad no tendría su emblemática muralla hasta el siglo III d.C. bajo el mandato del emperador Caracalla para protegerla frente a las acometidas de diversos pueblos bárbaros.

Aunque se sabe que el origen etimológico de Lugo procede de este período, todavía no existe consenso. La versión más defendida por historiadores y arqueólogos hace referencia a la ciudad romana *Lucus Augusti*, cuyo significado es 'bosque sagrado de Augusto'. Sin embargo, no son pocos los que defienden que el nombre actual de la ciudad deriva del castro primitivo dedicado a la divinidad celta *Lugh*, protector de los lugares sagrados.

En los primeros siglos de la Edad Media, del siglo V al VIII, la historia de Lugo se resume en una larga sucesión de pueblos que abarca desde la llegada de los suevos hasta la conquista árabe peninsular. No obstante, la mayor parte del Medievo estuvo caracterizada por una constante inestabilidad interna provocada por las continuas tensiones y revueltas entre nobleza, clero y la propia administración local.

Con el fin de la Edad Media y la creación de la Junta del Reino de Galicia en 1599, la ciudad lucense se convirtió en una de sus siete provincias junto con

---

<sup>13</sup> Este dato se encuentra actualmente en cuestión por el profesor de la Universidad de Santiago de Compostela e historiador Manuel Villanueva Acuña, quien sostiene que Paulo Fabio Máximo llegó posteriormente para diseñar una ciudad ya fundada (Varela Pérez, 2020).

<sup>14</sup> No confundir *Gallaecia*, provincia romana de la *Hispania Citerior* fundada por el emperador Caracalla que ocupaba las actuales Comunidades Autónomas de Galicia y Asturias, el norte de Portugal y las provincias de León y Zamora (Museo de Historia Local de Villanueva de Córdoba, s.f.), con Galicia.

Santiago, A Coruña, Betanzos, Mondoñedo, Ourense y Tui hasta su reforma y disolución en 1834. Esta situación fue la impulsora de un potente desarrollo urbanístico que, aunque se vio frenado en el siglo XIX con la invasión de los franceses en el marco de la Guerra de Independencia, se mantuvo hasta el siglo XX.

Actualmente, Lugo, capital de la provincia homónima, es una ciudad que cuenta con una población de 98.519 personas (*Instituto Galego de Estatística [IGE]*, 2020) y uno de los destinos turísticos accesibles más importantes de España (*Gabinete de Prensa do Concello de Lugo*, 2015; *La Voz de Galicia*, 2007).

Cuenta con tres Patrimonios de la Humanidad (figura 8): la muralla romana, el Camino de Santiago Primitivo y, por extensión de éste, la Catedral de Santa María (*Deputación Provincial de Lugo*, s.f.); entre los que destaca el primero, declarado como tal en el año 2000 por la *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO]* debido a su unicidad: “*The defences of Lugo are the most complete and best preserved example of Roman military architecture in the Western Roman Empire*” (UNESCO, s.f.). Es por ello que Lugo se encuentra en trámites para solicitar a la UNESCO el reconocimiento como Ciudad Patrimonio de la Humanidad (Varela Pérez, 2019).



*Figura 8: Placa conmemorativa de los tres Patrimonios de la Humanidad de Lugo. Elaboración propia.*

En el ámbito turístico, la ciudad destaca por dos factores clave. El primero de ellos es su pasado celtíbero y romano que dejó numerosos monumentos y yacimientos y piezas arqueológica, así como una de las fiestas más importantes de España en su conmemoración: *Arde Lucus*, declarada Fiesta de Interés Turístico Nacional y *Festa de Interese Turístico Galego (Arde Lucus, s.f.)*. El segundo es su tradición gastronómica, incluida bajo el lema y sello gastronómico impulsado por la Asociación Provincial de Empresarios de Hostelería y Turismo de Lugo [APEHL] “...*E para comer, Lugo*”.

### 3.2. OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE






La oferta turística de Lugo es amplia y variada. Gran parte de ésta cumple con los criterios de accesibilidad como para contribuir a que Lugo obtuviese en 2006 el Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal de Municipios (La Voz de Galicia, 2007), la distinción del ThyssenKrupp Encasa como Destino Turístico Accesible de España en 2015, la Mención Especial en los premios de accesibilidad europea de 2017 y el reconocimiento Localidad MAPCESIBLE en 2019 que otorga la Fundación Telefónica (García Menéndez, 2019).

En este Trabajo de Fin de Máster se analizará aquella que es accesible, con el fin de aproximarnos a la consecución del objetivo principal del mismo, analizar la situación del turismo accesible en ciudades patrimoniales seleccionando como caso de estudio la ciudad de Lugo, a través del OE1. Para ello establecemos cuatro categorías de recursos turísticos:

- Hoteles.
- Museos.
- Monumentos.
- Servicios.

Dentro de cada categoría se evaluarán una serie de criterios de accesibilidad aplicables a las mismas en función de los principales grupos de discapacidades o barreras comunicativas. Éstos se representarán en forma de pictogramas, explicados en la tabla II.



	Accesibilidad para discapacitados físicos
	Accesibilidad para discapacitados visuales
	Accesibilidad para discapacitados auditivos
	Accesibilidad para discapacitados intelectuales
	Accesibilidad para barreras lingüísticas

*Tabla II: Pictogramas de los criterios de accesibilidad. Elaboración propia.*

Cada uno de estos criterios estará acompañado de un código de colores para evaluar el grado de accesibilidad de la siguiente forma (tabla III):

	Accesibilidad alta
	Accesibilidad baja
	Ninguna accesibilidad
-	No aplica / No especificada

*Tabla III: Código de colores de accesibilidad. Elaboración propia.*

En cuanto a la metodología de análisis, la mayoría de la información acerca de estos recursos ha sido obtenida *in situ* o a través de comunicaciones personales con los trabajadores o responsables de los mismos.

### 3.2.1. Hoteles

La oferta de alojamiento es uno de los aspectos clave del turismo, “ya que desde el punto de vista de la accesibilidad puede facilitar o dificultar nuestra estancia en viajes de trabajo, de ocio o incluso en las celebraciones de congresos, conferencias y otros eventos” (OMT, 2014b; p. 115).

La ciudad de Lugo tiene 14 hoteles, de los cuales presentan medidas de accesibilidad 9. Éstos se muestran en la tabla IV, que recoge tanto su categoría como los criterios accesibles que han sido tenidos en cuenta:

Nombre del hotel	Categoría	Criterios de Accesibilidad			
					
Eurostars Gran Hotel Lugo	★★★★	Sí	Sí	No	Sí
Hotel Jorge I	★★★★	Sí	Sí	No	No
Hotel Méndez Núñez	★★★★	Sí	Sí	No	Sí
Hotel Torre de Núñez	★★★★	Sí	Sí	Sí	Sí
Hotel Balneario de Lugo	★★★	Sí	Sí	Sí	No
Hotel Ciudad de Lugo	★★★	Sí	Sí	No	No
Hotel Exe Puerta de San Pedro	★★★	Sí	Sí	No	Sí
Hotel Forum Ceao	★★	Sí	Sí	Sí	No
Hotel Darío II	★★	Sí	Sí	No	No

*Tabla IV: Hoteles de Lugo, categoría y criterios de accesibilidad. Elaboración propia.*

- Eurostars Gran Hotel Lugo:** El hotel está adaptado, en gran medida, para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida o en silla de ruedas. Primeramente, la entrada al edificio se realiza a través de una puerta automática que, previamente, cuenta con una rampa para salvar un pequeño escalón. En el interior, la recepción y las zonas comunes adyacentes, cafetería y restaurante, son plenamente transitables, tanto para sillas como para carritos de bebé, con un mostrador de atención al público rebajado para usuarios en silla de ruedas.

En segundo lugar, cinco de las habitaciones están completamente adaptadas para huéspedes minusválidos. A las plantas en las que se encuentran se accede a través de un ascensor adaptado para sillas y con el sistema braille incorporado en los botones del mismo (Equalitas Vitae, sf.a; TUR4all, 2017a).

Por último, en el aparcamiento del hotel existen dos plazas reservadas para minusválidos.

Asimismo, el personal del hotel es multilingüe, con el fin de evitar barreras lingüísticas, pudiendo atender al público en castellano, gallego e inglés (Departamento de Reservas, comunicación personal, 7 de mayo de 2021; Rodríguez, 2018).

- **Hotel Jorge I:** Considerado por la asociación Auxilia como “un ejemplo de plenas garantías” en lo que a accesibilidad se refiere (Rey, 2013), este establecimiento hotelero tiene una entrada plenamente accesible a través de una puerta automática sin ningún tipo de escalones que comunica con la recepción, diseñada también sin obstáculos, transitable para sillas y carritos, y con zonas de giro de 360º para huéspedes minusválidos. Para acceder a las habitaciones, de las cuales una está adaptada en su totalidad para minusválidos, el hotel está equipado con dos ascensores adaptados para sillas de ruedas e invidentes como alternativa a las escaleras. En el garaje del recinto, dos de las plazas de aparcamiento están reservadas para vehículos de minusválidos (Departamento de reservas, comunicación personal, 7 de mayo de 2021; Que Hoteles, s.f.a).
- **Hotel Méndez Núñez:** El establecimiento está equipado con una rampa portátil de acceso y una plataforma elevadora de sillas para salvar las escaleras que llegan hasta la recepción, donde se encuentra un aseo adaptado completamente para huéspedes en silla de ruedas. Las zonas comunes y la cafetería principal no tienen ninguna barrera, lo que permite que tanto personas con discapacidades físicas como sillas y carritos de bebés puedan circular libremente. Hay también un ascensor adaptado que cuenta con el sistema braille en sus teclas que permite acceder a los pisos de las habitaciones, de las cuales una es completamente adaptada para minusválidos, y a una cafetería exterior en la terraza que también es completamente accesible. Por último, el personal del hotel domina, como requisito, el inglés (Rodríguez, 2018), lo que permite eliminar ciertas barreras lingüísticas.
- **Hotel Torre de Núñez:** Las medidas de accesibilidad que observa son numerosas. Para acceder al interior del hotel existe una rampa antideslizante que, a través de una puerta automática de más de 120 centímetros de ancho, conduce directamente a la planta baja, completamente libre de obstáculos, con uno de los dos mostradores de

recepción a menor altura para poder atender a usuarios en silla de ruedas y con un cuarto de baño adaptado para minusválidos. En recepción, los trabajadores pueden atender a los huéspedes en castellano, gallego, portugués, inglés y francés.

En el interior todos los trayectos entre zonas comunes y habitaciones discurren sin ningún tipo de obstáculos, permitiendo giros de 360º en silla de ruedas, y pueden hacerse empleando un ascensor completamente adaptado para sillas de ruedas y personas con discapacidad visual. De este modo se permite un acceso sencillo a las habitaciones, todas ellas con decodificador de teletexto para la televisión para sordos, de las cuales cuatro están diseñadas completamente también para minusválidos.

En el exterior, junto a la rampa de acceso, se encuentran dos plazas de aparcamiento para vehículos adaptados a conductores con alguna minusvalía (Iglesias Bañobre<sup>15</sup>, comunicación personal, 4 de mayo de 2021).

- **Hotel Balneario de Lugo:** Aquellas personas con discapacidades físicas tienen a su disposición una rampa de acceso a la entrada del hotel y una plaza de aparcamiento adaptada reservada específicamente para ellos. En el interior del hotel se encuentra un servicio para minusválidos en la misma recepción, la cual carece de obstáculos y escalones, como todas las zonas comunes. Además, tres de sus habitaciones, a las que se llega mediante un ascensor adaptado para minusválidos y discapacitados visuales gracias a la inclusión del sistema braille en los botones, están completamente preparadas para usuarios en silla de ruedas. Para los huéspedes que padezcan cualquier problema o discapacidad auditiva, todas las televisiones del hotel cuentan con un codificador de teletexto (Hotel Balneario de Lugo, s.f.; TUR4all, 2017b; Turismo de Galicia, s.f.a).
- **Hotel Ciudad de Lugo:** El hotel, antiguo edificio de apartamentos turísticos, es principalmente accesible para usuarios en silla de ruedas o

---

<sup>15</sup> Recepcionista del Hotel Torre de Núñez.

con movilidad reducida. La entrada y la recepción carecen de todo tipo de escalones o barreras y el ascensor tiene en sus botones el sistema braille incorporado.

Respecto a las habitaciones, dos de ellas están adaptadas para estos usuarios y se encuentran en el primer piso, con el fin de facilitar su acceso (Que Hoteles, s.f.b; Recepción, comunicación personal, 11 de mayo de 2021).

- **Hotel Exe Puerta de San Pedro:** Para personas con movilidad reducida o en silla de ruedas, así como para carritos de bebés, el hotel no es completamente accesible. La entrada y la recepción carecen de obstáculos, pero de las zonas comunes solamente la cafetería es accesible en su totalidad.

A las habitaciones, de la que una está adaptada para minusválidos, se accede a través de un ascensor con sistema braille en los botones.

El personal, debido a que el hotel se orienta al turismo *MICE*, está formado en castellano, gallego, francés, inglés y alemán (Departamento de Reservas, comunicación personal, 16 de mayo de 2021).

- **Hotel Forum Ceao:** El hotel está equipado con dos rampas de acceso, ambas con una inclinación del 21%, para facilitar la entrada de sillas de ruedas a la puerta principal de apertura automática. En el interior, tanto la recepción como las zonas comunes son accesibles en su totalidad y están dotadas de pavimento antideslizante que permiten realizar a las sillas de ruedas giros de 360°. Además, encontramos el aseo adaptado para minusválidos en las zonas comunes pertenecientes a la primera planta. En los pisos superiores se encuentran dos habitaciones adaptadas: una de ellas está completamente diseñada para las necesidades de usuarios minusválidos y otra está ideada parcialmente para ciegos y sordos, ya que cuenta con el mobiliario distribuido de forma que no suponga un obstáculo a invidentes y tiene información necesaria sobre el hotel escrita en braille. No obstante, todas las habitaciones tienen un dispositivo decodificador de teletexto en los televisores. Para acceder a estos pisos, el edificio posee un ascensor adaptado para sillas de ruedas y con el sistema braille y una

serie de rampas alternativas a las escaleras (TUR4all, 2017c<sup>16</sup>; Turismo de Galicia, s.f.b<sup>17</sup>).

