



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

MÁSTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

CURSO ACADÉMICO: 2021/2022

TRABAJO DE FIN DE MASTER

**DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES:
PROBLEMAS
Y
SOLUCIONES**

AUTORA: Ana Isabel Gómez Leiras

DIRECTORAS: Dra. Iria Caamaño Franco, Dra. Estefanía Calo García

A Coruña, 19 de enero de 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen, Resumo, Abstract	1
Introducción	3
Capítulo 1: Del turismo para discapacidad al turismo accesible.....	6
1.1. Turismo accesible: concepto y definición.....	6
1.2. El Turismo Accesible como fenómeno de estudio.....	10
1.3. El desarrollo de un marco normativo a favor de un turismo accesible	17
Capítulo 2: El papel de los <i>stakeholders</i> en los destinos accesibles	27
2.1. El rol de las asociaciones sin ánimo de lucro.....	27
2.2. Accesibilidad en empresas turísticas y transportes	31
2.3. Competencias y organigrama de la administración pública.....	36
Capítulo 3: Planteamiento del estudio y metodología de la investigación.....	42
3.1. Objetivo general y objetivos específicos.....	42
3.2. Diseño metodológico de la investigación: una aproximación cualitativa.....	42
3.2.1. Entrevistas	43
3.2.2. Grupos de enfoque.....	44
3.3. Diseño de la investigación.....	46
Capítulo 4: La ciudad de A Coruña como destino inclusivo.....	49
4.1. A Coruña como destino turístico: oferta y demanda.....	49
4.1.1. Oferta.....	50
4.1.2. Demanda.....	51
4.1.3. Infraestructuras y transportes.....	52

4.2. Políticas turísticas y de accesibilidad del Ayuntamiento de A Coruña.....	55
Capítulo 5: Resultados	57
5.1. A Coruña como destino accesible desde la perspectiva de los <i>stakeholders</i>	57
5.2. Problemas que plantea el desarrollo del turismo accesible	61
5.2.1. Problemas técnicos	63
5.2.2. Problemas económicos	71
5.2.3. Problemas culturales	73
5.3. Soluciones para el desarrollo del turismo accesible.....	76
5.3.1. Soluciones técnicas.....	77
5.3.2. Soluciones económicas.....	85
5.3.3. Soluciones culturales	86
Capítulo 6: Conclusiones, limitaciones del estudio y futuras líneas de investigación.	91
Bibliografía.....	95
Anexos.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localización de la ciudad de A Coruña.....	4
Figura 2. Términos sinónimos a "Turismo Accesible"	9
Figura 3. Cronología de hitos sobre la discapacidad	18
Figura 4. Cronología de hitos en el desarrollo del turismo accesible	20
Figura 5. Evolución en materia de accesibilidad y turismo en España.....	24
Figura 6. Normativas, planes y guías de accesibilidad y turismo de Galicia.....	26
Figura 7. Organigrama de la Secretaría de Estado de Turismo	37
Figura 8. Organigrama del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.....	38
Figura 9. Organigrama de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales	39
Figura 10. Organigrama de la Axencia de Turismo de Galicia	40
Figura 11. Organigrama de la Consellería de Política Social	40
Figura 12. Organigrama Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad	41
Figura 13. Mapa de A Coruña.....	49
Figura 14. Torre de Hércules (A Coruña).....	51
Figura 15. Entrada principal a la Estación de Autobuses de A Coruña.....	54
Figura 16. Número de viajeros en A Coruña entre enero de 2016 y noviembre de 2020.....	52
Figura 17. Estructura del Consorcio de Turismo y Concejalías relacionadas	56
Figura 18. Nube de palabras	58
Figura 19. Mapa conceptual sobre la situación del turismo accesible	60
Figura 20. Entrada del Hospital Abente y Lago (Ciudad Vieja) en A Coruña	64
Figura 21. Calle Panaderas en A Coruña	65
Figura 22. Paseo de la Dársena en A Coruña.....	65

Figura 23. Obelisco y Cantón Grande en A Coruña	66
Figura 24. Escaleras en el Ayuntamiento de A Coruña	67
Figura 25. Museo DOMUS en A Coruña	68
Figura 26. Centro Ágora en A Coruña.....	68
Figura 27. Entrada de un hotel en A Coruña	69
Figura 28. Calle San Andrés en A Coruña.....	70
Figura 29. Paseo Marítimo en A Coruña	70
Figura 30. Escaleras mecánicas en la zona de San Agustín en A Coruña	71
Figura 31. Paseo Marítimo en A Coruña	78
Figura 32. Pavimento táctil	78
Figura 33. Museo Vivando de la Cultura del Vino en La Rioja	79
Figura 34. Silla elevadora salvaescaleras y plataforma elevadora.....	80
Figura 35. Maqueta y plano táctil de una ciudad	81
Figura 36. Cartel con braille y macrocaracteres	82
Figura 37. Implante coclear y bucle magnético de mostrador	82
Figura 38. Instalación de bucle perimetral y transmisores de FM.....	83
Figura 39. Símbolo de bucle magnético y de signoguía	84
Figura 40. Mochila vibratoria	84
Figura 41. Calle San Andrés peatonal en A Coruña	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Términos empleados en referencia al turismo accesible	6
Tabla 2. Clasificación de las barreras en el turismo accesible.....	14
Tabla 3. Autores y subtemáticas de turismo accesible	15
Tabla 4. Principales asociaciones de personas con discapacidad en España.....	29
Tabla 5. Agencias de viajes especializadas en turismo accesible en España.....	34
Tabla 6. Tipología de la muestra en entrevistas.....	44
Tabla 7. Tipología de la muestra en grupos de enfoque	45
Tabla 8. Códigos y Categorías	47
Tabla 9. Memorando de códigos.....	48
Tabla 10. Co-ocurrencias entre códigos.....	61
Tabla 11. Clasificación de los problemas técnicos, económicos y culturales	63
Tabla 12. Clasificación de las soluciones técnicas, económicas y culturales	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Normativas turísticas de Galicia	123
Anexo 2. Asociaciones de personas con discapacidad	125
Anexo 3. Publicaciones sobre turismo accesible de la Biblioteca Fundación ONCE	127
Anexo 4. Guion de temas para entrevistas y grupos de enfoque	130
Anexo 5. Trabajo de campo	131
Anexo 6. Recursos turísticos de A Coruña	133
Anexo 7. Frecuencia de palabras incluidas en la nube	136

GLOSARIO DE ACRÓNIMOS

- ACOPROS: Asociación de Colaboración y Promoción del Sordo
- ADIF: Administrador de Infraestructuras Ferroviarias
- ADR: Average Daily Rate (siglas en inglés para designar la Tarifa Media Diaria)
- AENA: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
- AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación
- Art. C.E: Artículo de la Constitución Española
- ASPACE: Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral
- CEHAT: Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos
- CENTAC: Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad
- CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
- CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
- CNS: Confederación Nacional de Personas Sordas
- COCEMFE: Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica
- coef. = coeficiente
- CONESTUR: Consejo Español de Turismo
- CTE: Código Técnico de la Edificación
- D.G.: Dirección General
- DTI: Destino Turístico Inteligente
- E: Entrevista
- ENAT: European Network for Accessible Tourism (siglas en inglés para designar a la Red Europea de Turismo Accesible)
- F.C.P.J: Fondo Carente de Personalidad Jurídica
- FAXPG: Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia
- FEAPS: Plena Inclusión
- FEDACE: Federación Española de Daño Cerebral
- FEDER: Federación Española de Enfermedades Raras
- FEHR: Federación Española de Hostelería
- FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias
- FIAPAS: Confederación Española de Familias de Personas Sordas
- FOMIT: Fondo para la Modernización de las Infraestructuras Turísticas
- FPE = Formación Profesional para el Empleo
- G: Grupo
- Gr = enraizamiento (número de citas asociadas)
- GRUMICO: Grupo de Personas con Discapacidad Da Coruña
- ICTE: Instituto de Calidad Turística Española
- ILM: Independent Living Movement (siglas en inglés para designar el Movimiento de Vida Independiente)
- IMSERSO: Instituto de Mayores y Servicios Sociales
- INE: Instituto Nacional de Estadística
- IUOTO: International Union of Official Travel Organizations
- LIONDAU: Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad de las Personas con Discapacidad
- LISMI: Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos
- ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible
- OED: Observatorio Estatal de la Discapacidad
- OMS: Organización Mundial del Turismo
- OMT: Organización Mundial del Turismo
- ONCE: Organización Nacional de Ciegos de España
- ONG: Organización No Gubernamental
- ONU: Organización de Naciones Unidas
- P: Participante
- PICTE: Plan Integral de Calidad de Turismo Español
- PNIT: Plan Nacional e Integral de Turismo
- PREDIF: Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física
- Prof. = Profesor
- Prof.^a= Profesora
- PYME: Pequeñas y Medianas Empresas
- RAE: Real Academia Española
- RD: Real Decreto
- Red Estable: Red Española de Turismo Accesible
- Renfe: Red Nacional de Ferrocarriles Españoles
- RRHH = Recursos Humanos
- S.A.: Sociedad Anónima
- S.A.M.P: Server Availability Maintenance Processor
- S.G.: Secretaría General
- S.M.E.: Sociedades Mercantiles Estatales
- SARS-COV-2: Severe Acute Respiratory Síndrome-Coronavirus-2 (siglas en inglés para designar el Síndrome Respiratorio Agudo Severo-Coronavirus-2)
- SEGITTUR: Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas
- SEPE: Servicio Público de Empleo Estatal
- TO: Tasa de Ocupación
- TURESPAÑA: Instituto de Turismo de España
- UNE: Una Norma Española
- UNWTO: United Nations World Travel Organization (Siglas en inglés para designar OMT)

Resumen, Resumo, Abstract

Resumen

El turismo inclusivo se presenta como una oportunidad de negocio y como un derecho para los más de mil millones de personas en el mundo que conviven con algún tipo de discapacidad (OMS, 2017). En tal contexto, esta investigación tiene por objeto explorar problemas y soluciones de accesibilidad para usuarios con discapacidad física y sensorial en un destino urbano a través de la perspectiva de los *stakeholders*¹ implicados en el desarrollo de un turismo accesible. El caso de estudio se centra en A Coruña (Galicia), por ser un destino que apuesta por la accesibilidad como uno de sus ejes estratégicos para el fomento de la actividad turística.

Para el trabajo de campo se emplearon entrevistas semiestructuradas y grupos de enfoque, que se analizaron bajo las pautas de la Teoría Fundamentada y con el apoyo del programa Atlas.ti.9.Ink. Los resultados dilucidaron que todos los problemas y soluciones aportados por los agentes podían ser clasificados como *técnicos, económicos y culturales*.

Palabras clave: Coruña; Turismo accesible; *Stakeholders*; Destinos Turísticos

Resumo

O turismo inclusivo preséntase como unha oportunidade de negocio e como un dereito para os máis de mil millóns de persoas no mundo que conviven con algún tipo de discapacidade (OMS, 2017). Neste contexto, esta investigación ten por obxecto explorar problemas e solucións de accesibilidade para usuarios con discapacidade física e sensorial nun destino urbano a través da perspectiva dos *stakeholders* implicados no desenvolvemento dun turismo accesible. O caso de estudo céntrase na Coruña (Galicia), por ser un destino que aposta pola accesibilidade como un dos seus eixos estratéxicos para o fomento da actividade turística.