- **Hotel Darío<sup>18</sup>**: Posee una rampa de acceso de entrada que comunica con un parking exterior con dos plazas de aparcamiento para minusválidos. Dentro, las zonas comunes de la recepción son todas accesibles y en ella se encuentra el servicio común adaptado para usuarios en silla de ruedas. Respecto a las habitaciones, todas las dobles y triples son parcialmente accesibles ya que tienen espacio suficiente para que una silla de ruedas pueda circular por ellas. De las individuales, solo tres son accesibles en su totalidad para que estos usuarios puedan hospedarse sin necesidad de acompañante. (Departamento de Recepción y Reservas, comunicación personal, 4 de mayo de 2021; Turismo de Galicia, s.f.c).

### 3.2.2. Museos

Según la OMT (2014b), un museo o centro cultural accesible es aquél que logra no sólo la accesibilidad al propio edificio, sino también al contenido del mismo (p. 128). En este caso, Lugo tiene diez espacios museísticos o de exposición, de los que son accesibles para la mayoría de los turistas los ocho que recoge la tabla V.

Nombre del centro	Criterios de Accesibilidad				
					
Museo Provincial de Lugo	Sí	Sí	No	No	Sí
Museo Universitario <i>A Domus do Mitreo</i>	Sí	Sí	No	No	Sí
Museo Interactivo de la Historia de Lugo	Sí	Sí	No	Sí	No
Casa de los Mosaicos - Batitales	Sí	No	No	No	Sí

<sup>16</sup> y <sup>17</sup> Ambas referencias se refieren a un hotel anterior llamado Hotel Ceao Express del que se ha mantenido la estructura de accesibilidad interna (Recepción, comunicación personal, 6 de mayo de 2021).

<sup>18</sup> Hasta una reforma reciente del local y una modernización del hotel, su nombre era Hotel Darío II, motivo por el que aparece así referenciado en la bibliografía.

Sala de Exposiciones <i>Porta Miñá</i>	Sí	Sí	No	Sí	No
Centro de Interpretación de la Muralla	Sí	Sí	No	No	Sí
Centro Arqueológico de San Roque	Sí	Sí	No	No	Sí
Centro Sociocultural <i>O Vello Cárcere</i>	Sí	Sí	No	No	No

*Tabla V: Museos de Lugo y criterios de accesibilidad. Elaboración propia.*

- **Museo Provincial de Lugo:** La entrada al museo es accesible a través de una rampa con una inclinación del 20%. En el interior, todos los itinerarios son accesibles para minusválidos, incluyendo el claustro y la cocina<sup>19</sup>.

En la primera planta se encuentran los aseos adaptados para visitantes en silla de ruedas y el ascensor, adaptado también para estos usuarios y dotado con el sistema braille. De esta forma se puede acceder a la planta superior, completamente accesible también si para minusválidos, ya que todas las estancias permiten giros de 360º y la plena circulación de las sillas.

A mayores de estas medidas, este centro museístico tiene un Departamento de Accesibilidad que trabaja constantemente para mejorar la accesibilidad de las instalaciones y solventar cualquier posible incidencia (Equalitas Vitae, s.f.b; TUR4all, 2017d).

Por último, en el Museo Provincial se pueden encontrar folletos explicativos en diferentes idiomas: gallego, castellano, vasco, catalán, inglés, francés, portugués y alemán.

- **Museo Universitario *A Domus Do Mitreo*:** El centro está situado al mismo nivel que el pavimento de la calle, evitando así cualquier escalón, y su entrada, además de tener la anchura legal mínima para que puedan acceder visitantes en silla de ruedas, cuenta con pavimento antideslizante.

<sup>19</sup> Estas dependencias se deben a que el museo está emplazado en el antiguo convento de San Francisco de la ciudad.

En el interior, dividido en dos plantas, existe tanto un ascensor adaptado para minusválidos y ciegos como una plataforma elevadora de sillas que salva las escaleras. La planta inferior, en la que se encuentra la *domus*, tiene instaladas varias rampas y pavimento antideslizante para facilitar la visita a todas las instalaciones.

Respecto a las barreras lingüísticas, los vídeos que se proyectan en el interior están disponibles en gallego, castellano e inglés.

Por último, el centro tiene a disposición de los usuarios que lo precisen y deseen la información en braille sobre el yacimiento y los objetos allí encontrados. (Lugilde Rodríguez<sup>20</sup>, comunicación personal, 10 de mayo de 2021).

- **Museo Interactivo de la Historia de Lugo:** La entrada al museo puede realizarse a través de una rampa antideslizante pensada para minusválidos que dirige a una puerta de 78 centímetros de ancho.

La planta baja está formada por la recepción, con un mostrador rebajado para poder atender correctamente a usuarios en silla de ruedas, y unos servicios accesibles para estos visitantes. Asimismo, en esta estancia trabaja personal formado y capacitado para atender a personas sordas o con discapacidad intelectual.

La planta superior, a la cual se accede mediante un ascensor adaptado para sillas de ruedas y con sistema braille, cuenta con ciertas maquetas expositivas táctiles para que los invidentes puedan disfrutar de una visita satisfactoria (Mouriz Rosendo<sup>21</sup>, comunicación personal, 13 de mayo de 2021; TUR4all, 2017e).

- **Casa de los Mosaicos – Batitales:** La compleja entrada a este centro se compone de un escalón de entrada seguido de unas escaleras que bajan a la planta del museo. Para salvar estos obstáculos, el centro cuenta con una rampa portátil para el primer escalón y con una plataforma elevadora que permite a todo tipo de sillas bajar las escaleras sin problema.

---

<sup>20</sup> Encargada de Actividades Culturales de Lugo. Área de Cultura del Campus de Lugo. Universidad de Santiago de Compostela.

<sup>21</sup> Técnico de la *Rede Museística Municipal de Lugo*.



La planta museística es muy amplia, con zonas de giro de más de 150 centímetros, y carece de obstáculos de accesibilidad (Equalitas Vitae, s.f.c; TUR4all, 2017f).

En cuanto a las barreras lingüísticas, el vídeo que se proyecta en el interior, así como los folletos que se encuentran en la entrada, están disponibles en castellano, gallego e inglés.

- **Sala de Exposiciones *Porta Miñá*:** El acceso a la sala puede realizarse a través de una rampa para sillas de ruedas, carritos de bebé, etc. situada delante de la puerta de acceso, de 78 centímetros de ancho. El espacio interior de la misma permite la libre circulación de sillas de ruedas y el acercamiento a cada uno de los elementos expositivos, ya que carece de obstáculos. Tampoco hay obstáculos visuales de ningún tipo para gente que padezca discapacidad visual parcial ni para discapacitados auditivos, ya que los vídeos que en el centro se proyectan tienen subtítulos integrados.

En la recepción podemos encontrar tanto los servicios adaptados para minusválidos como solicitar la atención de personal formado específicamente para atender a personas con discapacidad intelectual (TUR4all, 2017g).

- **Centro de Interpretación de la Muralla:** Al interior del centro se accede a través de una rampa que comunica con una puerta automática de 80 centímetros de anchura. En la misma planta baja, donde se encuentra la recepción, están los aseos para minusválidos.

A la zona de exposición, situada en el piso superior, se accede a través de un ascensor adaptado para sillas de ruedas y con sistema braille incorporado en los botones. Esta planta es lo suficientemente ancha como para permitir la plena circulación de todo tipo de sillas y tiene zonas de giro de más de 150 centímetros de diámetro. Asimismo, los elementos expositivos permiten un acercamiento lateral para minusválidos sin que la silla suponga obstáculo alguno (Equalitas Vitae, s.f.d; TUR4all, 2017h).

En cuanto a la supresión de barreras lingüísticas, el centro tiene a disposición del público folletos y libros en idiomas como castellano,

gallego, inglés, francés, alemán, portugués, chino o japonés. Asimismo, el material audiovisual puede reproducirse en castellano, gallego, portugués inglés y francés.

- **Centro Arqueológico de San Roque:** Este museo tiene dos entradas completamente accesibles. La principal está dotada de una rampa con un 20% de inclinación y la secundaria, situada en un lateral del edificio, está diseñada para permitir la entrada de sillas de ruedas eléctricas o que posean un tamaño superior al convencional.

Dentro del centro arqueológico, las únicas medidas de accesibilidad que se observan son la existencia de un ascensor adaptado a sillas de ruedas con sistema braille incorporado en sus botones y unos servicios adaptados para minusválidos cerca de la entrada principal (Equalitas Vitae, s.f.e). Finalmente, el museo arqueológico tiene a disposición del público audioguías en castellano, gallego e inglés.

- **Centro Cultural O Vello Cárcere:** Debido a su antigua edificación hace más de 130 años como centro penitenciario, actualmente no es accesible en todas sus partes.

Al interior del recinto puede accederse sin barrera alguna por dos entradas, una delantera y otra lateral, pavimentadas con loseta lisa y sin ninguna barrera. Dentro, el espacio propiamente museístico, conocido como 'celdas de exposición', es solamente accesible en dos tramos para personas con movilidad reducida, en silla de ruedas o con carritos de bebé. El primer tramo es la planta baja de la zona de antiguas celdas masculinas, situada al mismo nivel que la entrada del centro. El segundo tramo son las celdas situadas en el que fue el pabellón femenino, a las que se puede acceder a través de un ascensor apto para invidentes y minusválidos.




Encontramos también junto a la entrada y la recepción un aseo adaptado para visitantes en silla de ruedas (Cao Rei<sup>22</sup>, comunicación personal, 28 de mayo de 2021).

---

<sup>22</sup> Jefe del *Servizo de Cultura, Turismo e Promoción da Lingua* del Ayuntamiento de Lugo.

### 3.2.3. Monumentos

Los monumentos que pueden encontrarse en Lugo que cumplan con algún requisito de accesibilidad son los que se recogen a continuación en la tabla VI:

Monumento	Criterios de Accesibilidad		
			
Muralla romana	Sí	Sí	Sí
Catedral de Santa María	Sí	No	Sí
Convento de Santo Domingo	No	Sí	Sí
Puente romano	Sí	No	No
Acueducto romano	Sí	Sí	Sí
Piscina romana	Sí	Sí	Sí
Termas romanas	Sí	No	No

*Tabla VI: Monumentos accesibles de Lugo y criterios de accesibilidad. Elaboración propia.*

- Muralla romana:** El más emblemático de los monumentos lucenses dos rampas de acceso (Ministerio de Cultura y Deporte, s.f.). La primera está situada junto a la *Porta de Santiago*, frente a la catedral, mientras que la segunda se encuentra junto a la *Porta Miñá*. Entre ambas transcurre el tramo más accesible del paseo por el adarve debido a su llanura y escasa inclinación. Sin embargo, éstos no son los únicos puntos de acceso pensados para personas en silla de ruedas, personas mayores o carritos de bebé, ya que también existe un ascensor junto a los jardines de la Diputación y la *Porta da Estación* (Equalitas Vitae, s.f.f), el cual funciona de 10:00 a 22:30 entre los meses de junio y septiembre, ambos incluidos. En lo que a las puertas de la muralla se refiere, algunas tienen unos paneles explicativos sobre la historia de las mismas en castellano, gallego, inglés y braille.
- Catedral de Santa María:** El templo tiene una de sus tres entradas adaptada con una rampa accesible, concretamente situada en la fachada principal. Dentro, el itinerario es prácticamente accesible en su totalidad

para minusválidos, incluyendo la nave central y las laterales, la girola, el altar mayor y las capillas de San Froilán, de la Virgen de los Ojos Grandes y el claustro. No obstante, el museo catedralicio y las torres tienen ciertas limitaciones de acceso, ya que solo puede accederse a estos lugares a través de unas escaleras (Equalitas Vitae, s.f.g).

También se han tomado medidas para eliminar ciertas barreras lingüísticas, ya que por toda la catedral hay paneles informativos en gallego, castellano e inglés idiomas en los que también se puede emplear la audioguía junto con el portugués y el francés (Catedral de Lugo, s.f.).

- **Convento de Santo Domingo:** Aunque carece de medidas de accesibilidad al interior, ya que no hay rampas de acceso para salvar los dos escalones, sí que tiene un panel explicativo (figura 9) en el exterior en gallego, castellano e inglés, cada uno con un código QR<sup>23</sup> propio que redirige a un vídeo explicativo en dichos idiomas, así como también un panel en braille.

---

<sup>23</sup> Código de Respuesta Rápida. Toma sus siglas del inglés: *Quick Response code*.



Figura 9: Panel informativo del convento de Santo Domingo. Elaboración propia.

- **Puente romano:** Situado sobre el río Miño, este puente permite cruzarlo de una manera segura y accesible. Ha sido reformado para que las pendientes laterales tengan una inclinación que permitan el fácil acceso a carritos y sillas de ruedas, usando un pavimento antideslizante. Del mismo modo, se ha hecho peatonal para evitar su deterioro y mejorar la accesibilidad de los visitantes.
- **Acueducto romano:** Actualmente se conserva un trozo frente al Pazo de San Marcos, sede de la Diputación Provincial de Lugo, en forma de ventana arqueológica. Las barreras laterales que la protegen están hechas de cristal para permitir que visitantes en silla de ruedas puedan acercarse y ver el yacimiento sin complicación.

Junto a uno de sus laterales encontramos un panel explicativo, con el mismo sistema que en el convento, en gallego, castellano, inglés y braille.