Para o traballo de campo empregáronse entrevistas semiestructuradas e grupos de enfoque, que se analizaron baixo as pautas da Teoría Fundamentada e co apoio do programa Atlas.ti.9. Ink. Os resultados dilucidaron que todos os problemas e solucións achegados polos axentes podían ser clasificados como, *técnicos, económicos e culturais*

Palabras chave: Coruña; Turismo accesible; *Stakeholders*; Destinos Turísticos

¹ *Stakeholder*: “agente” o “parte interesada” (RAE [@RAEinforma], 2018)

Abstract

Inclusive tourism is presented as a business opportunity and as a right for the more than one billion people in the world who live with some type of disability (OMS, 2017). In this context, this research aims to explore accessibility problems and solutions for users with physical and sensory disabilities in an urban destination through the perspective of the stakeholders involved in the development of accessible tourism. The case study focuses on A Coruña (Galicia), as it is a destination that is committed to accessibility as one of its strategic axes for promoting tourism.

For the fieldwork, semi-structured interviews and focus groups were conducted, which were analyzed under the guidelines of the Grounded Theory and with the support of Atlas.ti.9.Ink program. The results elucidated that all the problems and solutions provided by the agents could be categorized as *cultural, technical and economic*.

Keywords: A Coruña; Accessible Tourism; Stakeholders; Tourism Destinations

Introducción

Durante las dos primeras décadas del siglo XXI la industria turística llegó a suponer casi el 12% del Producto Interior Bruto (PIB) nacional y a generar más de 154 millones de euros y 2,17 millones de puestos de trabajo, según datos del Instituto Nacional de Estadística (en adelante INE), (INE, 2019, 2020). Sin embargo, en el año 2020 la expansión internacional de la enfermedad denominada COVID-19 afectó notablemente al sector, al acarrear una pérdida aproximada de 81.105 millones de euros en ingresos entre marzo del 2020 y febrero de 2021 (Benedito, 2021). Este hecho también motivó la reflexión acerca de la sostenibilidad de las fórmulas de explotación tradicionales, basadas en atraer el mayor número de clientes posibles y competir en base a precios, hacia modelos más sostenibles. Por ello, a medida que comenzaron a relajarse las restricciones de viaje, la Organización Mundial del Turismo (en adelante OMT) (OMT, 2020, 2021) recomendó a empresas y destinos desarrollar entornos más accesibles como parte de su estrategia competitiva futura. En esta línea, hace ya más de diez años se había calculado que en el mercado español el turismo accesible podría llegar a generar más de 10 billones de euros al año (Accesturismo, 2008), sin contar los 100.000 puestos de trabajo y el potencial de empleos que se podrían crear en el ámbito de la información y la comunicación (Fundación Adecco, 2018). Dichas cifras confirman que podría existir una masa crítica de consumidores desatendidos en este segmento que, además, favorecería la desestacionalización y mejoraría la imagen de los destinos.

Según datos publicados por la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS) (OMS, 2019), más de 1.000 millones de personas en el mundo conviven con algún tipo de discapacidad² y se estima que, de éstas, más de 4 millones residen en nuestro país (Observatorio Estatal de la Discapacidad, [OED], 2020). Además, se sabe que existe una estrecha correlación entre vejez y discapacidad³ y se prevé que para el año 2050 una de cada cinco personas, el 20% de la humanidad, superará los 60 años de edad. Si a ello se le suma que el aumento de la esperanza de vida⁴ y el descenso de la natalidad —por debajo del nivel de reemplazo— están acelerando el envejecimiento de los principales países emisores de turismo (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2002; Accesturismo, 2008), sin duda el sector se deberá enfrentar en un breve periodo de tiempo al reto de tener que adaptar su demanda a una estructura poblacional sin precedentes.

² A día de hoy existe un debate acerca de si la expresión “diversidad funcional” sería más adecuada que “discapacidad”. Sin embargo, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) recomienda desterrar el uso de “diversidad funcional” en los siguientes términos: “la inmensa mayoría de las personas con discapacidad y de su movimiento social rechaza la utilización de la expresión ‘diversidad funcional’ por no sentirse identificadas con un léxico sin legitimidad ni respaldo social amplio”. También argumentan que “no describe la realidad sino que resulta confuso e incluso en ocasiones pretende ocultar esa realidad, atacando el enfoque inclusivo y de defensa de derechos” (Down España, 2017). Por respeto a ambas posturas, en este trabajo se utilizarán indistintamente ambas denominaciones.

³ Un 32% de españoles con más de 65 años sufre algún tipo de discapacidad (Fundación General CSIC, 2010)

⁴ Entre 1960 y 1995 la esperanza media de vida en Europa aumentó en 8 años para los hombres y 7 años para las mujeres (Accesturismo, 2008)

Por ello, y porque todas las personas tienen derecho al disfrute del descanso y el tiempo libre en igualdad de condiciones (ONU, 2012), la accesibilidad en el turismo, y de manera transversal, viene recogida dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible⁵ (en adelante ODS) fijados por Naciones Unidas (ONU, 2019). En todos ellos se alude a la obligación moral de incluir al conjunto de la ciudadanía en todos los aspectos sociales, desde el empleo hasta la educación y la justicia y, de forma concreta, se señala el beneficio que reportaría el acondicionamiento de infraestructuras y entornos a todo tipo de usuarios y usuarias antes de finalizar la tercera década del nuevo milenio. En esta línea, el *2º Informe Turismo Inclusivo y Empleo* de la Fundación Adecco (2018) reveló que, aún en nuestros días, más de 3.342.226 individuos en nuestro país admiten no salir de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del viaje.

El caso de estudio se centra en A Coruña, ciudad situada en la costa atlántica al noroeste de la Península Ibérica, en la comunidad autónoma de Galicia, como se muestra en la Figura 1. Con menos de 250.000 habitantes y una actividad turística aún en desarrollo, el potencial de atracción de la urbe deriva de sus valiosos y variados recursos naturales y patrimoniales. Además, tanto la administración autonómica como local han mostrado su compromiso con la inclusión a través de sus planes estratégicos de turismo (Xunta de Galicia, 2016; Turismo Coruña y Gaztelumendi, 2017a).

Figura 1. Localización de la ciudad de A Coruña



Fuente: Google Maps

El propósito principal de esta investigación es explorar la situación de accesibilidad para personas con discapacidad física y sensorial en un destino urbano emergente. Como objetivos específicos se pretende descubrir y analizar los problemas y soluciones que conlleva el desarrollo del turismo accesible a nivel local a través de la perspectiva de los

⁵ ODS: 9-Industria, Innovación e Infraestructuras, 10-Reducción de las Desigualdades, 11-Ciudades y Comunidades Sostenibles y 16-Paz, Justicia e Instituciones Sólidas (ONU, 2019)

agentes implicados. Por ello, el trabajo se aborda desde un enfoque cualitativo, adecuado para descubrir hechos de una realidad social en una fase inicial exploratoria (Taylor y Bodgan, 1987). Como herramientas para la recolección de datos se emplearon la entrevista semiestructurada, sobre una muestra de 9 individuos, y dos grupos de enfoque, de 8 y 7 participantes respectivamente. Ambos métodos permiten obtener una comprensión más profunda que un cuestionario y comenzar a conocer el estado de una cuestión desde el punto de vista de los propios actores (Simons y Filella, 2011; Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, y Varela-Ruiz, 2013; Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Las entrevistas se utilizaron para indagar acerca de la opinión de personas vinculadas con las administraciones públicas y las asociaciones sin ánimo de lucro, dada la cantidad y naturaleza de la información que podían llegar a aportar de forma individual. Los grupos de enfoque se consideraron adecuados para generar un debate entre docentes de hostelería, por una parte y por otra, entre gerentes de empresas turísticas, por tratarse de participantes que reconocieron poseer un escaso conocimiento sobre el tema. En todo caso, previo consentimiento de los sujetos, las conversaciones fueron registradas en audio y transcritas para su posterior análisis. Finalmente, con el apoyo del programa Atlas ti.9 Inc. y bajo las pautas de la Teoría Fundamentada -*Grounded Theory*- (Glaser y Strauss, 1967; Strauss y Corbin, 1990), se trató de generar una teoría sustantiva a partir de los datos obtenidos.

Tras la exposición del resumen y la introducción, el documento se estructura en seis capítulos, un apartado de bibliografía y otro de anexos. Los dos primeros capítulos conforman el marco teórico y hacen referencia al nacimiento y desarrollo del turismo accesible, así como el papel que en ello desempeñan las asociaciones de personas con discapacidad, las empresas turísticas y las administraciones públicas como agentes responsables. En el tercer capítulo se aportan todos los detalles acerca del enfoque metodológico del estudio, la muestra, las herramientas utilizadas para la obtención de los datos y el método de análisis. El cuarto capítulo ofrece información acerca de la situación de A Coruña como potencial destino accesible. Finalmente, los dos últimos recopilan los resultados y conclusiones y exponen las limitaciones enfrentadas y las propuestas sobre futuras líneas de actuación.

Capítulo 1: Del turismo para discapacidad al turismo accesible

1.1. Turismo accesible: concepto y definición

Antes de exponer el estado de la cuestión en materia de accesibilidad turística se hace necesario precisar qué es el turismo accesible. A este respecto, la OMT (2014a) manifiesta que no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente ya que, debido a su evolución conceptual, el término posee varios sinónimos, entre ellos: Turismo inclusivo, Turismo adaptado, Turismo para Todos, Turismo sin barreras, Turismo de fácil acceso o Turismo Universal. En esta línea, Buhalis y Darcy (2011) señalaron que ha existido una escasa discusión sobre la definición del campo, a pesar de su desarrollo como objeto de estudio. Como ejemplo, la Tabla 1 recoge algunas de las denominaciones empleadas por distintos autores.