- **Piscina romana:** Igual que sucede con el acueducto, esta piscina se conserva como ventana arqueológica. Tiene unas barreras protectoras laterales que no dificultan el acercamiento ni la visibilidad a minusválidos y cuenta, igual que el acueducto y el convento de San Domingos, con un panel informativo en castellano, gallego e inglés, con sus respectivos códigos QR, y en braille.
- **Termas romanas:** Se accede a ellas a través del Hotel Balneario de Lugo, ya que están situadas en su interior, por lo que comparten las mismas medidas de accesibilidad. No obstante, el interior de las mismas también es accesible ya que existe una serie de pasarelas que recorren las estancias que se conservan de la construcción romana y permite el acceso incluso a personas en silla de ruedas.

#### 3.2.4. Servicios

Todos los turistas deben poder satisfacer dos necesidades turísticas básicas en lo que a servicios se refiere: “acceder de modo seguro, sencillo y cómodo a la ubicación de estos elementos o servicios, disfrutar las prestaciones y poder realizar todas las acciones a las que están destinados estos productos con mayor equidad posible” (OMT, 2014b; p. 38). En Lugo, la mayoría de servicios lo son (tabla VII)<sup>24</sup>.

Tipo de servicio	Criterios de Accesibilidad		
			
Oficina de Información y Turismo	Sí	No	Sí
Servicio de taxis	Sí	-	- <sup>24</sup>
Autobús urbano	Sí	Sí	No
Estación de autobuses	Sí	No	Sí

<sup>24</sup> En el caso del servicio de taxis, la supresión de barreras lingüísticas depende de cada uno de los conductores de taxis.

Estación de Lugo ADIF <sup>25</sup>	Sí	No	-
-------------------------------------	----	----	---

*Tabla VII: Servicios turísticos de Lugo y criterios de accesibilidad. Elaboración propia.*

- **Oficina de Información y Turismo:** A la oficina se accede a través de una puerta de 80 centímetros de ancho que carece de escalones y obstáculos. Da paso al interior, de una sola planta, también libre de barreras y con zonas de giro superiores a 150 centímetros de diámetro, que cuenta con unos aseos adaptados para minusválidos cerca de la entrada (Equalitas Vitae, s.f.h).

En cuanto a las medidas destinadas a evitar barreras idiomáticas, los trabajadores de la oficina hablan en castellano, gallego, portugués e inglés y todos los usuarios pueden acceder a folletos, dípticos, trípticos y mapas en castellano, gallego, portugués, inglés, alemán, francés, italiano, chino y japonés (Martínez Andrés<sup>25</sup>, comunicación personal, 17 de mayo de 2021).
- **Servicio de taxis:** La ciudad de Lugo tiene operativos 68 vehículos de taxi según los datos de 2017 (Gómez Souto). De éstos, cinco de ellos son eurotaxis, es decir, taxis adaptados para personas en silla de ruedas (*Gabinete de Prensa do Concello de Lugo*, 2017).
- **Autobuses urbanos:** La mayoría de los autobuses urbanos que cubren las líneas de la ciudad están provistos de una rampa de acceso para sillas de ruedas. Para que estos usuarios y las sillas y carritos de bebé puedan recorrer los trayectos con total seguridad, en el interior existen espacios adaptados con cinturones de seguridad especiales. Asimismo, todos los autobuses tienen timbres en braille para invidentes y una serie de asientos reservados para personas mayores, con alguna discapacidad física o mujeres embarazadas.

<sup>25</sup> Recepcionista de la Oficina de Información y Turismo.

- **Estación de autobuses:** Está compuesta por una sola planta y sus dos entradas están dotadas de rampas de acceso que permiten a cualquier usuario acceder al interior. En él, todas las zonas son amplias y accesibles, incluyendo unos aseos adaptados para minusválidos y un puesto de venta de billetes automático, que permiten obtenerlos de forma sencilla y cómoda.

Respecto a las compañías de autobuses, cuatro de ellas poseen vehículos con espacios y entradas especiales para sillas de ruedas: ALSA, Monbus, Empresa Freire y DAINCO. Para poder disponer de ellos, las propias empresas recomiendan avisar con un mínimo de 48 horas de antelación (Travel TUR4all, s.f.).

- **Estación de Lugo ADIF<sup>26</sup>:** La estación de tren lucense es accesible en su totalidad. La puerta principal de entrada tiene una rampa instalada para salvar un escalón existente. Frente a ésta se encuentran dos plazas de aparcamiento reservadas para vehículos de usuarios minusválidos. En el interior, tanto la zona comercial como el vestíbulo son accesibles. Este último cuenta con aseos y un mostrador de atención y venta de billetes adaptados para minusválidos (ADIF, s.f.).

### 3.3. PERFIL DE LA DEMANDA TURÍSTICA

Según los datos obtenidos de años previos a la pandemia, el perfil del visitante que elegía Lugo como destino turístico en 2019 era eminentemente nacional, suponiendo un 84% de la demanda total, frente a un 16% de origen extranjero (García Menéndez, 2019b). Sin embargo, según la *Consellería de Turismo* (2019), el turismo extranjero está creciendo, ya que experimentó un crecimiento del 29% respecto a 2018 (citado en García Menéndez, 2019b).

Para profundizar más acerca del perfil de la demanda hemos de hacer un análisis de la demanda turística de Galicia según los datos recogidos en el apartado

---

<sup>26</sup> Administrador de Infraestructuras Ferroviarias [ADIF].



*Turismo de Galicia* del Área de Estudos e Investigación [AEI], ya que de Lugo no se facilitan más datos.

De esta forma podemos ver que, entre 2015 y 2019, la procedencia según el género fue muy igualada, con una media de un 50,1 de mujeres y un 49,9 de hombres, viajando cada vez más, por motivos ocio y vacaciones: pasó de un 68,8% en 2015 a un 70,8% en 2019 (AEI, 2020).

Se observa también en el mismo documento que estos viajeros deciden mayoritariamente realizar sus viajes turísticos durante el tercer trimestre del año, es decir, entre julio y septiembre, lo que coincide con la temporada alta turística (AEI, 2020).

Finalmente, el AEI (2020) recoge que las tres actividades que más realizan en Galicia los turistas, tras ser entrevistados, son:

- **Visitar lugares de interés turístico:** se encuentra en auge tras pasar de un peso del 72,1% de las actividades turísticas en 2015 al 75,1% en 2019.
- **Hacer turismo gastronómico:** creciendo desde el 42,3% en 2015 al 49,9% en 2019.
- **Visitar museos y monumentos:** muestra el mayor crecimiento de las tres al crecer de un 32,6% en 2015 a un 46,4% en 2019.

Es necesario señalar que, respecto a la demanda turística de Lugo, no se han podido encontrar más datos debido a que ni los agentes turísticos ni la Administración Pública los facilitan, por lo que no es posible realizar un análisis más completo y detallado.

## CAPÍTULO 4. PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS

Los datos obtenidos del análisis de los diferentes recursos turísticos para presentar la oferta accesible de la ciudad, así como de las entrevistas realizadas a las diversas asociaciones, pueden agruparse en dos grupos de resultados. El primero permite realizar un análisis de la situación del Turismo Accesible, mientras que el segundo recoge las necesidades de Lugo y los requerimientos sobre accesibilidad que realizan las diversas asociaciones entrevistadas.

### 4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TURISMO ACCESIBLE EN LUGO

En este apartado, y correspondiéndose con el OE1, se presenta la situación actual que muestra la accesibilidad de Lugo aplicada al ámbito turístico desde el análisis de las entrevistas realizadas y de la visita a determinados recursos turísticos para observar sus parámetros accesibles *in situ*.

Para visualizar de un modo más claro el contenido de las respuestas a las entrevistas realizadas, la figura 10 recoge las palabras clave que con mayor frecuencia se han repetido y que, por lo tanto, han permitido estructurar el desarrollo de los resultados. Por frecuencia podemos destacar: **accesibilidad** (N=95), **Lugo** (N=71), **personas** (N=60), **servicios** (N=25), **necesidades** (N=24), **discapacidad** (N=22), **actividades** (N=17), **asociación** (N=16), **movilidad** (N=15) y **ocio** (N=13). Con relación a éstos aparecen otros términos como: **ciudad** (N=36), **acceso** (N=12) o **transporte** (N=9).

En estos términos se aprecia la definición de accesibilidad según el criterio de los entrevistados (asociaciones); una necesidad de facilitar el acceso a aquello que es susceptible de beneficiarse de la misma (personas, actividades, ocio, etc.), en un 'todo' que es Lugo.



Figura 10: Nube de palabras extraída de las entrevistas. Elaboración propia a partir de Atlas.ti.

Los participantes en la entrevista, en primer lugar, destacaron mayoritariamente que existe una fuerte voluntad política por mejorar la accesibilidad de la ciudad, algo cada vez más frecuente, llegando a existir incluso una relación directa entre el número de Patrimonios de la Humanidad de un lugar determinado y la voluntad política:

Brasil y Argentina son los países que cuentan con mayores Sitios Patrimonios de la Humanidad con Accesibilidad Total, Accesibilidad Parcial e Iniciativas de Accesibilidad, consecuencia de su voluntad política en el desarrollo de acciones tendientes a promover el turismo accesible (Porto y Rucci, 2019; p. 158).

“El primer paso para mejorar la accesibilidad es querer hacerlo, y por lo menos aquí [en Lugo] tenemos un órgano municipal de accesibilidad” (E04).

“Si bien es cierto que quedan muchas cosas que mejorar, por lo menos hay una voluntad administrativa para el cambio de ciertos aspectos de accesibilidad de la ciudad” (E09).

“Estas menciones demuestran el punto fuerte de Lugo en la buena disposición y la sensibilidad del Equipo de Gobierno hacia todo lo que tiene que ver con la inclusión en aspectos relacionados con la accesibilidad” (E11).

Esta voluntad se debe a que tanto el Ayuntamiento, mediante el Gabinete de Accesibilidad Municipal, como la Diputación Provincial de Lugo están trabajando por mejorar los dos campos que componen este trabajo: el turismo y la accesibilidad. Sin embargo, los datos muestran que no lo están haciendo de forma consensuada ni eficiente.

La Diputación, en el marco de su política de mejora del turismo provincial, elaboró un Plan Estratégico de Turismo para Lugo para el período 2017-2020 y que sigue en vigor debido a la pandemia por el SARS-CoV-2. No obstante, éste no contempla la accesibilidad turística entre sus líneas de actuación y, por tanto, tampoco abarca la aplicación de la accesibilidad universal, la cual es de obligatorio cumplimiento desde la aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprobaba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, el 4 de diciembre de 2017.

Asimismo, el Ayuntamiento de Lugo carece de cualquier tipo de Plan Estratégico en ambos ámbitos, tanto en turismo como en accesibilidad:

“Entre los [puntos] débiles, al *Concello* le falta contar con un Plan de Accesibilidad eficaz con presupuesto económico y con plazos concretos de ejecución” (E07).

Esto, por tanto, constituye un error importante, ya que todo Plan Estratégico constituye una herramienta “vital y de prioritaria realización, ya que determina no solo las acciones y el camino que seguirá a largo plazo, si no que define los valores de identidad y fundamentos de la misma”, como expone Martínez Míguez (2019), CEO y director ejecutivo de la empresa de consultoría turística pQliar.

En la línea de estos dos errores aparece otro gran problema en la gestión y planificación de la ciudad, que es la falta de comunicación entre los organismos consistoriales encargados de la accesibilidad de la ciudad y gran parte de las asociaciones lucenses que trabajan con personas que padecen algún tipo de enfermedad crónica o discapacidad física o cognitiva:

“...destacaría la necesidad de avanzar en el ámbito de la accesibilidad [...] por ejemplo, teniendo voz en las labores de accesibilidad de la ciudad” (E09).

Esta incomunicación causa el que, probablemente, es el más importante de los problemas: la percepción de la accesibilidad como una necesidad casi exclusiva de personas con discapacidad.

Esta concepción obsoleta de la accesibilidad y, por ello, del Turismo Accesible que en 1996 propusieron Grünewald *et al.*, es la que está marcando en gran medida las actuaciones públicas de mejora de la accesibilidad de Lugo, haciéndolas ineficientes al no enmarcarse en la propuesta actual del Diseño para Todos (ver figura 2) difundida por la ONU (2006), recogida en el apartado 1.1. de este trabajo.

Precisamente, las medidas de accesibilidad de la ciudad más destacadas por los entrevistados fueron las siguientes:

- La adaptación, adecuación y eliminación de los obstáculos físicos de las aceras y pasos de peatones.
- La implementación de un ascensor para minusválidos en la muralla.
- La eliminación de barreras y obstáculos físicos en museos, hoteles y edificios públicos.

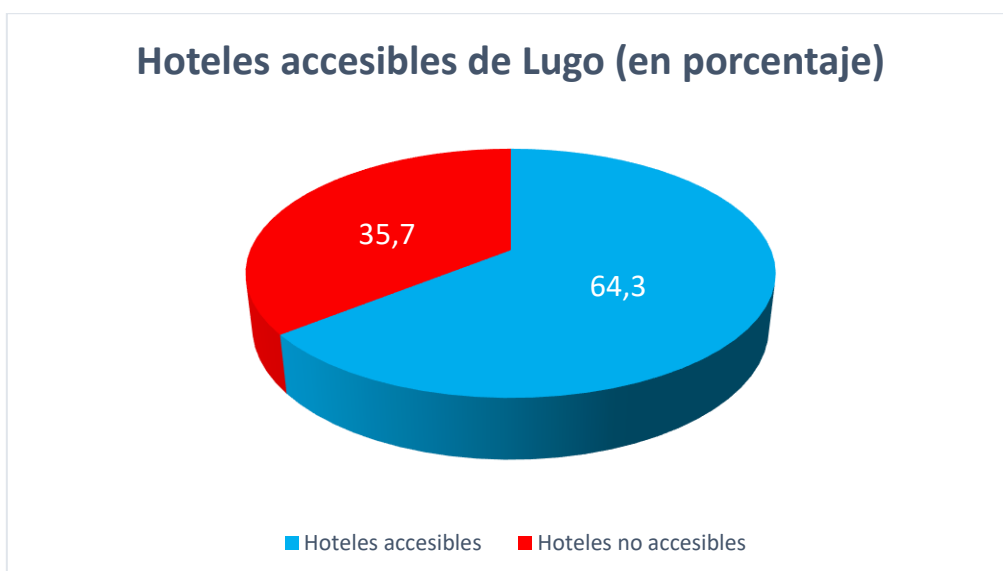
Todas ellas hacen referencia a la adecuación de la ciudad y sus recursos a personas con movilidad reducida, lo que suscita la queja de algunas asociaciones que trabajan con personas que padecen discapacidad intelectual o enfermedades que provocan degeneración cognitiva debido a que la única medida de la que se puede beneficiar este gran colectivo es la colocación de pictogramas para personas con Trastornos del Espectro Autista en algunos establecimientos comerciales y semáforos de la ciudad, con el objetivo de facilitarles la comprensión de la utilidad de cada local o para facilitarles el cruzar de los pasos de cebra:

“Lugo no es del todo accesible para personas con deterioro cognitivo, los pictogramas de los semáforos no son suficientes” (E02).

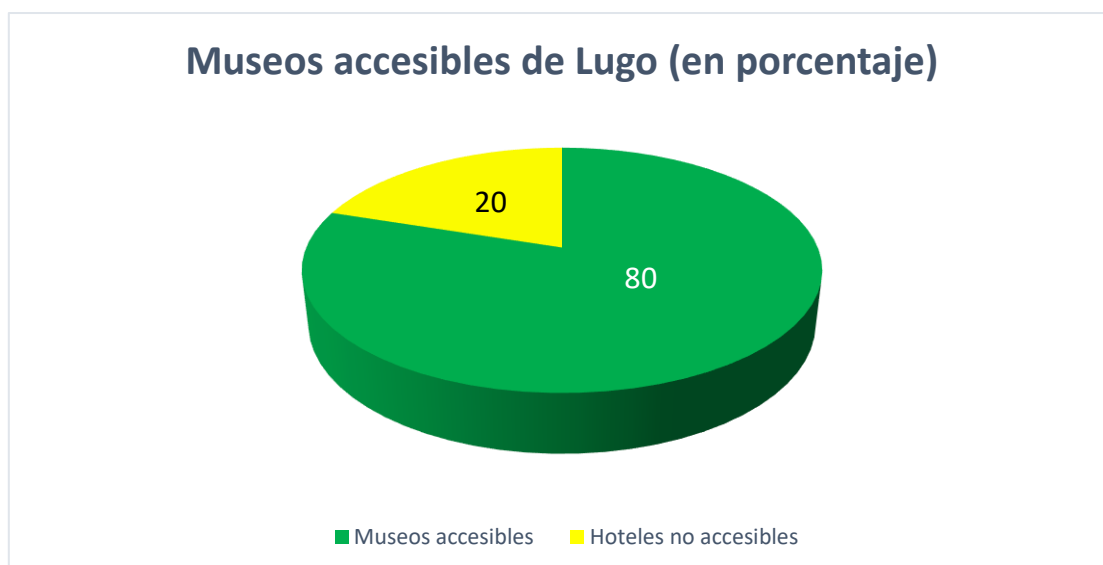
El Observatorio Estatal de la Discapacidad refuerza los motivos de queja al asegurar que la accesibilidad cognitiva es beneficiosa para todos los usuarios, premisa que se encuentra también en el concepto del Diseño para Todos, pero plantea, a su vez, la necesidad de crear una definición estándar y unificada para

el término, así como un marco teórico y de actuación común para hacerla más visible a nivel global (2016, p. 52).

Atendiendo ahora a la oferta turística accesible lucense, puede verse que se encuentra ligada al concepto limitado y anticuado que se tiene de la accesibilidad por parte de la Administración Pública. La información obtenida de los recursos analizados muestra, por ejemplo, que un 64,3% de los hoteles (gráfico 1) y un 80% de los museos (gráfico 2) son accesibles, pero las tablas IV y V reflejan que la mayoría de medidas accesibles de estos recursos son aquellas que se refieren a la adecuación de los edificios a personas con algún tipo de discapacidad física.



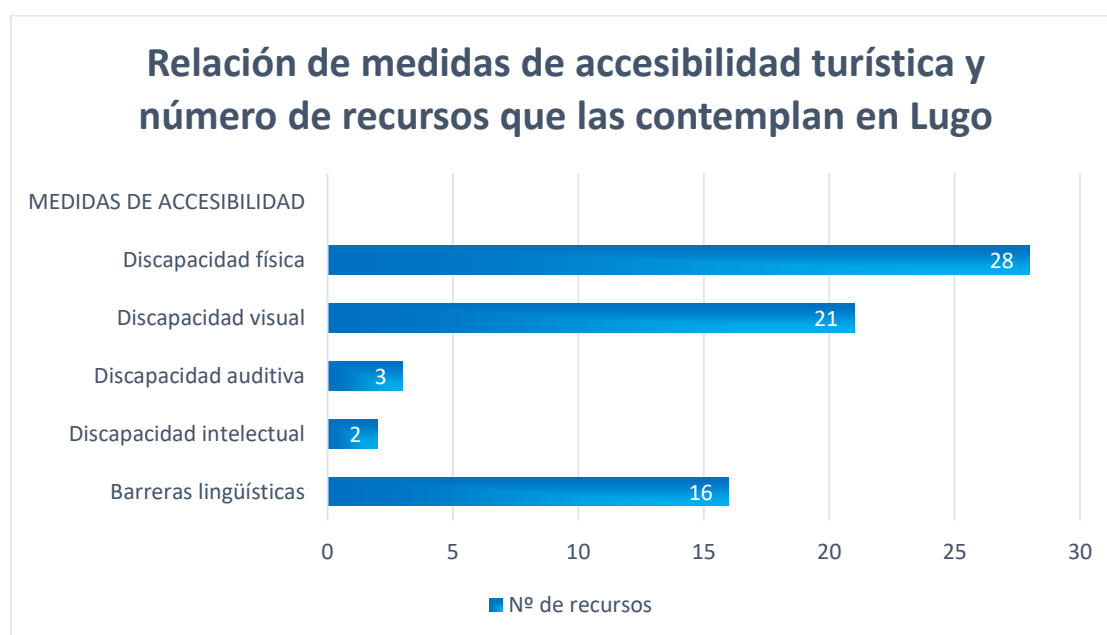
*Gráfico 1: Porcentaje de hoteles accesibles en Lugo. Elaboración propia.*



*Gráfico 2: Porcentaje de museos accesibles en Lugo. Elaboración propia.*

En lo que a monumentos y servicios se refiere, se puede observar en las tablas VI y VII el mismo patrón de actuación que da prioridad a la implementación de medidas de accesibilidad para personas con problemas de movilidad.

Esto se ve de un modo más claro al poner en común todos los recursos analizados y observar en cuántos de ellos se aplican cada uno de los diferentes criterios de accesibilidad (gráfico 3) especificadas en la página 41.



*Gráfico 3: Medidas de accesibilidad turística y recursos que las contemplan en Lugo. Elaboración propia.*

Los datos mostrados en la gráfica refuerzan la realidad percibida de que la accesibilidad turística de Lugo se ha centrado principalmente, durante muchos años, en la eliminación de barreras físicas y en la adaptación, tanto de la ciudad como de los recursos, para aquellos usuarios que padecen algún tipo de discapacidad física o motriz. De igual modo, se observa claramente que tanto la discapacidad auditiva como la intelectual se encuentran todavía insuficientemente consideradas, bien sea por

“...la falta de personal formado en lengua de signos o la carencia de bucles de inducción [...] necesarios para una inclusión total” (E06).

o por la concepción anticuada de la accesibilidad anteriormente mencionada.

Si a continuación se presta atención a la situación de la accesibilidad lingüística, es necesario destacar que, a pesar de que la OMT reconoce que una de las prioridades en los actuales paradigmas de la accesibilidad, *lato sensu*, es la supresión de las barreras lingüísticas (2014a, p.36), ésta tampoco se contempla en el Plan Estratégico de Turismo de la Diputación y tiene escasa presencia en los recursos turísticos locales, algo bastante contraproducente teniendo en cuenta el crecimiento que experimenta la demanda turística extranjera en Lugo (García Menéndez, 2019b) y que, si bien los responsables de recursos como museos u hoteles “pasan la prueba de idiomas, [...] la ciudad suspende en servicios [lingüísticos] para los turistas” (Rodríguez, 2018).

Por último, es necesario retomar el incumplimiento del anteriormente mencionado Real Decreto Legislativo 1/2013 por el cual se hizo obligatoria la inclusión de la accesibilidad universal, debido al cual se detectaron un gran número de quejas por la falta de ofertas de ocio accesible:

“En Lugo escasea el ocio accesible; las piscinas públicas no son accesibles, los cines del centro comercial [As Termas] no son accesibles, el viejo auditorio [...] no es del todo accesible, las personas en silla de ruedas han de quedarse en el pasillo, [...] los locales y establecimientos no están cumpliendo la normativa de accesibilidad y hay muy pocos negocios que sean accesibles” (E04).



No se ha de olvidar, por tanto, que la mala gestión de una oferta de ocio accesible afecta directa y negativamente a la oferta de turismo accesible dada la inherente relación entre los conceptos ‘ocio’ y ‘turismo’ que recogen autores como Veal: *“tourism is seen primarily as a leisure activity involving travel away from a person's normal place of residence. Leisure and tourism overlap in activities such as attending cultural or sporting events and in visiting natural and heritage sites”* (2017; Introducción, párrafo 4).

#### 4.2. REQUERIMIENTOS DE LOS AGENTES INTERVINIENTES SOBRE LA ACCESIBILIDAD DE LA CIUDAD DE LUGO

De acuerdo con el OE2, los representantes de las asociaciones que componen la muestra entrevistada de esta investigación realizaron una serie de demandas orientadas, principalmente, hacia la Administración Pública.

La principal, repetida por la mayoría de los participantes, es la que se refiere a la estipulación de un diálogo más constante, inclusivo y fluido por parte del Gabinete de Accesibilidad Municipal con todas las asociaciones de Lugo que trabajan con personas padecen algún tipo de discapacidad o enfermedad que afecte a sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales (ver figura 1).

Destacan los afectados por esta falta de diálogo que el flujo comunicativo permitiría a las asociaciones y a la Administración trabajar conjuntamente en un proyecto de accesibilidad para Lugo más inclusivo, ya que algunos responsables de dichas entidades se sienten molestos por no ser consultados por los entes públicos a la hora de tomar decisiones para mejorar la accesibilidad de la ciudad, y consideran que hay usuarios que siguen sin encontrar mejoras accesibles relacionadas con su discapacidad o enfermedad.

En esta línea se encuentra la segunda de las peticiones, realizada exclusivamente por aquellas organizaciones que trabajan con personas con alzhéimer, parálisis cerebral, discapacidad intelectual o cualquier otra enfermedad que provoque una degeneración cognitiva al paciente: solicitan que se contemplen las necesidades de estos usuarios para hacer accesible la ciudad

a todos sus residentes y, por extensión, a todos los turistas potenciales que se encuentren incluidos en estos grupos.

“Muchas de las medidas accesibles que se están haciendo en Lugo para gente con problemas cognitivos se basan prácticamente solo en los Trastornos del Espectro Autista, como la colocación de pictogramas (figura 11) en tiendas y semáforos, por ejemplo” (E02).

Del mismo modo, las partes interesadas alegan que el deterioro cognitivo se produce prácticamente en todas las personas, en mayor o menor medida, con el paso de la edad, de forma similar a lo que ocurre con el deterioro físico, por lo que este factor se debería tener en cuenta a la hora de diseñar las estrategias de mejora de la accesibilidad local.



*Figura 11: Pictogramas de los comercios de Lugo. Fuente: Confederación de Empresarios de Lugo [CEL].*

Es necesario comprender que todas las asociaciones que trabajan con personas con discapacidad tienen como labor principal ayudar a que sus usuarios puedan realizar una vida normal de forma autónoma, en la medida de lo posible, facilitándoles diversas terapias paliativas, los materiales especiales o adaptados necesarios para desarrollar sus actividades cotidianas u ofreciendo formación a las familias para que aprendan a convivir con ellos y a ayudarlos correctamente.

Sin embargo, los recursos económicos de estas asociaciones no siempre son suficientes para costear los gastos que supone cubrir esas necesidades básicas y mínimas de los pacientes, por lo que solicitan al Ayuntamiento un reajuste presupuestario para que aumenten las subvenciones y poder cubrir así estos gastos, evitando, en consecuencia, la reducción de los servicios prestados:

“Tampoco contamos con la misma financiación porque se han reducido las subvenciones y se han atrasado los pagos de ayudas anteriores por la falta de preparación de la Administración pública ante la pandemia. Hemos tenido que reducir servicios y horarios de los y las profesionales de la entidad” (E05).

Pero no solamente es necesario cubrir las necesidades básicas, sino también asegurar que todas las personas puedan ejercer sus derechos. Por tanto, como se expone en el apartado 4.1., las asociaciones también demandan que se haga cumplir el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que tiene por objeto

Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España. (Real Decreto Legislativo 1/2013, 2013; Artículo 1, apartado a)

La finalidad es garantizar también el acceso al ocio, derecho básico de todas las personas y parte intrínseca al turismo, mediante la adecuación de la oferta lúdica, bien sea la existente o de nueva creación, a la normativa de accesibilidad vigente, siempre en el marco del Diseño para Todos, el cual estipula que el diseño de productos, entornos, programas y servicios ha de poderse utilizar por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni

diseño especializado sin excluir las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando estas sean necesarias (ONU, 2006; p. 5).

“Aún quedan lugares de difícil acceso e igualdad: cafeterías, cines, locales de ocio, etc.” (E07).