Tabla 1. Términos empleados en referencia al turismo accesible

Término	Autores
Turismo para Discapacitados <i>Disabled/ Disability tourism</i>	O'Neill y Ali Knight (2000), Burnett y Bender-Baker (2001), Darcy (2002), Yau, McKercher y Packer (2004), Shaw y Coles (2004), Daniels, Drogin y Wiggins (2005), Zengin y Eryilmaz (2013), Allan (2013), Wang, Wang, Lan, Du y Liu (2015), Sanmargaraja y Wee, (2015), Cengiz (2016), Dalkiran (2017), Dalan y Saltik, (2020), Seker y Solak (2021), Yapici (2021), Budakkiran y Mercan (2021)
Turismo de fácil acceso <i>Easy Access tourism</i>	Cameron (2000), Schitko y Losekoot, (2012), Gillovic, McIntosh, Darcy y Cockburn-Wooten (2018), Oduncuoğlu y Yücel, (2019), Fernández-Villarán, Erice, Espinosa, Goytia, Madariaga y Rodríguez (2021)
Turismo sin barreras <i>Barrier-free tourism</i>	Vignuda (2001), Cameron, Darcy y Foggin (2003), Foggin, Darcy y Cameron (2003), Darcy (2006), Darcy y Buhalis (2011), Akinci (2013), Firdausa, Handoyo, Novitariasari, Hani, Sholihah y Rahayuningsih (2020), Lam, Chan y Peters (2020)
Turismo Universal <i>Universal tourism</i>	Darcy (2006), Nikolov, Lyubomirova y Tanakov (2020)
Turismo inclusivo <i>Inclusive tourism</i>	Buhalis, Eichhorn, Michopoulou, y Miller (2005), Shaw (2007), Yates (2007), Bielousova y Novakovska (2019)
Turismo accesible <i>Accessible Tourism</i>	Buhalis, Michopoulou, Michailidis y Ambrose (2006), Darcy (2006), Shaw (2007), Wu y Cheng (2008), Darcy y Dickson (2009), Caselles (2018), Clemente, Bote y Sánchez (2018a), Telles, Reddy y Nagendra (2019), Sánchez, Loarte y Caisachana (2020), Martínez y Boujrouf (2020), Tite, Carrillo y Ochoa (2021)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Buhalis y Darcy (2011)

Dada la pluralidad de opciones sinónimas, y a fin de comprobar las similitudes y diferencias que puedan derivar de cada uno de los conceptos mostrados en la tabla anterior, a continuación se exponen algunos significados extraídos de diversos estudios.

Turismo para discapacitados – *Disabled/Disability Tourism*:

Aunque “Disabled tourism” suele ser utilizado como sinónimo de “turismo accesible” (Burnett y Bender-Baker, 2001; Darcy, 2002; Yau, et al., 2004; Shaw y Coles, 2004; Daniels, et al., 2005; Allan, 2013; Wang et al., 2015; Sanmargaraja y Wee, 2015; Cengiz, 2016; Yapici, 2021), para algunos investigadores implica una actividad relacionada con la salud, la rehabilitación y el envejecimiento (Dalkiran 2017; Dalan y Saltik, 2020; Budakkiran y Mercan, 2021; Seker y Solak, 2021), como se observa en las siguientes definiciones:

El turismo para discapacitados abarca la utilización de las actividades turísticas por parte de los discapacitados en equidad y de forma compatible con la dignidad humana”. (Darcy y Dickson, 2009, p. 33, como se citó en Budakkiran y Mercan, 2021, p. 198).

El turismo de personas mayores y discapacitadas es una forma de turismo de salud donde la atención, la rehabilitación y los tratamientos médicos de las personas mayores y discapacitadas se juntan. Este turismo se manifiesta como turismo de personas mayores, servicios de atención a personas mayores, servicios de tratamiento en hotel clínico, atención especial a personas discapacitadas y excursiones turísticas. (Seker y Solak, 2021, p. 615).

Turismo de fácil acceso – *Easy Access Tourism*:

El término “Easy Access Tourism” ha sido escasamente empleado en el área y no parece poseer una definición propia más allá de su uso como equivalente de “turismo accesible” (Cameron, 2000; Schitko y Losekoot, 2012; Gillovic et al. 2018; Oduncuoğlu y Yücel, 2019; Fernández-Villarán et al., 2021). Dicha afirmación se fundamenta en una búsqueda realizada el 29 de noviembre de 2021 en las bases de datos de Scopus y Google Académico, en la que se consultaron todos y cada uno de los 56 resultados obtenidos.

Turismo sin barreras – *Barrier-free Tourism*:

Al igual que en los casos anteriores, lo habitual es que “Barrier-free Tourism” se aplique como expresión análoga a “turismo accesible” (Vignuda, 2001; Cameron, et al., 2003; Foggin, et al., 2003; Darcy, 2006; Darcy y Buhalis, 2011; Akinci, 2013; Firdausa et al., 2020), como se desprende de la definición dada por Leidner.

El turismo sin barreras es un concepto de turismo que garantiza que todas las personas tienen el mismo derecho a disfrutar del destino turístico. (Leidner, 2008, como se citó en Firdausa et. al, 2020, p. 4)

Turismo universal – *Universal Tourism*:

En la segunda mitad del siglo XX el término “Universal Tourism” aludía al libre movimiento transfronterizo de personas con fines turísticos. Si bien, en nuestros días equivale a “turismo accesible” (Darcy, 2006; Nikolov, et al., 2020) vinculado al “Diseño Universal”, tal como refleja la explicación aportada por la OMT:

El turismo universal es un concepto de accesibilidad en el turismo referido a la adecuación de los entornos y de los productos y servicios turísticos para posibilitar el acceso, uso y disfrute de todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal. (UNWTO⁶, 2016-b, p. 6, como se citó en Nikolov, et al., 2020, p. 55).

Turismo inclusivo – *Inclusive Tourism*:

Históricamente, el término "inclusivo" en la industria turística se utilizaba para hacer referencia al “turismo todo incluido” o “*all inclusive tourism*” (George, 2020, p. 119) e identificaba un conjunto de servicios que se ofrecían a un cliente por un precio cerrado. Sin embargo, con el paso del tiempo su uso se ha ido normalizando en el ámbito del “turismo accesible” (Buhalis et al., 2005; Shaw, 2007; Yates, 2007; Bielousova y Novakovska, 2019). Aun así, algunos autores denotan matices entre “accesible” e “inclusivo”, puesto que “acceder” se asociaría a la capacidad de acceso, mientras “incluir” implicaría contar con la participación de diferentes tipos de personas. Los siguientes párrafos ejemplifican ambas posturas:

El turismo inclusivo es un proceso de desarrollo turístico, que implica la disponibilidad del turismo para todos, en términos de adecuar la infraestructura de los centros turísticos y las instalaciones de exhibición turística a las diversas necesidades de todas las personas, incluidas las personas con discapacidad y sus familias. El turismo inclusivo solo puede desarrollarse si los objetos de la industria hotelera y turística cumplen con el principio de "accesibilidad y conveniencia para todos". (Kryukova y Khetagurova, 2020, p. 2., como se citó en Khetagurova y Kryukova, 2020 p. 249)

El turismo accesible tiene valor porque busca asegurar que el turismo se produzca pensando en personas de todas las capacidades y pueda ser consumido por personas de todas las capacidades. Como tal, el turismo accesible es solo un aspecto del turismo inclusivo, ya que este último está interesado en todas las formas de exclusión y división social y económica (Scheyvens y Biddulph, 2018b, p. 7-8).

⁶ UNWTO (United Nations World Travel Organization): Siglas en inglés de la OMT (Organización Mundial del Turismo)

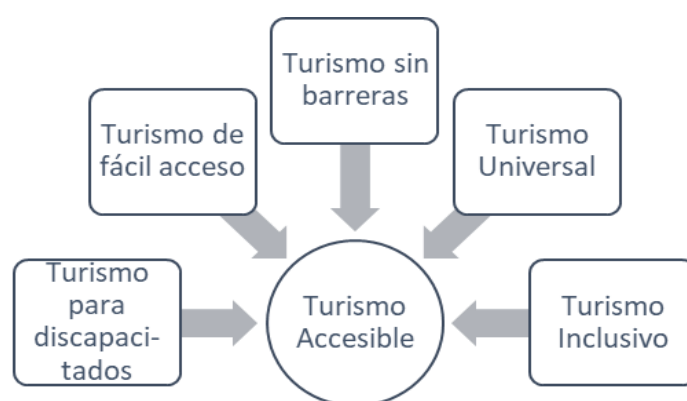
Turismo accesible – *Accessible Tourism*

Existen tantas definiciones de “turismo accesible” como autores que han tratado el tema (Buhalis et al., 2006; Darcy, 2006; Shaw, 2007; Wu y Cheng, 2008; Darcy y Dickson, 2009; Caselles, 2018; Clemente, et al., 2018a; Telles, et al., 2019, Sánchez, et al., 2020; Martínez y Boujrouf, 2020; Tite, et al., 2021). Entre todas, se ha seleccionado una de las más actuales y citadas, formulada por dos investigadores de referencia en este campo de estudio:

El turismo accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración entre *stakeholders*, que permite a las personas con requisitos de acceso, incluida la movilidad, la visión, la audición y dimensiones cognitivas del acceso, funcionar de forma independiente y con equidad y dignidad, mediante la entrega de productos, servicios y entornos turísticos de diseño universal. Esta definición adopta un enfoque de vida integral en el que las personas a lo largo de su vida se benefician de una oferta turística accesible. Esto incluye personas con discapacidades permanentes y temporales, personas mayores, obesas, familias con niños pequeños y personas que trabajarían en entornos diseñados de forma más segura y socialmente más sostenible (adaptado de Darcy y Dickson, 2009, p. 34, en Buhalis y Darcy, 2011, págs. 10-11, como se citó en Darcy, McKercher y Schweinsberg, 2020).

Se finaliza la exposición conceptual con una imagen que recopila las equivalencias semánticas a “turismo accesible” (Figura 2) y una nueva propuesta que trata de conjugar el concepto de “inclusión” (Buhalis et al., 2005; Shaw, 2007; Yates, 2007; Bielousova y Novakovska, 2019; Darcy, et al., 2020) con la definición de “calidad” en base a las expectativas del cliente (Juran y Gryna, 1999; Grönroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985), a la vez que señala la responsabilidad de los agentes relacionados de forma directa o indirecta con el sector:

Figura 2. Términos sinónimos a "Turismo Accesible"



Fuente: Elaboración propia

Hablamos de turismo accesible cuando para completar todas y cada una de las etapas de un viaje (planificación, reserva, desplazamiento, estancia y cualquier tipo de comunicación anterior y posterior entre viajeros y agentes) el sector y los destinos disponen de información, productos y servicios que satisfacen las necesidades del consumidor y son considerados de fácil acceso por cualquier persona, independientemente de su idioma, características sociodemográficas, condiciones médicas y capacidades físicas y/o cognitivas. Su correcto diseño, desarrollo y gestión es una tarea compleja que requiere de la participación de un equipo interdisciplinar de agentes públicos y privados, conocedores de las necesidades de diversos colectivos.

1.2. El Turismo Accesible como fenómeno de estudio

A finales del siglo XX comienzan a aflorar las primeras publicaciones que analizan y categorizan las restricciones que experimentan ciertos individuos a la hora de participar en actividades de ocio (Boothby y Townsend, 1981; Jackson y Searle, 1985; Crawford y Godbey, 1987; Jackson, 1988). No obstante, en esa época la mayor parte de observaciones no se enfocaban a personas con discapacidad ni se centraban en el ámbito turístico, aunque sirvieron como base para el desarrollo de los primeros trabajos en el área. De este modo, Ralph W. Smith (1987) fue pionero al categorizar las barreras que afectan a los turistas con discapacidad en: *intrínsecas*, resultantes del nivel cognitivo, físico y psicológico de los propios sujetos; *ambientales*, impuestas por limitaciones externas; e *interactivas*, que resultan de la relación entre el turista y el medio.

A su vez, el concepto “Turismo para todos” aparece por primera vez en Reino Unido en 1989, en la campaña *Tourism for all*, realizada como resultado del informe *Tourism for All: A report of the working party chaired* de Mary Baker. La autora lo define como una “forma de turismo en la que las actividades de ocio y tiempo libre se plantean y diseñan de tal manera que podrían ser disfrutadas por todo tipo de personas, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales” (Baker, 1989, como se citó en OMT, 2014a, p. 21).