No sorprende que la oferta lúdica lucense para estas personas sea limitada y, en muchos casos, se resume a las actividades realizadas por las asociaciones. Madariaga Ortuza (1992) ya señalaba en su estudio sobre el ocio accesible y la discapacidad en Bilbao que:

[...] el ocio de las personas con discapacidad ha estado siempre unido y ligado a sus asociaciones: ha sido en este marco donde se han desarrollado intervenciones de muy diferentes tipos y para los distintos colectivos. La sociedad ha permanecido al margen, depositando la responsabilidad de que las personas con discapacidad disfruten de su ocio en el contexto de sus propias asociaciones, eludiendo su propia responsabilidad de incluir en los programas, equipamientos y políticas de ocio de la red comunitaria medidas favorecedoras e incluyentes que permitan la participación de todos sus miembros. (p. 119)

Por último, una de las acciones requeridas más necesarias para convertir la ciudad en un buen destino turístico accesible es mejorar el transporte<sup>27</sup> interurbano.

La reducción de líneas de autobús que comunican Lugo con otros puntos de Galicia y España, la escasez de comunicaciones en tren existentes actualmente y la necesidad de solicitar con antelación un vehículo adaptado o la presencia de personal preparado para atender a las necesidades de aquellos usuarios que tienen alguna discapacidad, genera una petición unánime de medidas que permitan a estos viajeros poder ejercer su derecho a viajar sin tantas complicaciones. Del mismo modo, esta demanda debería satisfacerse principalmente en autobuses y transporte ferroviario, los dos modos de transporte turístico más utilizados por personas que requieren de alguna medida de accesibilidad (OMT, 2014b; p. 46).

---

<sup>27</sup> Frecuencia de aparición: 10 casos detectados por Atlas.ti.

Es preciso comentar que, aunque estas peticiones no se han realizado desde una perspectiva turística, satisfacerlas supondría un beneficio tanto para los ciudadanos lucenses como para el turismo accesible en potencia de la ciudad, y más si tenemos en cuenta la idea de Pololikashvili, mencionada en la Introducción, de que tanto la inclusión social como la accesibilidad serán factores clave en la recuperación del turismo en el momento en el que pueda volver a realizarse de manera normal cuando la pandemia por coronavirus finalice (2021, citado en OMT, s.f.).

## CAPÍTULO 5. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

Las propuestas de actuación para mejorar la situación actual de la accesibilidad turística de Lugo parten de los resultados analíticos obtenidos y presentados en el capítulo anterior. Para que éstas sean lo más adecuadas posible a las necesidades de la ciudad se partirá de un análisis DAFO de la accesibilidad de la ciudad y de una posterior confrontación CAME de los datos para determinar las estrategias a seguir.

### 5.1. ANÁLISIS DAFO - CAME

El empleo de las herramientas analíticas DAFO y CAME permitirá, partiendo del estado en el que se encuentra actualmente la situación de la accesibilidad turística de Lugo (OE1), presentar una propuesta de actuación lo más adecuada posible a ésta (OE3): *“The SWOT<sup>28</sup> Analysis generally investigates the strengths and weaknesses inside the system, as well as the opportunities and threats from the external environment to facilitate the decision makers find out the best strategy”* (Wang y Zheng, 2015, citados en Mondal, 2017; p. 161).

En la figura 12 se observa la exposición de las debilidades y fortalezas (análisis interno) junto a las amenazas y oportunidades (análisis externo) que presenta la accesibilidad turística lucense actualmente.

---

<sup>28</sup> Las siglas SWOT son la equivalencia inglesa a DAFO: *Strenghts, Weaknesses, Opportunities and Threats*.

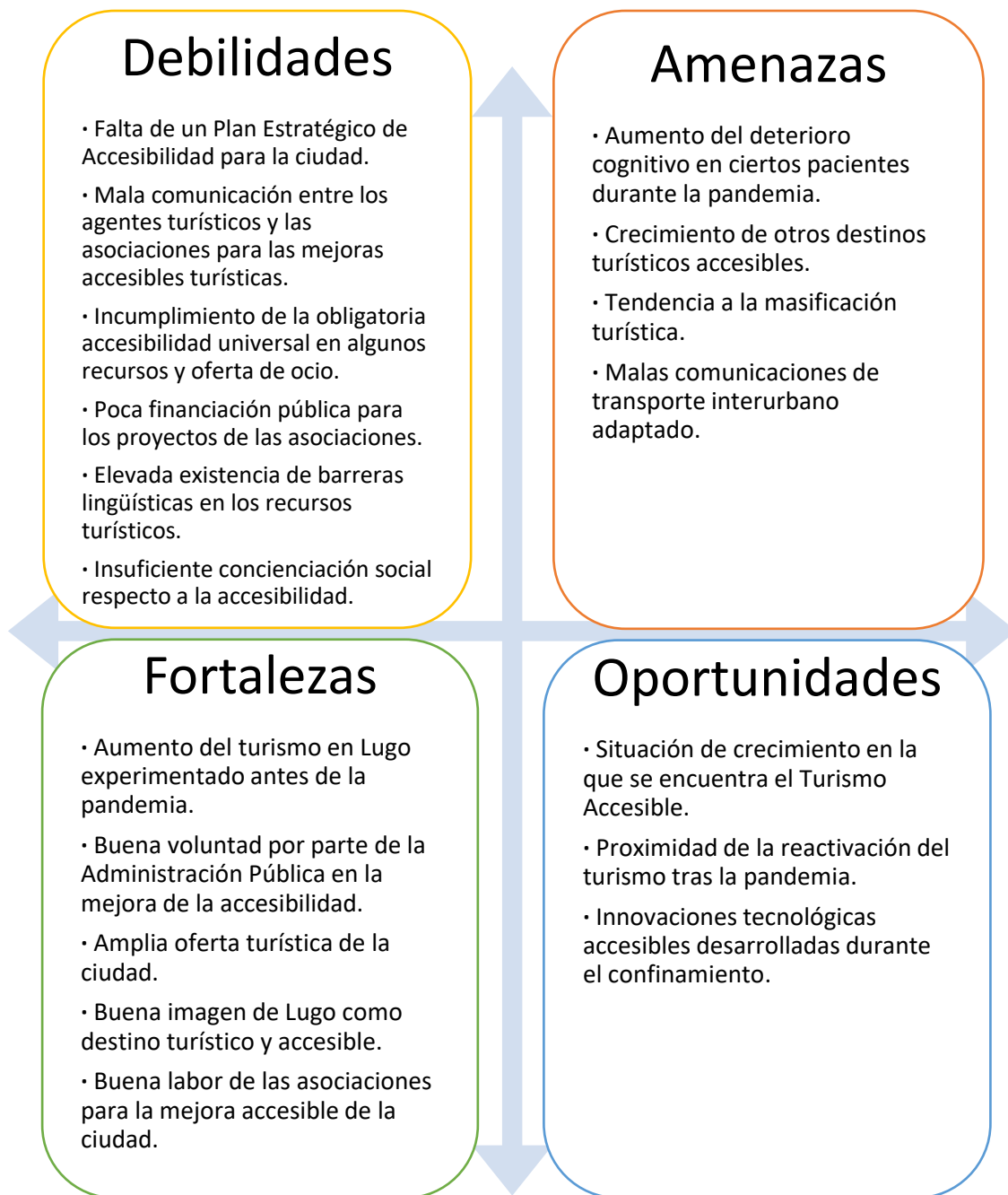


Figura 12: Matriz DAFO. Elaboración propia.

Puede apreciarse que la situación de la accesibilidad de Lugo, en términos turísticos, presenta un número importante de debilidades, concordando con la percepción de los entrevistados, pero también bastantes fortalezas:

“La situación de la accesibilidad de Lugo es bastante positiva [...]. Si bien es cierto que quedan muchas cosas por mejorar” (E01).

Para poder desarrollar una propuesta de mejora adecuada a los datos reflejados, es necesario recurrir al análisis secundario CAME para corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades, ofreciendo así cuatro tipos de estrategias (Infoautónomos, 2020):

- **Estrategias de reorientación:** debilidades + oportunidades (DO).
- **Estrategias de supervivencia:** amenazas + debilidades (AD).
- **Estrategias defensivas:** fortalezas + amenazas (FA).
- **Estrategias ofensivas:** oportunidades + fortalezas (OF).

En la figura 13 podemos ver las que han surgido gracias a la confrontación de los resultados del DAFO realizado.

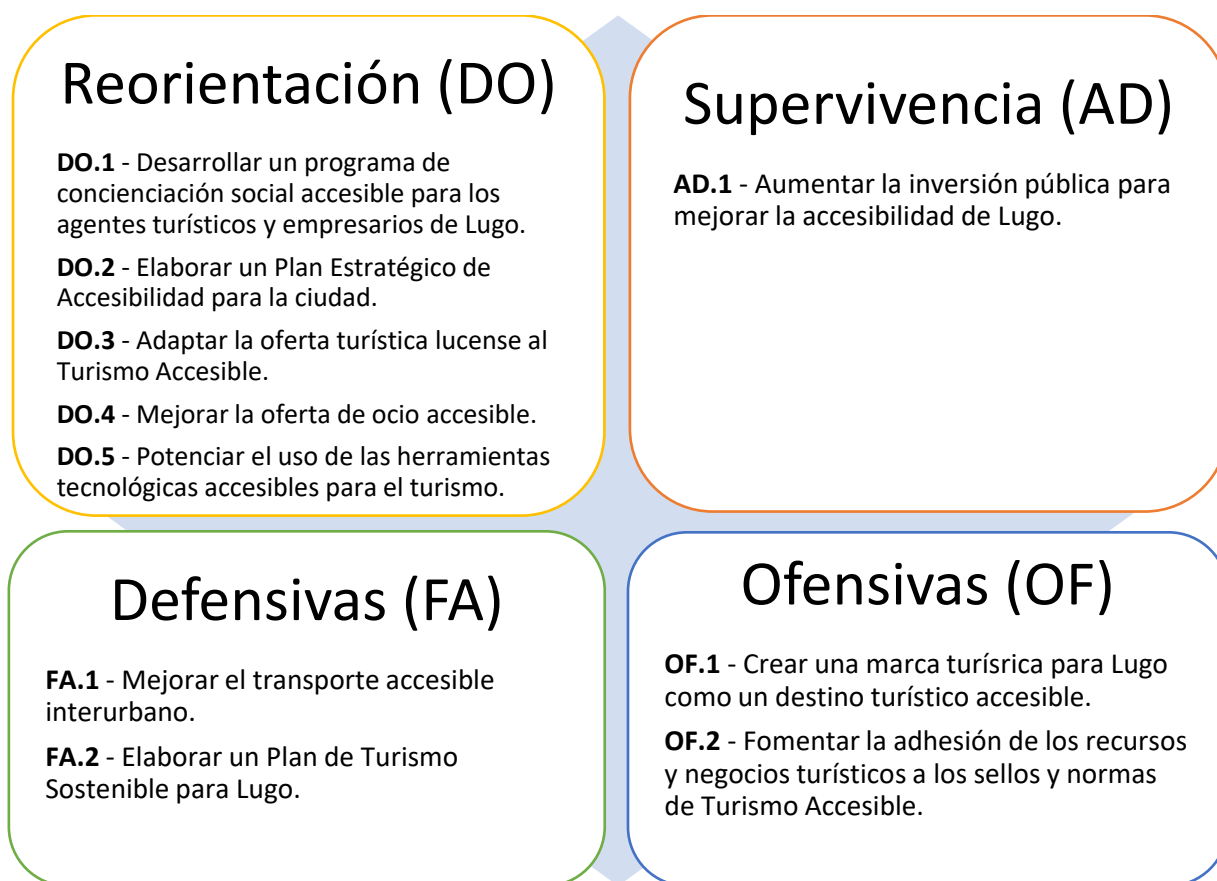


Figura 13: Matriz CAME. Elaboración propia.



### 5.1.1. Estrategias de reorientación

Reconducir la orientación que tiene actualmente el modelo de trabajo en accesibilidad del órgano de gobierno de la ciudad permitiría aprovechar las oportunidades que se presentan mientras se corrigen las debilidades detectadas:

- **DO.1 - Desarrollar un programa de concienciación social accesible para los agentes turísticos y empresarios de Lugo:** Una de las debilidades más preocupantes es la falta de concienciación social y de valores éticos, la cual deriva en el vandalismo contra elementos accesibles (figura 14) y en el incumplimiento sistemático del Real Decreto Legislativo 1/2013, haciendo inaccesibles para muchos usuarios gran parte de los recursos turísticos, de la hostelería, de la oferta de ocio, etc. Por tanto, un programa de concienciación social permitiría involucrar a muchos más agentes en el desarrollo accesible de Lugo, creando así un destino mucho más accesible y preparado para recibir a este turismo en auge cada vez más independiente.



*Figura 14: Vandalismo contra el pictograma de un semáforo. Fuente: El Progreso.*

- **DO.2 - Elaborar un Plan Estratégico de Accesibilidad para la ciudad:** En base a las numerosas demandas por parte de los entrevistados, y habiendo percibido que gran parte de las líneas de actuación de los entes públicos se centran principalmente en la accesibilidad relativa a los problemas de movilidad, un Plan Estratégico de Accesibilidad basado en

el principio de la accesibilidad universal y el Diseño para Todos permitiría corregir la falta de inclusión total de Lugo, especialmente de aquellas personas que sufren deterioro cognitivo, en beneficio de los propios ciudadanos y de una demanda de turismo accesible potencial.

- **DO.3 - Adaptar la oferta turística de Lugo al Turismo Accesible:** Lugo cuenta con un gran número de recursos turísticos muy variados: monumentos, parques, museos, rutas, recursos naturales, etc. Sin embargo, muchos de ellos no están adaptados todavía a las necesidades de accesibilidad que muchas personas requieren, por lo que solventar esta debilidad potenciaría la oportunidad que supone el aumento del Turismo Accesible a nivel global y supondría una buena forma de reactivar el negocio turístico nuevamente.
  
- **DO.4 - Mejorar la oferta de ocio accesible:** En la misma línea de la estrategia anterior y, atendiendo a otro de los requerimientos más repetidos por los agentes entrevistados, se propone que Lugo realice una inversión en mejorar la oferta de ocio accesible con la que cuenta, bien sea adecuando la ya existente o creando nuevas opciones, atendiendo siempre al cumplimiento de la accesibilidad universal.
  
- **DO.5 - Potenciar el uso de las herramientas tecnológicas accesibles para el turismo:** Uno de los aspectos positivos de la pandemia, señalado tanto por las asociaciones como por sus usuarios, han sido las herramientas tecnológicas que han permitido a estas personas con enfermedades o discapacidades mantener su autonomía o realizar las terapias pertinentes, siempre con las limitaciones propias de la falta de contacto directo. Por tanto, implementar a la accesibilidad de la ciudad y fomentar el uso con fines turísticos de estas herramientas podría suponer una ventaja competitiva como destino, ya que podrían emplearse para eliminar importantes barreras como las cognitivas o lingüísticas.

### 5.1.2. Estrategias de supervivencia

La estrategia idónea centrada en la corrección y eliminación de los aspectos negativos detectados en torno a la accesibilidad turística de Lugo, según los datos obtenidos a lo largo de esta investigación, es:

- **AD.1 - Aumentar la inversión pública para mejorar la accesibilidad de Lugo:** Muchas de las personas entrevistadas han manifestado que uno de los grandes perjuicios sufridos por los usuarios de las diversas asociaciones ha sido el rápido deterioro, sobre todo en pacientes con problemas cognitivos, causado por el confinamiento y la supresión de tratamientos, terapias, etc. resultante. Realizar un ajuste presupuestario para aumentar las subvenciones y las medidas de accesibilidad pertinentes puede ayudar a paliar este gran deterioro personal y fomentar, al mismo tiempo, el cumplimiento de la accesibilidad universal.

### 5.1.3. Estrategias defensivas

Estas estrategias permitirán que Lugo no experimente decrecimiento en la cuota de mercado de quienes buscan un destino turístico que garantice una experiencia accesible, inclusiva y autónoma:

- **FA.1 - Mejorar el transporte accesible interurbano:** La localidad lucense debe mantener una buena imagen como destino turístico accesible competitivo, por lo que deberá afrontar una debilidad tan importante como la falta de suficientes medios de transporte adaptado, solucionando así la limitación inherente del flujo turístico accesible que se genera.
- **FA.2 - Elaborar de un Plan de Turismo Sostenible para Lugo:** Es probable que en un futuro inmediato el turismo de masas se vea frenado debido a las restricciones de aforo y a las recomendaciones de distanciamiento, secuelas ambas de la pandemia por coronavirus. Sin embargo, la vuelta a la normalidad podría suponer un retorno del turismo masivo, por lo que es conveniente tener un plan de actuación que permita

proteger el patrimonio turístico e histórico de Lugo, manteniéndolo en óptimas condiciones.

#### 5.1.4. Estrategias ofensivas

Buscar la mejora de Lugo como destino accesible es una de las prioridades para evitar que pierda competitividad frente a otros destinos competidores. Por ello, para aprovechar las oportunidades y reforzar las fortalezas, se proponen las siguientes estrategias:

- **OF.1 - Crear una marca turística para Lugo como destino turístico accesible:** Una marca turística propia como destino accesible podría aunar la buena voluntad de mejora en materia de accesibilidad que muestra la Administración Pública lucense junto a la buena imagen turística y accesible de las que goza la ciudad. Así mismo, también se aprovecharían el creciente flujo turístico que experimentaba Lugo hasta la pandemia y las oportunidades que el Turismo Accesible brindará a la reactivación turística post-covid.
- **OF.2 – Fomentar la adhesión de los recursos y negocios turísticos a los sellos y normas de Turismo Accesible:** Las constantes peticiones que realizan las asociaciones entrevistadas para que tanto el Ayuntamiento como la Diputación lleven a cabo mejoras en la accesibilidad de la ciudad podrían aprovecharse para que ambas instituciones fomentasen la adhesión de los recursos y negocios turísticos de Lugo a los diversos sellos<sup>29</sup> y normas de Turismo Accesible que existen (UNE, EN o ISO). De esta forma, todo recurso o local que ostentase uno de estos sellos no sólo indicaría su accesibilidad, sino que supondría una ventaja competitiva para Lugo como destino accesible.

---

<sup>29</sup> Actualmente Lugo cuenta con un sello de locales accesibles propio otorgado por la asociación Auxilia Lugo.

## 5.2. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Partiendo de los resultados de los análisis DAFO y CAME, las propuestas de actuación para la mejora de la accesibilidad de Lugo se recogen a continuación en la figura 15 junto con las estrategias que engloban.

- 1. Elaborar un plan de concienciación social - DO.1**
- 2. Crear un proyecto para el desarrollo de la accesibilidad en Lugo - DO.2, DO.3, DO.5 AD.1, OF.2**
- 3. Diseñar una estrategia de promoción de Lugo como destino accesible - AD.1, FA.1, OF1**
- 4. Desarrollar una nueva propuesta para el ocio accesible en la ciudad - DO.4, AD.1, OF.2**
- 5. Crear órganos de supervisión y control de la accesibilidad - DO.2, DO.3, DO.4, FA.1, FA.2**

*Figura 15: Propuestas de actuación y sus estrategias. Elaboración propia.*

De una forma más aclaratoria se ve que la primera propuesta, de carácter eminentemente interno, se centra en la estrategia de fomentar la concienciación social, sentando así una base importante de mejora que se puede realizar a través de la impartición de cursos, charlas informativas, visitas a las asociaciones, etc.

La segunda propuesta, de índole interna y externa, pretende unificar las estrategias de elaborar un Plan Estratégico de Accesibilidad, adaptar la oferta turística lucense al Turismo Accesible, potenciar las herramientas tecnológicas de accesibilidad, aumentar la inversión pública en mejoras accesibles y de adhesión a los sellos y normas de Turismo Accesible, con el objetivo de mejorar la ciudad como destino turístico accesible.

Por su parte, la tercera, de carácter completamente externo, se encuentra estrechamente vinculada a la anterior, ya que buscará aumentar la demanda de turismo accesible mejorando el transporte accesible interurbano, creando una

marca propia para Lugo como destino turístico accesible y reservando parte de la inversión pública en accesibilidad para financiar una buena estrategia de promoción.

La propuesta número cuatro, que incluye factores internos y externos, busca una de las mejoras más necesarias y demandadas por las asociaciones para convertir a Lugo en un destino óptimo para el Turismo Accesible: ofrecer una alternativa de ocio accesible en condiciones a los turistas que lo necesiten. Para ello, sería conveniente tanto adaptar la oferta de ocio actual a las medidas de accesibilidad universal requeridas, pero crear también una nueva oferta única y que desmarque a la ciudad de la competencia, por lo que debería de destinarse una parte de los presupuestos de accesibilidad para lograr estos objetivos. Asimismo, tanto la oferta lúdica actual como la de nueva creación podrían enmarcarse en la estrategia de adhesión a los diversos sellos y normas de calidad de Turismo Accesible que existen, ya que supondrían, nuevamente, una ventaja competitiva.

Finalmente, la quinta y última estrategia, nuevamente de carácter interno, está concebida para dotar a Lugo y a los agentes públicos y privados que intervengan en las mejoras de accesibilidad de la ciudad de un organismo que supervise la elaboración del Plan Estratégico de Accesibilidad y del Plan de Turismo Sostenible. A la vez, éste certificará la aplicación y cumplimiento de ambos planes, de la adaptación de la oferta turística a las medidas accesibles pertinentes, de la mejora del ocio accesible y de la mejora del transporte accesible.

## CONCLUSIONES

El presente Trabajo de Fin de Máster ha cumplido el objetivo de analizar la situación actual del turismo accesible en ciudades patrimoniales teniendo como caso de estudio la ciudad de Lugo, así como los objetivos específicos derivados.

Se ha observado, gracias a la metodología cualitativa presentada en el marco del trabajo, que la situación de Lugo en materia de accesibilidad es aceptable, primero para sus ciudadanos y, en segundo lugar, ante la posible demanda potencial de turismo accesible a la que se enfrenta. En ese aspecto, es necesario poner de manifiesto la encomiable labor de las organizaciones que trabajan con personas que padecen algún tipo de discapacidad o enfermedad que les impide disfrutar con normalidad de las actividades cotidianas, con el firme objetivo de mejorar su calidad de vida y facilitarles las herramientas y los medios para una inclusión social autónoma y digna.

Sin embargo, resulta llamativo el gran desconocimiento acerca de la accesibilidad que sigue existiendo en la ciudad, más teniendo en cuenta los reconocimientos con los que ha sido galardonada en este ámbito, que frena claramente la progresión de Lugo como un destino turístico accesible óptimo.

Gracias a la investigación se ha podido ver que este desconocimiento sienta sus bases en una concepción anticuada y muy limitada, así como limitadora, del concepto de accesibilidad, el cual se sigue resumiendo, casi exclusivamente, en la adaptación de los recursos para que puedan ser disfrutados por los usuarios que sufren de alguna discapacidad física, lejos de las líneas inclusivas del Diseño para Todos de las Naciones Unidas, entendido como

El diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (ONU, 2006; p. 5)

Esto genera que la gestión de la accesibilidad por parte de los organismos públicos sea eficaz para éstos, pero no para el público objetivo que contemplan los actuales paradigmas de la accesibilidad: el conjunto de la población mundial.

Del mismo modo, gestionar la materia accesible de una ciudad no puede hacerse correctamente sin un Plan Estratégico, del que Lugo carece, que contemple las diversas líneas de actuación necesarias al respecto, pues éste es “vital y de prioritaria realización, ya que determina no solo las acciones y el camino que seguirá a largo plazo, si no que define los valores de identidad y fundamentos de la misma” (Martínez Míguez, 2019).

Por tanto, se percibe que ambos problemas, la falta de conocimiento y una gestión que no es suficientemente eficaz y efectiva conforme a lo que hoy requiere la accesibilidad, se transfieren a la sociedad mediante una falta de sensibilidad y concienciación social que impide la eliminación de gran parte de las barreras accesibles de la ciudad, bien sean de carácter físico, sensorial, intelectual o lingüístico.

Esta realidad no pasa desapercibida gracias al análisis realizado de la oferta turística accesible lucense y a la información obtenida de los entrevistados: la oferta turística se encuentra principalmente adaptada para discapacitados físicos y Lugo carece de suficientes alternativas de ocio accesibles para todas las personas, sean cuales sean sus necesidades de accesibilidad. Los dos aspectos suponen la desventaja más importante si entendemos Lugo como destino accesible, ya que conforman la parte crítica para que cualquier demandante de esta modalidad turística se decante por visitarlo o no.

Una vez conocida la situación de partida en la que se encuentra al respecto el caso de estudio analizado, se han podido recopilar las necesidades que los especialistas en temática accesible consultados detectan.

En este sentido, lo que la ciudad necesita es un consenso y una comunicación directa y fluida entre los agentes turísticos de la ciudad, la Administración Pública y las asociaciones de discapacitados, pues permitiría que los responsables lucenses de accesibilidad y turismo pudiesen conocer de primera mano lo que se demanda en este aspecto y consensuar las soluciones óptimas.



De esta primera fase de análisis surgió la segunda, de carácter expositivo, en la que se establecieron una serie de estrategias derivadas del análisis DAFO realizado y de la posterior confrontación de los datos en una matriz CAME. El resultado mostró que el tipo de estrategias que Lugo debe acometer para mejorar la accesibilidad turística son las de reorientación, es decir, corregir las debilidades percibidas y explotar las oportunidades que el panorama turístico actual presenta.

Este dato es indicativo de que, como se mencionaba al principio, la situación de la accesibilidad turística no es del todo negativa, ya que mantiene una trayectoria que no es necesario modificar, pero, a su vez, han de corregirse los puntos débiles para poder aprovechar de un modo eficiente oportunidades tan buenas como el crecimiento de la demanda de turismo accesible o el hecho de que ésta sea percibida por los grandes agentes turísticos mundiales como el motor de la reactivación turística global.

No obstante, la investigación cualitativa ha revelado un dato positivo y favorable de cara al futuro de Lugo como destino accesible: la buena voluntad de la Administración Pública local para seguir mejorando el acceso a la ciudad y a sus recursos, independientemente de su tipología.

Por tanto, una vez hecha esta exposición, se pueden considerar alcanzados tanto el objetivo principal previamente mencionados como los objetivos específicos. Se ha analizado el punto de partida en temas de accesibilidad turística de la ciudad (OE1) con la profundidad que los datos turísticos facilitados por los organismos permiten, si bien es cierto que se han echado en falta datos oficiales por parte del Ayuntamiento o la Diputación Provincial, sobre todo respecto a la demanda turística de Lugo. Asimismo, también se ha conocido y dado a conocer qué demandan las organizaciones locales que trabajan con personas con discapacidad (OE2) mediante la entrevista a una muestra bastante amplia de las mismas. Finalmente, hemos propuesto una serie de medidas de accesibilidad turística para Lugo a través de una propuesta de actuación de Turismo Accesible (OE3) que ha tenido como base la información previamente recopilada.

En cuanto a la investigación realizada, deja abierta una posible continuación muy interesante basada en la puesta en marcha de las propuestas de actuación y una posterior supervisión para observar y medir los resultados alcanzados, con el fin de convertir a Lugo en uno de los destinos de referencia del Turismo Accesible.

Finalmente, me gustaría destacar que la elaboración de este trabajo me ha supuesto un gran aprendizaje acerca de una de las asignaturas que más han despertado mi interés a lo largo del máster, Planificación y Gestión de Destinos y Productos Turísticos para Grupos Especiales, y me ha permitido poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el mismo. Además, me ha parecido muy interesante poder abordar la temática del Turismo Accesible teniendo en cuenta las oportunidades que ofrece en el panorama incierto en el que se encuentra actualmente el turismo por la pandemia.