Casi al inicio del nuevo milenio, autores como Romeu K. Sasaki (1997) ponen de manifiesto ideas como la “integración” y la “normalización”, a la vez que señalan la necesidad de adaptar el entorno psicosocial y físico a las “necesidades especiales” de esas personas, en lugar de tratar de modificar al propio discapacitado como condición para su entrada en la sociedad. En la misma línea, la única escritora brasileña recomendada oficialmente por la UNESCO y por la UNICEF (Escola de Gente, 2020), Claudia Werneck (1997, 1999), comienza a difundir el concepto de “sociedad inclusiva” y pone de manifiesto las erróneas actitudes piadosas, el concepto de justicia social y el obstáculo que supone un uso inadecuado de las palabras y términos empleados en relación a la discapacidad

La idea de la accesibilidad como una oportunidad de mercado se comenzó a gestar a la par que se reconocían los derechos de estas personas. Así pues, a partir del año 2000 se ponen en marcha varias investigaciones que analizan el potencial del segmento de clientes con discapacidad para la industria turística. En este ámbito, destaca el artículo de los especialistas en marketing, John Burnett y Heather B. Baker (2001), que examina la relación

entre discapacidad y criterio de decisión del destino. En dicho texto, y en base al estudio demográfico realizado por Lach (1999), estos autores estiman que los 50 millones de personas con necesidades especiales en Estados Unidos podrían representar un ingreso de más de 200 billones de dólares, cifra que se doblaría para el año 2030 debido al envejecimiento de los *boomers*, “un grupo vital para el éxito continuo de la industria de viajes y turismo” (Burnett y Baker, 2001, p. 4). Entre otras conclusiones, señalan que el mercado de personas con movilidad reducida puede ser un segmento rentable para la industria si se posiciona de la forma adecuada, ya que, aunque no se trata de gente adinerada, tienen los recursos suficientes para viajar varias veces al año y son muy fieles a destinos sensibles a sus necesidades. Igualmente, aportan otras recomendaciones entorno al transporte, estrategias de comunicación o fijación de precios.

A la par que se analiza el potencial económico de esta nueva forma de turismo, se desarrollan otros proyectos que determinan la situación del sector para atraer y acoger a este tipo de clientes. A tal efecto, Aviad A. Israeli (2002) propone un método para evaluar la importancia de factores de accesibilidad en destinos para turistas con discapacidad física y, aunque no alcanza una conclusión que dé respuesta al objetivo del estudio, recomienda algunas aplicaciones prácticas para los gerentes, como centrarse en la mejora de los atributos de accesibilidad más valorados por los usuarios con discapacidad funcional y comunicarlos de forma correcta a la demanda.

En relación a las empresas de intermediación, McKercher, Packer, Yau y Lam (2003) descubrieron que las personas con discapacidad no se encontraban satisfechas con la atención del personal, lo que atribuyeron, principalmente, a dos factores: *actitudinales* y *estructurales*, derivados de la ignorancia, el miedo y la discriminación. Adicionalmente, inspirados en la clasificación de Smith (1987) y otros estudios, dividen las barreras turísticas que afrontan estos individuos en: *internas*, compuestas a su vez por barreras intrínsecas y económicas; y *exógenas*, que incluyen barreras del entorno e interactivas. Poco después, y como resultado de una larga etapa de investigación enfocada en el turismo y la discapacidad, Yau, et al. (2004) presentaron un artículo que proporcionaba una visión acerca de las experiencias turísticas de 52 individuos con discapacidades motoras y visuales adquiridas. A través de entrevistas y grupos de control, se reveló que todos ellos tenían el mismo deseo de viajar que los demás, pero que experimentan cinco fases antes de convertirse en viajeros activos: *personal*, *reconexión*, *análisis del turismo*, *viaje físico*, y *experimentación y reflexión*. El hecho de conocer dichas etapas ayudaría a que los profesionales del sector entendieran mejor las necesidades de estas personas.

En la misma línea, y con el fin de ampliar la comprensión acerca de las limitaciones que experimentan los viajeros con discapacidad física durante sus desplazamientos y descubrir cuáles son sus estrategias de negociación, Daniels, Drogin y Wiggins (2005) realizan un análisis de discurso de 23 testimonios recogidos por una empresa internacional de viajes. Los hallazgos sugieren que en cualquier momento durante el proceso de viaje, bien sea durante el transporte, el alojamiento o la realización de actividades, pueden surgir restricciones *intrapersonales*, *interpersonales* o *estructurales* que han de ser tratadas para que la participación continúe. Igualmente, señalan que para este tipo de clientes la planificación

de cada etapa del viaje requiere de un tiempo significativo, ya que deben prestar gran atención a todos los detalles, y por ello agradecen enormemente la atención y la comprensión. Además, se sienten enormemente satisfechos en entornos que les permiten cierta independencia y sus restricciones financieras son similares a las del resto de viajeros.

Respecto al subsector del alojamiento, Freeman y Selmi (2010) llevaron a cabo un estudio comparativo entre Francia y Canadá en el que participaron 49 individuos, con el que concluyeron que la industria todavía no sabía o no entendía como atender adecuadamente los requisitos de consumidores con problemas psíquicos, cognitivos, físicos y/o sensoriales. En tal sentido, identificaron cuatro tipos de barreras que dificultaban su disfrute y participación en las actividades turísticas: barreras *físicas*, *actitudinales*, *financieras* y de *comunicación*.

En el campo de la aviación, Poria, Reichel y Brandt (2010) investigaron acerca de las experiencias de vuelo de 45 individuos con movilidad reducida o ceguera, descubriendo que problemas encontrados por los participantes podían clasificarse como *físicos* y *sociales*. Igualmente, sugirieron que los trabajadores de este sector necesitarían entrenamiento y educación en atención a clientes con diversidad funcional.

En el ámbito del turismo deportivo, Hua, Ibrahim y Chiu (2013) estudiaron la orientación de personas con discapacidad física hacia este tipo de actividad a través de una encuesta a 312 personas en Malasia. Los resultados sugirieron que las limitaciones con las que se encontraban estos individuos eran de naturaleza *estructural*, *interpersonal*, *intrapersonal* y *cultural*. Asimismo, observaron que, aunque el principal problema era el transporte, la participación podría ser posible si se adoptaran estrategias de *coordinación*.

Tras descubrir que la gente con discapacidad participaría mucho más en las actividades turísticas si se encontraran menos barreras durante sus viajes, (Yau, et al., 2004; Bi, Card y Cole, 2007), en las primeras dos décadas del siglo XXI se continuó ampliando el campo de estudio con investigaciones en subsectores concretos, como el turismo en el entorno rural (Burns, Paterson y Watson, 2009), el turismo de cruceros (Hung y Petrick, 2010) o el turismo de aventuras (Tsaur, Lin y Liu., 2013). Igualmente, se prosiguió el análisis las experiencias de estos viajeros en empresas turísticas como la del alojamiento (Darcy, 2010; Poria, Reichel y Brandt, 2011). De este modo, entre los años 2008 y 2019, sólo en las bases de datos ScienceDirect y Scopus, se compartieron más de 90 publicaciones relacionadas con temas de discapacidad, accesibilidad, inclusión, turismo accesible y legislación. Simon Darcy fue el más prolífico de los especialistas en el área, seguido de Nigel Morgan y Annette Pritchard (Tite, et al., 2021).

Afectado por una discapacidad motora desde 1983, Darcy contribuye desde hace años al desarrollo del turismo accesible y la integración de personas con discapacidad (University of Technology Sydney, s.f.). En su tesis doctoral, que versó acerca de los derechos de los ciudadanos con diversidad funcional en relación al turismo, utiliza la clasificación de barreras establecida por Smith (1987) y señala que tanto el gobierno como la industria del turismo habían descuidado y restringido las oportunidades de acceso de este colectivo al uso y disfrute de experiencias (Darcy, 2004). En su opinión, el entorno social es “discapacitante”,

por lo que lo ético y necesario sería “tratar de incorporar los principios del Diseño Universal en las agendas de planificación, diseño, operaciones e investigación” (Darcy y Buhalis, 2011, pp. 300). A lo largo de dos décadas, ha explorado el vínculo entre los conceptos “turismo accesible” y “sostenibilidad” (Darcy, Cameron y Pegg, 2010), ha indagado acerca de los criterios que emplean las personas con discapacidad a la hora de reservar un alojamiento (Darcy, 2010), ha observado las experiencias turísticas de individuos con discapacidad visual (Small, Darcy y Packer, 2012), ha descubierto iniciativas clave que darán forma al futuro del turismo accesible (Michopoulou, Darcy, Ambrose y Buhalis, 2015), ha evaluado la correcta aplicación de las políticas y regulaciones que rigen el acceso de este segmento a la información turística en línea (Domínguez, Alén y Darcy, 2019a, 2019b) y ha proporcionado “una definición de turismo accesible que incluye todas las dimensiones del acceso” (Darcy y Dickson, 2009, p. 41; Darcy, et al., 2020, p. 141).

Por su parte, Morgan, Director de la Escuela de Hostelería y Turismo de la Universidad de Surrey, lleva más de 25 años promocionando un turismo inclusivo, creativo y responsable (University of Surrey, s.f.). Su libro *Tourism and inequality: problems and prospects* delibera acerca de cómo el turismo contribuye y refleja la desigualdad humana y cómo puede llegar a ser un medio para reducir la brecha social (Morgan y Cole, 2010). Junto a Pritchard, profesora de Gestión Hotelera en Leeds Beckett University y especialista en turismo e igualdad, han analizado el efecto que el turismo puede generar en el estado emocional de personas con discapacidad visual (Richards, Morgan, Pritchard y Sedgley, 2010).

Celeste Eusébio y Leonor Teixeira fueron las autoras que compartieron un mayor número de publicaciones sobre turismo accesible en el año 2020 en la base de Scopus, situando a Portugal como el país más prolífico del periodo. Entre otros, han tratado el tema de la accesibilidad en red (Silveiro, Eusébio y Teixeira, 2019; Dinis, Eusébio y Breda, 2020; Eusébio, Silveiro y Teixeira, 2020a; Eusébio, Teixeira, Moura, Kastenzholz, y Carneiro, 2020b; Teixeira, Lemos, Carneiro, Eusébio y Teixeira, 2020; Teixeira, Eusébio y Teixeira, 2021a), la accesibilidad en agencias de viajes (Silveiro, Eusébio y Teixeira, 2020) y empresas de entretenimiento (Saraiva y Eusébio, 2020) y el rol de las instituciones de educación superior en el turismo accesible (Teixeira, Alves, Eusébio y Teixeira, 2021b).

En España fueron un conjunto de académicos los que ampliaron el conocimiento en el campo de estudio. Entre los temas tratados se encuentran el análisis de la accesibilidad online (Domínguez, et al., 2018, 2019a, 2019b; Fernández-Díaz, Correia y de Matos, 2021), la accesibilidad en playas y museos (Santana, Peña y Pérez, 2021) y los orígenes, estado y futuras líneas de investigación en el área (Rubio, García y Ullán, 2021). Igualmente, bajo un enfoque similar al del presente estudio, De La Fuente, Muñoz, Mudarra y Ricoy (2020) trataron de descubrir los retos que presenta el desarrollo de un turismo accesible de calidad a través de la percepción de varios actores relacionados. Por su parte, Gassiot, Prats y Coromina (2016, 2018) compararon el comportamiento de turistas con y sin discapacidad en destinos religiosos y, tras realizar una revisión bibliográfica de las limitaciones que afrontan los primeros, desarrollan una escala de medición de las mismas. La Tabla 2 muestra la

clasificación de barreras recopiladas por Gassiot, et al. (2018), a la que se añaden las del estudio de Cassia, Castellani, Rossato y Baccarani (2020).

Tabla 2. Clasificación de las barreras en el turismo accesible

Autores	Clasificación de barreras
Smith (1987)	<ul style="list-style-type: none"> • Intrínsecas • Ambientales • Interactivas
McKercher, Packer, Yau y Lam (2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Internas: <ul style="list-style-type: none"> - Intrínsecas - Económicas • Exógenas: <ul style="list-style-type: none"> - Del entorno - Interactivas
Daniels, Drogin y Wiggins (2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Intrapersonales • Interpersonales • Estructurales
Freeman y Selmi (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Físicas • Actitudinales • Financieras • De comunicación.
Poria, Reichel y Brandt (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Físicas • Sociales
Hua, Ibrahim y Chiu (2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurales • Interpersonales • Intrapersonales • Culturales
Cassia, Castellani, Rossato y Baccarani (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • de información • Arquitectónicas • Políticas • Culturales • Relacionales • Tecnológicas • Miopía del emprendimiento

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del artículo de Gassiot, et al. (2018)

A fin de ampliar la base documental propuesta por Tite, et al. (2021), se realizó una búsqueda en Google Académico con las palabras “España” “Turismo accesible” en un intervalo temporal entre 2016 y 2021, el 3 de diciembre de 2021, lo que arrojó un total de 1.700 resultados, aproximadamente. Se ha de tener en cuenta que entre ellos el buscador incluyó trabajos realizados fuera de nuestras fronteras.

Por intervalo de fechas, sobre el total de resultados, 347 documentos habían sido redactados entre 2016 y 2017. De autoría española, por orden de aparición y número de citas, destacan el de Medina Chavarria (2017), que analiza el potencial de la Reserva de Biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua) y realiza una propuesta práctica para el desarrollo del turismo

accesible; el de López y Luna (2017), que expone la promoción de la accesibilidad universal en el sector turístico por parte del Ministerio de Turismo del Ecuador; y el de Martínez y Boujrouf (2017), que observa el grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte en Marrakech para personas con discapacidad física y sensorial.

Entre los años 2018-2019, aparecieron 486 resultados. En este período se muestran nuevamente varias publicaciones del Arquitecto Técnico e Ingeniero de Edificación, Manuel Javier Martínez Carrillo, que estudian la accesibilidad en los museos de Tétouan (Martínez, Idelhadj y Touhami, 2019) y de Historia Natural de Rouen (Martínez, 2018a), así como en los establecimientos de alojamiento turístico en Andalucía (Martínez, 2018b). Clemente Soler, Bote Díaz y Sánchez Vera, establecen la relación entre Turismo Social y Turismo Accesible (Clemente, Bote y Sánchez, 2018a), así como el impacto del desarrollo normativo de la accesibilidad en el turismo accesible, aplicado a la Región de Murcia (Clemente, Bote y Sánchez, 2018b). En el área de marketing, Ayestarán y Rico (2018) analizan la aplicación del marketing integrado en el turismo accesible y concluyen que, entre todas las entidades públicas y privadas estudiadas, únicamente es aplicado por PREDIF y Fundación ONCE.

Entre los años 2020 y 2021, con un total de 435 resultados, aparecen de nuevo en las primeras posiciones de búsqueda Martínez y Boujrouf (2020), que continúan con su evaluación de la accesibilidad, esta vez en los parques y jardines de Marrakech. Llama la atención en este último período la proliferación de Tesis Doctorales, Trabajos de Fin de Máster, de Fin de Grado y de Fin de Licenciatura, de los que se encontraron cerca de 100 documentos. La Tabla 3 es una muestra de las principales publicaciones encontradas relacionadas con el turismo accesible, en su mayoría abordadas a lo largo de este apartado.

Tabla 3. Autores y subtemáticas de turismo accesible

Temas	Autores
Accesibilidad de la información turística online	Domínguez, et al. (2018, 2019a, 2019b), Silveiro, et al. (2019), Dinis, et al. (2020), Eusebio, et al., (2020a), Eusébio, et al. (2020b), Teixeira, et al. (2020), Teixeira, et. al. (2021a), Fernández et al. (2021)
Accesibilidad en cruceros	Hung et al. (2010)
Accesibilidad en empresas de alojamiento	Darcy (2010), Poria et al. (2011), Domínguez, Fraiz y Alén (2015), Martínez, (2018b),
Accesibilidad en empresas de aviación	Poria, et al. (2010)
Accesibilidad en empresas de entretenimiento	Saraiva y Eusébio (2020)
Accesibilidad en empresas de intermediación	McKercher, et al. (2003), Silveiro, et al. (2020)
Accesibilidad en empresas de transporte	Martínez y Boujrouf (2017)
Accesibilidad en museos	Santana et al. Chacón (2021), Martínez, et al. (2019), Martínez, (2018a)
Accesibilidad en parques y jardines	Martínez (2020)
Accesibilidad en playas	Santana et al. (2021)

Temas	Autores
Accesibilidad en destinos	Israeli (2002), Freeman y Selmi (2010) Gassiot, et al., (2016), Gassiot, et al., (2018)
Barreras que afectan a los turistas con discapacidad	Smith (1987), McKercher, et al. (2003), Daniels, et al. (2005), Freeman y Selmi (2010), Poria, et al. (2010), Hua, et al. (2013), Bi, et al. (2007), Darcy (2004), Gassiot, et al. (2018), Cassia, et al. (2020)
Beneficios del turismo en la salud de personas con discapacidad	Richards, et al. (2010)
Beneficios del turismo en personas con discapacidad	Richards, et al. (2010)
Comportamiento del turista con discapacidad	Gassiot, et al. (2016)
Concepto de turismo accesible	Darcy y Dickson (2009), Darcy, et al. (2020)
Conceptos e iniciativas clave que darán forma al futuro del turismo accesible	Michopoulou, et al. (2015)
Criterios empleados por personas con discapacidad al reservar un alojamiento	Darcy (2010)
Definición de turismo accesible	Darcy y Dickson (2009)
Derechos de las personas con discapacidad en el turismo	Darcy (2004)
Experiencias turísticas de personas con discapacidad	Yau, et al. (2004), Small, et al. (2012)
Futuras líneas de investigación del turismo accesible	Rubio, et al. (2021)
Iniciativas que darán forma al futuro del turismo accesible	Michopoulou, et al. (2015)
Integración y normalización de la discapacidad	Sasaki (1997)
Limitaciones al ocio	Crawford y Godbey (1987), Jackson (1988)
Marketing integrado en el turismo accesible	Ayesterán y Rico (2018)
Normativas en materia de accesibilidad	Domínguez, et al. (2019), Clemente, et al., (2018b)
Papel de la terapia ocupacional en la actividad turística como vía para la inclusión	Hansen, Fyall, Macpherson y Horley (2021)
Papel de las instituciones de educación en el turismo accesible	Teixeira, et al. (2021b)
Potencialidad económica del turismo accesible	Larch (1999), Burnett y Baker (2001)
Promoción gubernamental del turismo accesible	López y Luna (2017)
Retos que se presentan al desarrollo del turismo accesible	De La Fuente, et al. (2020)
Sociedad inclusiva	Werneck (1997)
Turismo accesible en el entorno rural	Burns et al. (2009)
Turismo accesible en Reservas de la Biosfera	Medina Chavarria (2017)
Turismo accesible y sostenibilidad	Darcy, et al. (2010)

Temas	Autores
Turismo de aventuras para personas con discapacidad	Tsaur et al. (2013)
Turismo deportivo para personas con discapacidad	Hua, et al. (2013)
Turismo e igualdad	Morgan y Cole (2010)
Turismo para todos	Mary Baker (1989)
Turismo social y turismo accesible	Clemente, et al. (2018a)

Fuente: Elaboración propia

1.3. El desarrollo de un marco normativo a favor de un turismo accesible

Al tratar el nacimiento y desarrollo del turismo accesible varios autores hacen referencia a la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (ONU, 1948) como el primer documento que reconoce el derecho de toda persona al descanso y el disfrute del tiempo libre (Brinckmann y Wildgen, 2003; Millán, 2010; Diotallevi, 2015; Medina, 2017; Martínez y Boujrouf, 2017; Martín, Luque y De la Fuente, 2018). No obstante, aunque sin duda inició el camino a su reconocimiento como ciudadanos de pleno derecho, en un contexto social en el que para referirse a personas con diversas enfermedades o alteraciones físicas y/o psíquicas se empleaban términos como “anormales”, “inútiles”, “subnormales”, “inválidas” o “deficientes” (Dávila, 2020), es probable que los creadores y/o redactores del texto no tuvieran en mente la inclusión específica de estos individuos. Por ello, en los siguientes párrafos se recogen los nombres originales de los eventos y documentos de referencia, a fin de denotar el cambio de lenguaje a lo largo del tiempo y el malestar que el uso de ciertos términos produce en nuestros días.

Es en 1963, con la celebración del *Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas*, cuando por primera vez se relacionan discapacidad y entorno, se toma consciencia de la importancia de la accesibilidad (Vega y Alonso, 2006; Öztürk, Kılıçarslan, Mahmudov, y Caber, 2016) y se inician una serie de acciones con el objeto de mejorar las condiciones de vida de las “personas física y mentalmente desfavorecidas”. De este modo, Naciones Unidas redacta en 1971 la *Declaración de los Derechos del Deficiente Mental* (ONU, 1971) y cuatro años más tarde la *Declaración de los Derechos de los Impedidos* (ONU, 1975). En ambos comunicados se solicita la adopción de medidas en el plano nacional e internacional para fomentar la incorporación de estos colectivos, hasta el momento marginados, en la esfera de la vida social.

Por su parte, y a fin de suscitar “mayor conciencia del problema de la invalidez (...), y adoptar mediante una acción coordinada, medidas prácticas encaminadas a modificar la situación de los impedidos” (OMS, 1981, p. 1), la Organización Mundial de la Salud anuncia que 1981 será el *Año Internacional de los Impedidos*. Se pone en marcha el *Programa de Acción Mundial para los Impedidos*, cuyo eje central será la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades de todos los individuos, independientemente de su condición mental, física o sensorial (ONU, 1982). Seguidamente, se proclama en 1983 el *Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos*, a raíz del cual diez años más tarde,

nacieron las *Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades* para las personas con discapacidad, instrumento no vinculante a nivel jurídico, pero que representaba el compromiso moral de los gobiernos para la formulación de políticas encaminadas a promover la igualdad de derechos (López, 2010). Fruto de este largo proceso, iniciado a finales del siglo pasado y que continúa desarrollándose en la actualidad, el 13 de diciembre de 2006 se aprueba la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, primer tratado internacional jurídicamente vinculante, firmado por 82 países, entre ellos, España (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI], 2021a).