Respecto a las dificultades encontradas en la investigación, me gustaría destacar la falta de datos públicos de turismo en Lugo, ya que ni el Ayuntamiento ni la Diputación facilitan información turística más allá del Plan Estratégico de Turismo de esta última. A pesar de ello, la experiencia ha sido muy positiva y me ha permitido aprender acerca de lo que realmente implica la accesibilidad turística.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Administrador de Infraestructuras Ferroviarias. (s.f.). *Información de estaciones – Lugo*. Recuperado el 17 de mayo de 2021 de [http://www.adif.es/es\\_ES/infraestructuras/estaciones/20309/servicios\\_000044.shtml](http://www.adif.es/es_ES/infraestructuras/estaciones/20309/servicios_000044.shtml)
2. Aragall i Clavé, F. (2008). *Diseño para todos: un conjunto de instrumentos*. Biblioteca Fundación ONCE, Colección Accesibilidad. Recuperado el 3 de febrero de 2021 de <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/disenio-para-todos-un-conjunto-de>
3. Arde Lucus. (s.f.). *Que non se apague o lume!* Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <http://www.ardelucus.com/ga/arde-lucus>
4. Área de Estudos e Investigación. (2020). *Enquisa do turismo en destino de Galicia (ETDG). Ano 2019*. Recuperado el 7 de junio de 2021 de [https://aei.turismo.gal/osdam/filestore/5/1/1/8/0\\_ea2f0f1b3b4afa0/51180\\_15a9489233c8fd3.pdf](https://aei.turismo.gal/osdam/filestore/5/1/1/8/0_ea2f0f1b3b4afa0/51180_15a9489233c8fd3.pdf)
5. Banco Mundial. (2019a). *Discapacidad*. Recuperado el 19 de febrero de 2021 de <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
6. Banco Mundial. (2019b). *Población de 65 años de edad y más (% del total)*. Recuperado el 19 de febrero de 2021 de <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.65UP.TO.ZS>
7. Barragán Iturriaga, A. (2020). 40 años de accesibilidad en turismo; un largo viaje de la obligación a la inteligencia. *Revista ASEPAU*, (4), 32-39.
8. Castaño Garrido, C. y García Lecanda, R. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-40.
9. Catedral de Lugo. (s.f.). *Catedral de Lugo*. Recuperado el 17 de mayo de 2021 de <https://catedraldelugo.es/gl/benvida/>
10. Clúster de Turismo de Galicia. (2021). *INE*. Recuperado el 17 de marzo de 2021 de <https://clusterturismogalicia.com/tag/ine/>
11. Conferencia Galega de Persoas con Discapacidade. (s.f.a). *Destinos Accesibles Tierras Pontevedra*. Recuperado el 7 de marzo de 2021 de

- [https://www.cogami.gal/es\\_ES/documentacion/turismo-accesible/destinos-accesibles-tierras-pontevedra/](https://www.cogami.gal/es_ES/documentacion/turismo-accesible/destinos-accesibles-tierras-pontevedra/)
12. Conferencia Galega de Persoas con Discapacidade. (s.f.b). *Roda en Pontevedra*. Terras de Pontevedra. [https://www.cogami.gal/images/files/ACCESIBILIDADE/terrasdepontevedra\\_triptico.pdf](https://www.cogami.gal/images/files/ACCESIBILIDADE/terrasdepontevedra_triptico.pdf)
  13. Córdoba Buenas Noticias. (2020). La inclusión sería pieza clave en la recuperación del turismo tras la pandemia, según la OMT. *Córdoba Buenas Noticias*. Recuperado el 20 de febrero de 2021 de <https://www.cordobabn.com/articulo/economia/oms-destaca-inclusion-como-pieza-clave/20201223111230071566.html>
  14. De Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 2(2), 347-352.
  15. Deputacion Provincial de Lugo. (s.f.). *Bens Patrimonio da Humanidade*. Recuperado el 10 de mayo de 2021 de <http://turismo.deputacionlugo.gal/gl/conece/benspatrimoniohumanidade>
  16. Equalitas Vitae. (s.f.a). *GRAN HOTEL LUGO*. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=GRAN\\_HOTEL\\_LUGO](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=GRAN_HOTEL_LUGO)
  17. Equalitas Vitae. (s.f.b). *MUSEO PROVINCIAL DE LUGO*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=MUSEO\\_PROVINCIAL\\_DE\\_LUGO](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=MUSEO_PROVINCIAL_DE_LUGO)
  18. Equalitas Vitae. (s.f.c). *LA CASA DE LOS MOSAICOS*. Recuperado el 15 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=la\\_casa\\_de\\_los\\_mosaicos](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=la_casa_de_los_mosaicos)
  19. Equalitas Vitae. (s.f.d). *CENTRO INTERPRETACIÓN MURALLA DE LUGO*. Recuperado el 15 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=Centro\\_interpretacion\\_muralla](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=Centro_interpretacion_muralla)

20. Equalitas Vitae. (s.f.e). *CENTRO ARQUEOLOGICO SAN ROQUE*. Recuperado el 16 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=CENTRO\\_ARQUEOLOGICO\\_SAN\\_ROQUE](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=CENTRO_ARQUEOLOGICO_SAN_ROQUE)
21. Equalitas Vitae. (s.f.f). *MURALLA ROMANA DE LUGO*. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=muralla\\_romana\\_de\\_lugo](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=muralla_romana_de_lugo)
22. Equalitas Vitae. (s.f.g). *CATEDRAL DE LUGO*. Recuperado el 17 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=catedral\\_de\\_lugo](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=catedral_de_lugo)
23. Equalitas Vitae. (s.f.h). *OFICINA DE TURISMO LUGO*. Recuperado el 16 de mayo de 2021 de [https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo\\_adaptado.php?local=Oficina\\_turismo\\_Lugo\\_Camino\\_Sa](https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=Oficina_turismo_Lugo_Camino_Sa)
24. European Capital of Smart Tourism. (s.f.a). *About the award*. Recuperado el 3 de febrero de 2021 de [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/european-capitals-smart-tourism\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/european-capitals-smart-tourism_en)
25. European Capital of Smart Tourism. (s.f.b). *Göteborg*. Recuperado el 14 de febrero de 2021 de [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/competition-winners-2020/gothenburg/gothenburg-2020-eutourismcapital\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/competition-winners-2020/gothenburg/gothenburg-2020-eutourismcapital_en)
26. Fernández Alles, M.T. (2009). Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos*, (180), 141-153.
27. Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research*. SAGE Publications Ltd. [https://elearning.shisu.edu.cn/pluginfile.php/35310/mod\\_resource/content/2/Research-Intro-Flick.pdf](https://elearning.shisu.edu.cn/pluginfile.php/35310/mod_resource/content/2/Research-Intro-Flick.pdf)
28. Fundación ONCE. (2019). *La Organización Mundial del Turismo y Fundación ONCE buscan los mejores destinos turísticos accesibles*. Recuperado el 3 de febrero de 2021 de

- <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/la-organizacion-mundial-del-turismo-y-fundacion-once-buscan-los-mejores-destinos-turisticos>
29. Gabinete de Prensa do Concello de Lugo. (2015). *Lugo, mellor destino turístico accesible de España*. Concello de Lugo. Recuperado el 17 de marzo de 2021 de <http://concellodelugo.gal/gl/novas/lugo-mellor-destino-turistico-accesible-de-espana>
30. Gabinete de Prensa do Concello de Lugo. (2017). *Lugo duplica o ratio legal de taxis adaptados, sendo o primeiro concello de Galicia con 5 vehículos para persoas con mobilidade reducida*. Concello de Lugo. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de <http://concellodelugo.gal/gl/novas/lugo-duplica-o-ratio-legal-de-taxis-adaptados-sendo-o-primeiro-concello-de-galicia-con-5>
31. García Menéndez, I. (2019a). Lugo se convierte en territorio 'mapcesible'. *El Progreso*. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de <https://www.elprogreso.es/articulo/lugo/lugo-territorio-mapcesible/201901131238191353798.html>
32. García Menéndez, I. (2019b). El turismo en Lugo: más extranjeros, más pernoctas y estancias más largas. *El Progreso*. Recuperado el 7 de junio de 2021 de <https://www.elprogreso.es/articulo/lugo/turismo-lugo-mas-extranjeros-mas-pernoctas-estancias-mas-largas/201908111339131391570.html>
33. Ginés, G. (2021). La contribución del turismo a la economía española se desplomó ocho puntos en 2020, hasta el 4,3%. *ABC*. Recuperado el 19 de febrero de 2021 de [https://www.abc.es/economia/abci-contribucion-turismo-economia-espanola-desplomo-ocho-puntos-2020-202101201223\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-contribucion-turismo-economia-espanola-desplomo-ocho-puntos-2020-202101201223_noticia.html)
34. Gómez Souto, E. (2017). Hasta 4,80 euros puede costarle al cliente el recorrido del taxi hasta que lo recoge. *La Voz de Galicia*. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de [https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2017/02/26/480-euros-puede-costarle-cliente-recorrido-taxi-recoge/0003\\_201702L26C1996.htm#:~:text=En%20Lugo%20hay%2069%20licencias,puntualidad%20y%20eficiencia%20del%20servicio%20BB](https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2017/02/26/480-euros-puede-costarle-cliente-recorrido-taxi-recoge/0003_201702L26C1996.htm#:~:text=En%20Lugo%20hay%2069%20licencias,puntualidad%20y%20eficiencia%20del%20servicio%20BB)

35. Göteborg. (s.f.). *The world's most sustainable destination*. Recuperado el 14 de febrero de 2021 de <https://www.goteborg.com/en/guides/the-worlds-most-sustainable-destination>
36. Guide to Malaga. (s.f.a). *Malaga European Capital of Smart Tourism*. Recuperado el 10 de febrero de 2021 de <https://www.guidetomalaga.com/events-in-malaga/malaga-news/malaga-european-capital-of-smart-tourism/>
37. Guide to Malaga. (s.f.b). *Wheelchair accessible Malaga*. Recuperado el 10 de febrero de 2021 de <https://www.guidetomalaga.com/need-to-know-malaga/getting-to-around/wheelchair-accessible-malaga/>
38. Hosteltur. (2019). *El turismo es el sector que más riqueza aporta a la economía española*. Recuperado el 18 de febrero de 2021 de [https://www.hosteltur.com/130893\\_el-turismo-el-sector-que-mas-riqueza-aporta-a-la-economia-espanola.html](https://www.hosteltur.com/130893_el-turismo-el-sector-que-mas-riqueza-aporta-a-la-economia-espanola.html)
39. Hosteltur. (2020). *El PIB turístico mundial aminora su crecimiento en 2019 hasta el 3%*. Recuperado el 19 de febrero de 2021 de [https://www.hosteltur.com/133973\\_el-pib-turistico-mundial-aminora-su-crecimiento-en-2019-hasta-el-3.html](https://www.hosteltur.com/133973_el-pib-turistico-mundial-aminora-su-crecimiento-en-2019-hasta-el-3.html)
40. Hotel Balneario de Lugo. (s.f.). *Accesibilidad*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de [https://balneariodelugo.com/hotel-accesible/#:~:text=En%20la%20entrada%20principal,%20situada,planta%20baja%20\(Planta%200\).](https://balneariodelugo.com/hotel-accesible/#:~:text=En%20la%20entrada%20principal,%20situada,planta%20baja%20(Planta%200).)
41. Infoautónomos. (2020). *Estrategia de negocio con el análisis CAME*. Recuperado el 1 de junio de 2021 de <https://www.infoautonomos.com/plan-de-negocio/estrategia-de-negocio-con-el-analisis-came/>
42. Instituto Galego de Estatística. (2020). *Cifras oficiais da poboación a 1 de xaneiro. Ano 2020*. Recuperado el 10 de mayo de 2021 de [http://www.ige.eu/igebdt/esq.jsp?ruta=verPpalesResultados.jsp?OP=1&B=1&M=&COD=589&R=9913\[27:27001:27002:27003:27004:27901:27005:27006:27007:27008:27902:27009:27010:27011:27012:27013:27016:27014:27015:27017:27018:27019:27020:27022:27023:27024:27026:27027:27028:27029:27030:27031:27032:27033:27034:27035:27037:27038:27039:27040:27041:27042:27043:27044:27045:27047:27046:27048:27049\]](http://www.ige.eu/igebdt/esq.jsp?ruta=verPpalesResultados.jsp?OP=1&B=1&M=&COD=589&R=9913[27:27001:27002:27003:27004:27901:27005:27006:27007:27008:27902:27009:27010:27011:27012:27013:27016:27014:27015:27017:27018:27019:27020:27022:27023:27024:27026:27027:27028:27029:27030:27031:27032:27033:27034:27035:27037:27038:27039:27040:27041:27042:27043:27044:27045:27047:27046:27048:27049])

[9:27050:27056:27051:27052:27053:27054:27055:27057:27058:27059:27060:27061:27062:27063:27064:27065:27066:27021:27025\]&C=0\[all\]&F=T\[1:0\]&S=](#)

43. La Voz. (2007). Los premios Reina Sofía de Accesibilidad recaen en los ayuntamientos de Lugo y Santiago. *La Voz de Galicia*. Recuperado el 17 de marzo de 2021 de [https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2007/03/07/primeros-premios-reina-sofia-accesibilidad-recaen-ayuntamientos-lugo-santiago/0003\\_5610554.htm](https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2007/03/07/primeros-premios-reina-sofia-accesibilidad-recaen-ayuntamientos-lugo-santiago/0003_5610554.htm)
44. La Voz. (2020). Durante el año 2019, un 17% más de turistas visitaron la ciudad. *La Voz de Galicia*. Recuperado el 17 de marzo de 2021 de <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/2020/01/07/durante-ano-2019-17-turistas-visitaron-ciudad/00031578418675128916933.htm#:~:text=Durante%20el%20a%C3%B1o%202019,%20un%20total%20de%2084.927%20turistas%20se,instalaciones%20tur%C3%ADsticas%20de%20la%20ciudad&amp;text=18:39%20h-.Durante%20el%20a%C3%B1o%202019,%20un%20total%20de%2084.927%20turistas%20se,17%25%20con%20respecto%20al%202018>
45. Madariaga Ortuzar, A. (1992). La oferta de ocio para la vida diaria de las asociaciones de y para personas con discapacidad de Bilbao. *Legislación y Política Social sobre Ocio y Discapacidad*, 5. Universidad de Deusto. Recuperado el 6 de junio de 2021 de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/ocio/ocio5.pdf#page=115>
46. Málaga Turismo. (s.f.a). *Medio ambiente*. Recuperado el 11 de febrero de 2021 de <http://www.malagaturismo.com/es/site/smarttourism/paginas/medio-ambiente/574>
47. Málaga Turismo. (s.f.b). *Digitalización*. Recuperado el 11 de febrero de 2021 de <http://www.malagaturismo.com/es/site/smarttourism/secciones/digitalizacion/166>
48. Málaga Turismo. (s.f.c). *Aplicaciones disponibles*. Recuperado el 11 de febrero de 2021 de <http://www.malagaturismo.com/es/apps>