En las últimas décadas, la Comisión Europea (2010, 2021a) ha publicado la *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020*, renovada en marzo de 2021 por la nueva *Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030*. Ambas comparten el objetivo de integrar y hacer valer el derecho de estas personas para que participen y disfruten de la sociedad y la economía en igualdad de condiciones. A tal fin, la Comisión apoya a los Estados miembros para que elaboren sus estrategias y planes de acción nacionales en consonancia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los ODS de Naciones Unidas. La Figura 3 recoge la cronología de los acontecimientos relatados.

Figura 3. Cronología de hitos sobre la discapacidad



Fuente: elaboración propia

Paralelamente en el ámbito turístico, el final de la II Guerra Mundial, el excedente de medios de transportes, el inicio de la recuperación económica, el abaratamiento del petróleo y la popularización de las vacaciones pagadas estimulan el rápido e incesante crecimiento de la actividad⁷. El fenómeno llegó alcanzar tal relevancia económica que pronto acapararía la atención de los gobiernos. No obstante, esta industria en expansión, que desde sus comienzos revestía una dimensión transfronteriza, requería de una cooperación internacional a través de un organismo especializado (OMT, 2018). Por este motivo, en 1970, la International Union of Official Travel Organizations (IUOTO), como institución de carácter no gubernamental, se reúne en México D.F. en Asamblea General Extraordinaria, para adoptar los Estatutos de la

⁷ Entre 1950 y 1970 el número de viajeros internacionales se incrementó al doble cada siete años (Gordon, 2002)

Organización Mundial del Turismo (OMT). Seis años más tarde, la OMT queda formalmente vinculada a Naciones Unidas, al transformarse en una agencia ejecutiva del *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* (OMT, s.f.), dada la “vital contribución que el turismo internacional aporta al progreso de la humanidad en los dominios económico, social, cultural y educativo” (ONU, 1969, como se cita en OMT, 2018, p.4). Precisamente, en la *I Conferencia Mundial del Turismo* convocada por la OMT se relacionan, finalmente, los términos turismo y accesibilidad, al establecer que “deben estudiarse mejor los servicios y las instalaciones para garantizar el acceso al turismo, tanto nacional como internacional, de capas cada vez más amplias de la población” (OMT, 1980, p. 7). En esta línea, *La Carta del Turismo y el Código del Turista* instaban expresamente a los estados en su Artículo III, apartado b) a “estimular la adopción de medidas que permitan la participación de todos en el turismo nacional e internacional (...) concediendo atención especial al turismo de los jóvenes, de las personas de edad y de los minusválidos...” (OMT, 1985, p. 2).

Antes de finalizar el siglo, y tras once años desde la Declaración de Manila, el documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90* plantea, en conclusión, el problema de las barreras en el sector turístico y ofrece las primeras pautas de actuación en materia de publicidad, información, formación de personal y adaptación de instalaciones para que las personas con movilidad reducida puedan disfrutar de la actividad turística. De la “sensibilización” y el análisis se pasa a las “recomendaciones técnicas” y, partir de aquí, será ésta la línea de divulgación que continuará hasta nuestros días. De tal manera, en el año 2005, el texto titulado *Hacia un Turismo Accesible para Todos* detalla los requisitos de accesibilidad para cada elemento que conforma el servicio turístico. Ocho años más tarde, con apoyo de la Fundación ONCE y la Red Europea para el Turismo Accesible, la OMT actualiza las sugerencias del documento anterior en la publicación *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos* y amplía el ámbito de aplicación a toda la cadena turística (OMT, 2014b). Casi una década después, la elaboración del *Manual sobre Turismo Accesible para Todos* “será clave para la comunidad internacional a la hora de crear destinos accesibles de acuerdo a los principios del Diseño para Todos”. Editado en cinco módulos, realiza recomendaciones a aplicar en todos y cada uno de los ámbitos que componen la experiencia turística: planificación, información, transporte, entorno, espacios comunes y específicos (OMT, 2014a, 2015a, 2015b, 2015c, 2015d).

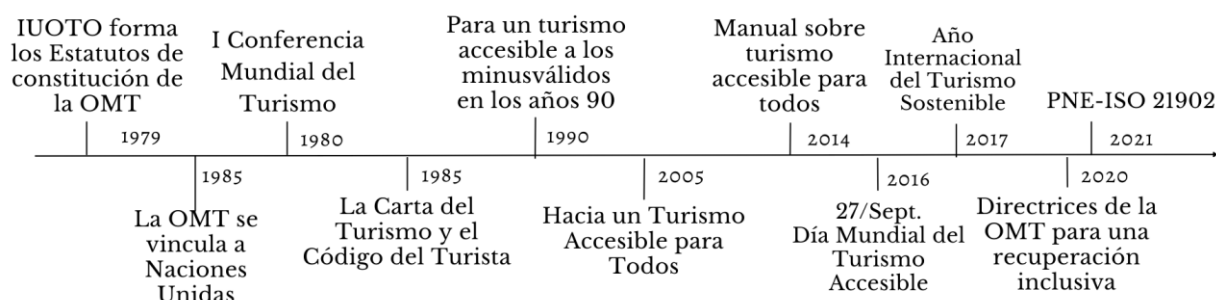
Cada 27 de septiembre desde 1970, al coincidir con el día que se aprobaron los estatutos de la OMT, se celebra el Día Mundial del Turismo, que en 2016 fue dedicado al “Turismo Accesible”. Con el lema “Turismo para Todos: Promover la Accesibilidad Universal”, la Organización recordó que no sólo las personas con discapacidad requieren de accesibilidad universal, sino también la tercera edad y las familias con niños, por lo que es una verdadera oportunidad de negocio (OMT, 2016). En esta línea, 2017 fue designado por Naciones Unidas Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo (Centro Nacional de Educación Ambiental, 2017), concepto íntimamente relacionado con la accesibilidad, ya que “el turismo sostenible contempla tres dimensiones para su desarrollo efectivo: la eficiencia económica, la conservación medioambiental y la equidad social” (Fernández y Moral, 2013, p. 67). Precisamente, este último principio hace necesaria la

eliminación de barreras para asegurar que todas las personas puedan disfrutar de las actividades de ocio en igualdad de condiciones.

De nuevo, en 2020, tras varios meses de paralización de la actividad a causa de la expansión del virus SARS-COV-2, la OMT hacía hincapié en la capacidad de la industria para impulsar la recuperación y el crecimiento económico de forma amplia y justa, que alcance a la mayor cantidad de población. Por ello, el documento *Guía de la OMT para una recuperación inclusiva* (OMT, 2021), elaborado con la Red Europea de Turismo Accesible (en adelante ENAT), la Fundación ONCE y Travabilidad de Australia, describe los cambios y adaptaciones que gobiernos, destinos y empresas han de emprender para recuperarse de la crisis, a la vez que amplían su mercado potencial y posibilidad de crecimiento.

Finalmente, en 2021 se publica la primera norma internacional de accesibilidad, la *PNE-ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones* (Fundación ONCE, 2021a), a la vez que se promociona el Día Mundial del Turismo bajo el eslogan “Turismo para un crecimiento inclusivo”. La Figura 4 muestra todos estos acontecimientos en orden cronológico.

Figura 4. Cronología de hitos en el desarrollo del turismo accesible



Fuente: elaboración propia

En el último cuarto del siglo XX España se hace eco de los avances que empiezan a implantarse a nivel internacional en materia de integración social. Este hecho ya se reflejaba en la Constitución Española de 1978, al manifestar la igualdad de derechos y oportunidades de todos los individuos (art. 14, CE). En esta línea, y en base a lo establecido en el documento constitucional, la *Declaración de los Derechos del Deficiente Mental* y la *Declaración de los Derechos de los Impedidos*, se redacta la primera Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (en adelante LISMI). Aunque fue pionera y considerada globalmente positiva por los movimientos asociativos, el texto se orientaba a la creación de servicios de asistencia, trataba a las personas con discapacidad como objetos pasivos e ignoraba sus preferencias, acorde al pensamiento de la época (Jiménez y Huete, 2010; Moreno, García, Arzúa, Casado, Ramiro, Tarruella y Pereyra, 2012).

Iniciado el siglo XXI, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad de las Personas con Discapacidad (en adelante LIONDAU) sustituye el concepto “eliminación de barreras” por un “diseño para todos”, inspirado en la línea de pensamiento derivado del concepto de “normalización” de los

países nórdicos, el movimiento en favor de los derechos civiles que surgieron en Estados Unidos a finales de los años 60 (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica [COCEMFE], 2020) y las soluciones estructurales aportadas por arquitectos como Ronald Mace⁸ (Center for Universal Design, 2008). Además, reconocía la “no accesibilidad” a entornos, productos y servicios como una forma de discriminación indirecta, por lo que también supuso un gran avance en políticas de equiparación. Sin embargo, no exigía la eliminación de barreras en infraestructuras preestablecidas antes de su entrada en vigor en caso de suponer un coste desproporcionado. Unido a esto, Reales Decretos (en adelante RD) posteriores relajaron el cumplimiento de los plazos y sanciones indicados por la Ley, lo que dificultó aún más la aplicación de la misma.

En materia de edificación, este cambio de paradigma requería la modernización del marco normativo vigente. De este modo, mediante el RD 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (en adelante CTE), se establecen “las exigencias que deben cumplir los edificios en relación a los requisitos básicos de seguridad y habitabilidad”. Dicho documento mencionaba por primera vez la necesidad de contar con “*ciertos* requisitos básicos” para garantizar la accesibilidad para personas con movilidad reducida también en ampliaciones, modificaciones, reformas o rehabilitación de edificios existentes. Sin embargo, la LIONDAU había establecido que tras su entrada en vigor el Gobierno debería aprobar, de forma *concreta* y en el plazo de dos años, “unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y las edificaciones” (Ley 51/2003, p. 10). Por este motivo, y con la intención de unificar “términos y parámetros” y “mejorar los mecanismos de control existentes”, al año siguiente se emitía el RD 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, que especificaba todos los requisitos que debían de ser incorporados al CTE, y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Tres años más tarde, el CTE sufre una nueva actualización mediante el RD 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, que derogaba el RD 556/1989 sobre las medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios, y la Orden de 3 de marzo de 1980 sobre características de los accesos, aparatos elevadores y condiciones interiores de las viviendas para minusválidos proyectadas en inmuebles de protección oficial. Finalmente, en 2013, la unificación de la LISMI, la LIONDAU y la Ley 49/2007, a través del RD 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

⁸ En 1997 Ronald Mace acuña el término Diseño Universal para describir una forma estética de proyectar productos y entornos que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posibles (Center for Universal Design, 2008)

inclusión social, “refleja la evolución desde el concepto de integración al de inclusión” (Soret y Barragán, 2015, p. 80).

En relación al turismo, entre finales del siglo pasado y el inicio del milenio nuestro país se posicionaba entre los tres principales destinos a nivel mundial, junto a Francia y Estados Unidos (OMT, 2000). Conscientes de la necesidad de reconvertir el modelo de explotación vigente en una sociedad que comenzaba a demandar productos más sostenibles, el Gobierno de España lanza el primer *Plan Integral de Calidad de Turismo Español- PICTE* (2000-2006). De este modo, se sustituye la competitividad y la guerra de precios como ejes estratégicos, que comenzaban a deteriorar la imagen de los destinos españoles, por un turismo basado en calidad de su oferta y la satisfacción de las expectativas del cliente (Dirección General de Turismo, 1999; Gámir, Marín, Valle, Escribano, Mancha, Cuadrado, San Martín, Erias, Durá, García-Verdugo, Martín, Casares, Velasco y Aranda, 2013). A tal fin, el 2 de diciembre de 2003, el Ministerio de Economía y el Presidente del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (en adelante el CERMI) firmaban un acuerdo de colaboración para mejorar la accesibilidad de destinos y establecimientos turísticos, lo que permitiría aumentar la cuota de mercado, al dirigirse a una capa más amplia de población. Como resultado, se publica el documento titulado *Turismo Accesible*, con el cual el CERMI manifiesta su voluntad de “intensificar las actuaciones en materia de accesibilidad en los Planes de Excelencia y Dinamización Turística” de la Secretaría General de Turismo y “ampliar los requisitos recogidos en las normas del Sistema de Calidad Turística Española” (Marcos y González, 2003, p. 9). Empero, al igual que el *PICTE*, la recién creada Q de Calidad del Instituto de Calidad Turística Española (en adelante ICTE) (ICTE, 2003) no contemplaba el tema de la accesibilidad en su redacción, y habrá que esperar casi dos décadas hasta que se publique la primera norma internacional de *Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. PNE-ISO 21902*.

Ese mismo año, y al coincidir con el Año Europeo de las Personas con Discapacidad, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (en adelante IMSERSO), presentaba el *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*, bajo el lema “Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”. Este Plan se dirigía a toda la sociedad para que se adaptasen “entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, a fin de garantizar la participación de todos los ciudadanos en igualdad de oportunidades” (Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2003, p. 7). Asimismo, en el análisis sectorial que se realizaba en dicho documento acerca de la accesibilidad en España se observaba que, entre la tipología de edificios analizados, los dedicados al turismo, actividades de ocio, comercio y administración se encontraban en los niveles más bajos. Por ello, se proponía específicamente un *Programa de accesibilidad en establecimientos de ocio y/o turismo*, dentro de la *Estrategia 16: Adaptación, conservación y mantenimiento de edificios de uso público: titularidad privada*. Igualmente, entre las *Estrategias de Concienciación y Formación*, se incluía la realización de cursos sobre temática aplicada para técnicos de turismo y ocio, gestión y mantenimiento del transporte, urbanismo y edificación, entre otros.

En 2007, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio impulsaba el *Plan de Turismo Español Horizonte 2020/Plan 2008-2012*, con la intención de conseguir que al inicio de la segunda década del nuevo siglo el turismo español fuera más competitivo y sostenible y aportara el máximo bienestar social (La Moncloa, 2007). Se trataba del primer dossier estratégico que contemplaba la mejora de la accesibilidad de los turista con movilidad reducida o discapacidad a nivel nacional. Adicionalmente, incluía una acción formativa, llamada *Programa Anfitriones de Turismo*, para promover la mejora de los servicios, la atención al cliente, el embellecimiento, la sostenibilidad y la accesibilidad en el diseño y gestión de los destinos (Secretaría General de Turismo, Franco y Marín, 2007).

Con el cambio de gobierno, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo publicaba en 2012 el *Plan Nacional e Integral de Turismo-PNIT 2012-2015*, que guardaba grandes similitudes con su antecesor. Dada la solidez que en esos momentos mostraba el sector⁹, se decidió posicionar el turismo como uno de los ejes estratégicos para superar la crisis financiera iniciada en el otoño del 2007 (Delgado, Muñoz y Serrano, 2020). Por ello, el documento planteaba una estrategia a cuatro años, con el compromiso de los *stakeholders*, para impulsar la competitividad de empresas y destinos, mantener el liderazgo mundial del país en materia turística y contribuir a la generación de riqueza, empleo y bienestar. El nuevo planteamiento se basaba en la innovación y se centraba en el consumidor. La accesibilidad de la mayoría de los destinos se apuntaba como una fortaleza de la oferta y una línea de posicionamiento diferencial dentro de las estrategias de marketing, gracias al desarrollo de los transportes, el nivel de seguridad ciudadana y los servicios asistenciales y sanitarios. Además, para facilitar y mejorar la adaptación y renovación de las infraestructuras existentes, promovía la emisión de nuevas líneas crediticias para empresas, con especial enfoque en las Pequeñas y Medianas Empresas o (en adelante PYME) (Secretaría de Estado de Turismo e Instituto de Turismo de España, 2012). A raíz del *PNIT*, nació el nuevo concepto “Destino Turístico Inteligente”, con el que se aunaron los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en torno a los destinos turísticos (López y García, 2013). Tras superar la auditoría conforme a la *Norma UNE 1785501 de Sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)*, Benidorm fue la primera localización que logró la Marca Q otorgada por el ICTE (Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR], 2021). A día de hoy, 49 destinos en nuestro país han completado el proceso de diagnóstico con las Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (en adelante SEGITTUR) (SEGITTUR, 2019) y siguen la metodología DTI.

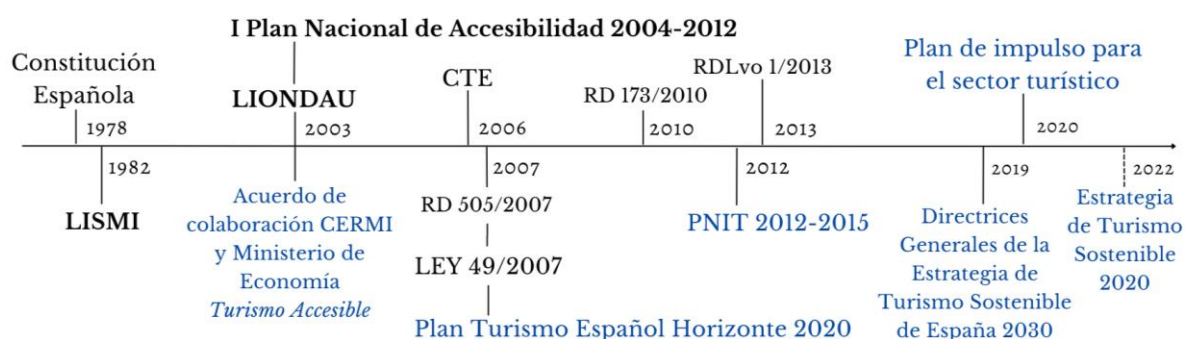
En 2019, mediante el dossier *Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030*, el Gobierno anunciaba la elaboración de un nuevo plan estratégico. Con él, se pretendía afrontar los futuros retos de la industria en base a los tres

⁹ Cuando se publica el *PNIT*, España es el primer destino del mundo en turismo vacacional, el segundo por gasto turístico y el cuarto en número de turistas. La actividad supone más de un 10% del PIB, crea un 11% del empleo y contrarresta el déficit comercial del país (Secretaría de Estado de Turismo e Instituto de Turismo de España, 2012).

pilares básicos de la sostenibilidad: socioeconómica, medioambiental y territorial. De este modo, aunque el documento no mencionaba la palabra accesibilidad de forma expresa, sí hacía referencia a un nuevo modelo turístico que ayudaría a construir una sociedad más “igualitaria e inclusiva, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas” (Secretaría de Estado de Turismo, 2019, p. 9). No obstante, los siguientes acontecimientos demoraron la redacción de dicha estrategia.

En 2020, a raíz de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 y el impacto que generó sobre el sector turístico, el Ministerio de Industria Comercio y Turismo lanza el *Plan de impulso para el sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible*. Su redacción refleja la propuesta de la Comisión Europea *Next Generation EU*, que recomienda potenciar la industria y el destino turístico de excelencia en base a criterios de calidad, accesibilidad y sostenibilidad en destinos, productos y servicios. Asimismo, se refuerza el *Programa Anfitriones* y la *Red de Destinos Turísticos Inteligentes* y se lanza un nuevo portal de turismo de España, Spain.info (<https://www.spain.info/es/>), a fin de mejorar la navegación, usabilidad y accesibilidad del sitio web por parte del usuario (La Moncloa, 2020a). El próximo mes de marzo de 2022, ya en el periodo de la llamada “nueva normalidad”¹⁰, se prevé que el Consejo Español de Turismo (CONESTUR) apruebe, definitivamente, la *Estrategia de Turismo Sostenible 2030* (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2021). La Figura 5 refleja la evolución temporal de los principales acontecimientos acaecidos en nuestro país en materia de turismo y accesibilidad desde 1978.

Figura 5. Evolución en materia de accesibilidad y turismo en España



Fuente: Elaboración propia

A nivel autonómico, y dada la transferencia competencial enunciada por el artículo 148 de la Constitución (en adelante art.148 C.E.), Galicia posee sus propias normativas en materia de turismo y acceso. La Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad tiene por

¹⁰ Tras la puesta en marcha de actuaciones coordinadas para el control de la transmisión de la enfermedad COVID-19, una vez expirada la vigencia del estado de alarma y de las medidas extraordinarias de contención, el Gobierno de España, bajo la denominación de “nueva normalidad”, adopta una serie de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para seguir haciendo frente y controlar la pandemia, mientras no finalice la situación de crisis sanitaria (La Moncloa, 2020b)

objeto conseguir “una sociedad inclusiva y accesible que garantice la autonomía de las personas, evite la discriminación y favorezca la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos” (Ley 10/2014, p. 1), en la línea de la *Estrategia europea sobre la discapacidad 2010-2020*. También existen la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del Turismo de Galicia, elaborada a raíz de del *Tratado de Lisboa*¹¹, así como varias normativas territoriales con rango de Ley, Decreto y Real Decreto Legislativo (ver Anexo 1, página 123). Aunque dichas disposiciones no incluyen la palabra “accesibilidad” en su título, ésta se contempla en todos los que se refieren a la ordenación de empresas alojamiento, campamentos y restauración.