49. Martínez, G. (9 de octubre de 2020). Málaga: nuevo destino turístico inteligente. *Innovaspain*. <https://www.innovaspain.com/malaga-nuevo-destino-turistico-inteligente/>
50. Martínez Míguez, C. (22 de marzo de 2019). La importancia de un Plan Estratégico. *Blog pQliar*. <https://pqliarconsulting.com/importancia-plan-estrategico/#:~:text=A%20grandes%20rasgos,%20un%20Plan,objetivos%20fijados%20por%20la%20misma.&text=Realizar%20un%20an%C3%A1lisis%20exhaustivo%20de%20la%20situaci%C3%B3n%20actual%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
51. Ministerio de Cultura y Deporte. (s.f.). *Muralla Romana de Lugo*. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de [http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/patrimonio/mc/patrimonio\\_mundial/bienes-declarados/por-ano-de-inscripcion/2000/lugo.html](http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/patrimonio/mc/patrimonio_mundial/bienes-declarados/por-ano-de-inscripcion/2000/lugo.html)
52. Mondal, S.H. (2017). SWOT análisis and strategies to develop sustainable tourism in Bangladesh. *UTMS Journal of Economics*, 8(2), 159-167. doi: <https://doi.org/10419/195304>
53. Museo de Historia Local de Villanueva de Córdoba. (s.f.). *División territorial de Hispania*. Recuperado el 10 de mayo de 2021 de <https://museovillanuevadecordoba.com/division-territorial-de-hispania/>
54. Nexoted Accesibilidad. (14 de noviembre de 2016). Pontevedra, una ciudad gallega entre las más accesibles de España. *Blog sobre accesibilidad y soluciones de movilidad – Nexoted*. <https://nexoted.com/pontevedra-una-ciudad-gallega-las-mas-accesibles-espana/>
55. Nius Diario. (2021). 2020, el peor año para el turismo mundial: 1.000 millones menos de llegadas internacionales. *Nius Diario*. Recuperado el 19 de febrero de 2021 de [https://www.niusdiario.es/economia/peor-ano-turismo-perdidas-millones-llegadas-internacionales-2020-coronavirus\\_18\\_3082545273.html](https://www.niusdiario.es/economia/peor-ano-turismo-perdidas-millones-llegadas-internacionales-2020-coronavirus_18_3082545273.html)
56. Observatorio Estatal de la Discapacidad. (s.f.). *La Accesibilidad Cognitiva en España. Estado de situación*. [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4955/La\\_accesibilidad\\_cognitiva\\_en\\_Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1&rd=0031429594100452](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4955/La_accesibilidad_cognitiva_en_Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1&rd=0031429594100452)

57. OK Pontevedra. (s.f.a). *Ciudad de premio*. Recuperado el 7 de marzo de 2021 de <http://ok.pontevedra.gal/es/ciudad-de-premio/>
58. OK Pontevedra. (s.f.b). *Accesibilidad*. Recuperado el 7 de marzo de 2021 de <http://ok.pontevedra.gal/es/accesibilidad/>
59. Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. UN. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
60. Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Datos interesantes acerca del envejecimiento*. Recuperado el 19 de febrero de 2021 de <https://www.who.int/ageing/about/facts/es/>
61. Organización Mundial del Turismo. (2009). Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos. *Asamblea General – Decimoctava reunión, (A/18/20)*. Recuperado el 10 de febrero de 2021 de [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-02/38%20a18\\_20\\_declaration\\_on\\_the\\_facilitation\\_of\\_tourist\\_travel\\_sp.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-02/38%20a18_20_declaration_on_the_facilitation_of_tourist_travel_sp.pdf)
62. Organización Mundial del Turismo. (2013). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
63. Organización Mundial del Turismo. (2014a). *Manual sobre el Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
64. Organización Mundial del Turismo. (2014a). *Manual sobre el Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
65. Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Guiar la recuperación del turismo. *Turismo y COVID-19*. Recuperado el 25 de abril de 2021 de <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
66. Pardo, D. (2015). El Museo Provincial recibe el sello Turismo Accesible. *La Voz de Galicia*. Recuperado el 17 de marzo de 2021 de [https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/lugo/friol/2015/08/18/museo-provincial-recibe-sello-turismo-accesible/0003\\_201508L18C5996.htm](https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/lugo/friol/2015/08/18/museo-provincial-recibe-sello-turismo-accesible/0003_201508L18C5996.htm)

67. Peris, R. (s.f.). Chatbot: ¿Qué es, para qué sirve y cómo funcionan? *Agencia de Marketing Bloo Media*. Recuperado el 11 de febrero de 2021 de <https://bloo.media/blog/por-que-implementar-chatbot-en-tu-estrategia-de-marketing/>
68. Porto, N. y Rucci, A.C. (2019). Accesibilidad en turismo: diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 1032-1062. doi: <http://doi.org/10915/110073>
69. Puga López, N. (2011). De turismo por una Pontevedra 'accesible para todos'. *El Mundo*. Recuperado el 8 de marzo de 2021 de <https://www.elmundo.es/elmundo/2011/06/05/galicia/1307295136.html>
70. Que Hoteles (s.f.b). *Hotel Ciudad de Lugo*. Recuperado el 11 de mayo de 2021 de <https://www.quehoteles.com/hotel-de-lugo-Ciudad-de-Lugo-4C15P153D528Z23535EF.htm>
71. Que Hoteles. (s.f.b). *Hotel Sercotel Jorge I*. Recuperado el 17 de mayo de 2021 de <https://www.quehoteles.com/hotel-de-lugo-Sercotel-Jorge-I-4C15P153D528Z30094EF.htm>
72. Rahman, S. (2016). The Advantages and Disadvantages of Using Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Language "Testing and Assessment" Research: A Literature Review. *Journal of Education and Learning*, 6(1), 102-112. doi: <https://doi.org/10.5539/jel.v6n1p102>
73. Real Decreto Legislativo 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. (2013). *Boletín Oficial del Estado*, 289, sec. I, de 3 de diciembre de 2013, 95365 a 95673. <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/dof/spa/pdf>
74. Red de Destinos Turísticos Inteligentes. (2020). *Málaga recibe el distintivo como Destino Turístico Inteligente tras ser evaluado por SEGITTUR*. Recuperado el 12 de febrero de 2021 de <https://www.destinosinteligentes.es/malaga-recibe-distintivo-destino-turistico-inteligente-tras-ser-evaluado-segittur/>
75. Rey, L. (2013). Auxilia anima al sector hotelero a invertir en turismo accesible y destaca al Jorge I. *La Voz de Galicia*. Recuperado el 18 de mayo de 2021 de

- [https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2013/11/20/auxilia-anima-sector-hoteleroinvertir-turismo-accesible-destaca-jorge-i/0003\\_201311L20C7991.htm](https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2013/11/20/auxilia-anima-sector-hoteleroinvertir-turismo-accesible-destaca-jorge-i/0003_201311L20C7991.htm)
76. Rodríguez, V. (2018). "I could send you the information in a correo electrónico". *El Progreso*. Recuperado el 22 de mayo de 2021 de <https://www.elprogreso.es/articulo/lugo/i-could-send-you-the-information-in-correo-electronico/201807141324071323469.html>
77. Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. (s.f.). *Destinos Turísticos Inteligentes*. Recuperado el 30 de enero de 2021 de <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/proyectos-destinos/destinos-turisticos-inteligentes/>
78. Técnicas de Investigación. (2020). *Qué es y cómo hacer una entrevista semiestructurada*. Recuperado el 20 de abril de 2021 de <https://tecnicasdeinvestigacion.com/entrevista-semiestructurada/#:~:text=La%20t%C3%A9cnica%20de%20entrevista%20semiestructurada,alrededor%20de%20un%20tema%20espec%C3%A>  
[Dfico](https://tecnicasdeinvestigacion.com/entrevista-semiestructurada/#:~:text=La%20t%C3%A9cnica%20de%20entrevista%20semiestructurada,alrededor%20de%20un%20tema%20espec%C3%A)
79. Travel TUR4all. (s.f.). *Lugo. Estación de autobuses*. Recuperado el 16 de mayo de 2021 de <https://www.viaja.tur4all.com/ficha/estacion-de-autobuses-lugo/>
80. TUR4all. (2017a). *Gran Hotel Lugo*. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/gran-hotel-lugo>
81. TUR4all. (2017b). *Hotel Balneario de Lugo*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.com/resources/hotel-balneario-de-lugo>
82. TUR4all. (2017c). *Hotel Ceao Express*. Recuperado el 13 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/hotel-ceao-express>
83. TUR4all. (2017d). *Museo provincial de Lugo*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/museo-provincial-de-lugo>
84. TUR4all. (2017e). *Mihl lugo*. Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/mihl-lugo>
85. TUR4all. (2017f). *Casa de los Mosaicos*. Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/casa-de-los-mosaicos>

86. TUR4all. (2017g). *sala de exposiciones porta miña*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/sala-de-exposiciones-porta-mina>
87. TUR4all. (2017h). *Centro de Interpretación de la Muralla de Lugo*. Recuperado el 15 de mayo de 2021 de <https://www.tur4all.es/resources/centro-de-interpretacion-de-la-muralla-de-lugo>
88. Turismo de Galicia. (s.f.a). *Hotel Balneario y Termas de Lugo*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de [https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/7/0/7/3\\_b47de37b56e47ef/17073\\_3bd06cf7cf63134.pdf](https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/7/0/7/3_b47de37b56e47ef/17073_3bd06cf7cf63134.pdf)
89. Turismo de Galicia. (s.f.b). *Hotel Ceao Express*. Recuperado e 14 de mayo de 2021 de [https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/7/0/7/6\\_fe76d9cb02dbf14/17076\\_deb8ae90f0cbeef.pdf](https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/7/0/7/6_fe76d9cb02dbf14/17076_deb8ae90f0cbeef.pdf)
90. Turismo de Galicia. (s.f.c). *Hotel Dario II*. Recuperado el 14 de mayo de 2021 de [https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/7/0/7/7\\_8a8cced6d289393/17077\\_06440828cc5a7c1.pdf](https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/7/0/7/7_8a8cced6d289393/17077_06440828cc5a7c1.pdf)
91. Ugalde Binda, N. y Balbastre Benavente, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 179-187.
92. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (s.f.). *Roman Walls of Lugo*. Recuperado el 11 de mayo de 2021 de <https://whc.unesco.org/en/list/987/>
93. Varela Pérez, S. (2019). Lo que le va a pedir la Unesco a Lugo para ser patrimonio mundial. *La voz de Galicia*. Recuperado el 9 de mayo de 2021 de [https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2019/02/06/va-pedir-unesco-lugo-patrimonio-mundial/0003\\_201902L6C2991.htm](https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/lugo/2019/02/06/va-pedir-unesco-lugo-patrimonio-mundial/0003_201902L6C2991.htm)
94. Varela Pérez, S. (2020). Paulo Fabio Máximo no fundó Lugo. *La Voz de Galicia*. Recuperado el 04 de mayo de 2021 de <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/lugo/2020/09/22/pablo-fabio-maximo-fundo-lugo/00031600790242029300209.htm>

95. Veal, A.J. (2017). *Research Methods for Leisure and Tourism* (fifth edition). Pearson. Recuperado el 3 de junio de 2021 de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sPJFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT20&dq=importance+leisure+and+tourism&ots=wmioxvYAC9&sig=y2xjIWfMlmeTN0RWOGfddK7Aocg#v=onepage&q=importance%20leisure%20and%20tourism&f=false>
96. World Travel & Tourism Council. (2020). *Clave, El Sector De Viajes Y Turismo En La Inclusión De Género: WTTC*. Recuperado el 7 de abril de 2021 de <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Press%20Releases/Clave%20El%20Sector%20De%20Viajes%20Y%20Turismo%20En%20La%20Inclusi%C3%B3n%20De%20G%C3%A9nero.pdf?ver=2020-09-28-170535-350>

## ANEXOS

### ANEXO 1. GUION DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

<b>Bloque 1: Situación actual de la accesibilidad en Lugo.</b>	
<b>1</b>	¿Cómo evalúa la situación actual de Lugo en materia de accesibilidad?
<b>2</b>	¿Cuáles cree que son los puntos fuertes de la accesibilidad en Lugo? ¿Y los débiles?
<b>3</b>	¿Ha afectado de alguna manera la actual pandemia a la labor de su organización?, ¿Cómo?
<b>4</b>	¿Qué necesidades de accesibilidad cubre actualmente su asociación a los usuarios?
<b>Bloque 2: Necesidades de mejoras accesibles que detectan las asociaciones.</b>	
<b>5</b>	¿Qué necesidades detecta usted actualmente en Lugo para los usuarios de su asociación a nivel de accesibilidad?
<b>6</b>	¿Ha detectado nuevas necesidades de accesibilidad en la ciudad con la llegada de la pandemia?, ¿Cuáles?
<b>7</b>	¿Qué ventajas o desventajas cree que puede traer la actual pandemia por la covid-19 para la accesibilidad de Lugo?
<b>Bloque 3: Propuestas de mejora de la accesibilidad actual de la ciudad.</b>	
<b>8</b>	¿Qué líneas de trabajo tiene actualmente por delante su asociación para mejorar la accesibilidad de Lugo?