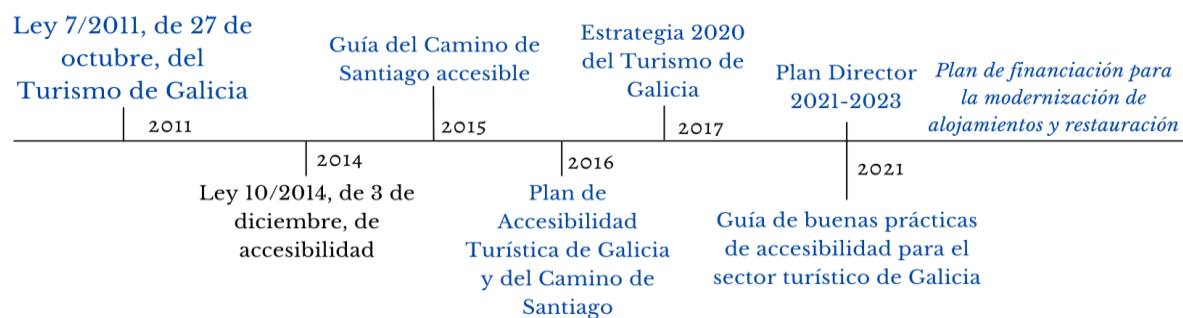
Cabe destacar que en la última década la Xunta¹² ha editado varios documentos con el objetivo de mejorar la accesibilidad del destino Galicia. Entre ellos, la *Guía del Camino de Santiago accesible*, publicada en 2015, informa acerca de los recursos adaptados disponibles en esta vía de peregrinación (Xunta de Galicia, 2015a). Por su parte, el *Plan de Accesibilidad Turística de Galicia y del Camino de Santiago* desarrolla una estrategia de accesibilidad y señala los retos y oportunidades para la comunidad en su conjunto y las rutas del Camino, tras realizar un análisis y diagnóstico de situación (Xunta de Galicia, 2016). En la misma línea, la *Estrategia 2020 del Turismo de Galicia* recoge las directrices del gobierno autonómico para consolidar a la autonomía como destino competitivo e insta a las empresas a integrar políticas de accesibilidad para captar a un segmento comercial en alza (Xunta de Galicia, Turismo de Galicia y Clúster do Turismo de Galicia, 2017). Recientemente, la *Guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector turístico de Galicia* aspira a ser una herramienta de fácil consulta para que los profesionales turísticos y los responsables del diseño de infraestructuras y servicios adapten la oferta en base a las normativas (Xunta de Galicia, 2021a).

En el presente año, y debido al impacto que la crisis sanitaria de la COVID-19 ha tenido sobre la actividad turística, la administración autonómica ha elaborado como medida de emergencia el *Plan Director 2021-2023*. Su objetivo es reforzar y consolidar la oferta y conseguir que para el año 2023 se alcancen unos niveles de ocupación y rentabilidad similares a periodos anteriores a 2020 (Turismo de Galicia, 2021a). A su vez, anuncia un plan de financiación para ayudar a modernizar establecimientos de alojamiento y de restauración, favoreciendo aquellos proyectos que mejoren la accesibilidad y fomenten la oferta inclusiva (López, 2021a). La Figura 6 recoge los documentos mencionados en los tres últimos párrafos.

11 El Tratado de Lisboa, firmado el 1 de diciembre de 2009, trató de sentar las bases para una política comunitaria, conforme al artículo 195 del Tratado Fundacional de la Unión Europea (Cuevas, 2018; Observatorio Estatal de la Discapacidad, s.f.).

12 La Xunta aparece definida en el Estatuto de Autonomía, aprobado en 1981, como órgano colegiado del Gobierno de Galicia (Xunta de Galicia, s.f.a)

Figura 6. Normativas, planes y guías de accesibilidad y turismo de Galicia



Fuente: Elaboración propia

Capítulo 2: El papel de los *stakeholders* en los destinos accesibles

Si bien el anglicismo *stakeholders*¹³ no aparece recogido en el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la institución reconoce su uso como equivalencia de expresiones como “agente” o “parte interesada” (RAE [@RAEinforma], 2018). En palabras de Morales y Hernández (2011, p. 896), “los *stakeholders* turísticos serían aquellas personas o grupo de personas, de entidades públicas o privadas, que pueden afectar o son afectadas por las actividades turísticas”. El término podría ser empleado para categorías tan diversas como accionistas, empleados, sindicatos clientes, competidores, empresas, gobiernos, etc.

El presente estudio centra la atención en las asociaciones que representan los intereses de las personas con discapacidad física y sensorial, gerentes de recursos y empresas turísticas, profesionales dedicados a la formación de futuros profesionales del sector y agentes políticos relacionados con la accesibilidad turística en el destino, por ser actores claves en la planificación estratégica del turismo, con capacidad para influir en el diseño y desarrollo de productos y servicios accesibles (Nyanjom, Boxall y Slaven, 2018; Cassia et al., 2020).

2.1. El rol de las asociaciones sin ánimo de lucro

Las organizaciones formadas por personas con discapacidad y en defensa de sus derechos nacen a finales del siglo XX e inicios del XXI, para tratar de superar la concepción de estos individuos como sujetos pasivos que han de ser permanentemente tutelados, rehabilitados por los servicios médico-sanitarios o protegidos por instituciones religiosas (López, 2010; Jiménez y Huete, 2010). Se trata de un movimiento social que surge desde abajo, liderado por sus propios protagonistas, tal y como se refleja en el lema “Nada sobre nosotros, sin nosotros”, empleado en 2006 en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidades (Sabatello y Schulze, 2013). Quizás la más conocida entre las primeras actuaciones en contra de la discriminación, la dependencia y la segregación fue el Movimiento de Vida Independiente o *Independent Living Movement* (en adelante ILM), iniciado en los años 70 por Ed Roberts en la Universidad de California en Berkeley (Craig y Mayo, 1995). Poco después, también en Estados Unidos, en 1976 se funda la primera Sociedad para el Desarrollo del Turismo Para Discapacitados (Hospitalitynet, 1995-2021) con el objetivo de concienciar acerca de las necesidades de estos viajeros, eliminar barreras físicas y de actitud y ampliar sus oportunidades de viaje (Society for Accessible Travel & Hospitality, 2021). Muy pronto, inspirados por el ILM y a la vez que Naciones Unidas reconocía los derechos de estas personas (ONU, 1971; ONU, 1975), manifestaciones y organizaciones similares surgirían en Gran Bretaña, Canadá y a lo largo de todo el planeta (Craig y Mayo, 1995; Gómez, 2016).

¹³ El término *stakeholder* fue empleado por primera vez por Freeman (1984) para definir a un individuo o grupo de individuos que pueden afectar o son afectados por las actividades y objetivos de una empresa.

En España, las primeras asociaciones que representan los intereses las personas con discapacidad datan de la década de los 60 (Jiménez y Huete, 2010). Aunque en un principio, la mayoría de estos organismos habían sido fundados y dirigidos por instituciones públicas, familiares o individuos interesados, y no por los propios afectados, con el cambio de paradigma social y la entrada del nuevo milenio muchos desaparecieron y otros experimentaron profundos cambios constitutivos y/o nominativos. Tal es el caso de la Federación Española de Asociaciones Pro Subnormales (FEAPS) que, fundada en 1964 por tutores de personas con discapacidad psíquica, en 2013 incluye por primera vez a una persona con discapacidad como miembro de la junta directiva y en 2015 troca su denominación por Plena Inclusión (2021a).

Cabe mencionar que, en general, los estudios que plasman el origen y evolución de este tipo de asociacionismo por parte de los propios damnificados no parecen considerar la particular historia de la personas con discapacidad sensorial. En nuestro país, la primera Confederación Nacional de Personas Sordas (en adelante CNS) (CNS, s.f.) se establece en 1936 y nace de la agrupación de varias asociaciones de gente con discapacidad auditiva, creadas treinta años antes con el fin de garantizar sus derechos, atender sus necesidades y convivir en comunidad. Fue una de las entidades fundadoras de la Federación Mundial de Personas Sordas y en la actualidad participa activamente en Europa a través de la Unión Europea de Personas Sordas.

La Organización Nacional de Ciegos (en adelante ONCE), (ONCE, 2021a) aparece en 1938 de la unión de pequeños grupos de invidentes que se dedicaban a la venta de rifas como medio de vida, en una sociedad abatida social y económicamente a causa de la Guerra Civil. Con más de 70.000 afiliados (ONCE, 2021b), se trata de una de las primeras entidades asociativas de personas invidentes jamás creada, la mayor organización de personas ciegas a nivel nacional y una de las principales asociaciones de personas con discapacidad en Europa (ONCE, 2021c).

En la actualidad, más de 1.600 asociaciones locales, autonómicas y nacionales representan los intereses de más de 3,5 millones de españoles y españolas (Sunrise Medical, 2017). Para dar mayor fuerza a las demandas de sus integrantes, con el tiempo se han ido agrupando a su vez en federaciones y confederaciones que negocian y trabajan con los gobiernos para que estos colectivos ostenten los mismos derechos y oportunidades que el resto de ciudadanos. La Tabla 4 muestra las principales entidades presentes en España y en el Anexo 2, página 125, se recoge una breve descripción de su forma de constitución y objetivos.

Tabla 4. Principales asociaciones de personas con discapacidad en España

Siglas	Nombre	Año Fundación	Afiliados Asociados (2021)	Enlace Web
CNS	Confederación Nacional de Personas Sordas	1936	17 federaciones autonómicas y más de 115 asociaciones	https://www.cnse.es/
ONCE	Fundación ONCE	1938	70.676 personas	https://fundaciononce.es/es
FEAPS	Plena Inclusión	1964	940 entidades	https://www.plenainclusion.org/
COCEMFE	Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica	1980	82 entidades estatales y territoriales y 1.600 asociaciones	https://www.cocemfe.es/
-	Confederación Salud Mental España	1983	47.000 personas (18 federaciones autonómicas)	https://consaludmental.org/
FEDACE	Federación Española de Daño Cerebral	1995	11.400 personas (46 entidades federadas)	https://fedace.org/
PREDIF	Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física	1996	59.371 personas (266 entidades, 3 federaciones, 7 PREDIF autonómicos)	https://www.predif.org/
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad	1997	8.000 asociaciones y entidades	https://www.cermi.es/es/
ASPACE	Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral	1999	18.000 personas (más de 80 asociaciones)	https://aspace.org/
FEDER	Federación Española de Enfermedades Raras	1999	385 entidades	https://enfermedades-raras.org/

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Sunrise Medical (2017)

En relación al turismo, la ONCE y la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (en adelante PREDIF) han sido los principales responsables de la elaboración, promoción y/o publicación de documentos que recogen estudios, consejos prácticos, directrices, recomendaciones y guías para el desarrollo del turismo y actividades de ocio accesibles. Con tal propósito, en 1994 la ONCE y Fundación ONCE firman un acuerdo de financiación con la Universidad de Deusto para la puesta en marcha de la Cátedra de Ocio y Discapacidad. El proyecto tiene por objeto paliar la escasez de publicaciones sobre temas de ocio en lengua castellana —entre los que se incluye el turismo—, al centrar sus acciones en la investigación, formación y gestión del conocimiento para defender el derecho al ocio de las personas con discapacidad. Hasta el momento, y como resultado, se han realizado 45 proyectos de investigación y publicado 12 Tesis doctorales, 55 Trabajos de Fin de Master, 22 libros, 75 artículos, 2 revistas monográficas y un *Manifiesto por un Ocio Inclusivo*, además de cursos de formación, jornadas y congresos, etc. (Deusto, 2021). Entre ellos, dedicados exclusivamente al turismo para personas con diversidad funcional, destacan los estudios de Madariaga, Lazcano y Romero (2014) y de Lázaro y Madariaga (2014). En la misma línea, desde el año 2014 la ONCE colabora mediante convenio con la OMT y la ENAT, a fin de lograr la sensibilización del sector turístico, la formación de sus profesionales y la integración de la accesibilidad en las políticas de turismo nacionales y locales (Fundación ONCE, 2014).

Cabe mencionar que en 2019 la ONCE, el PREDIF, la CNSE, Plena Inclusión y la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (en adelante FIAPAS) también participaron en la elaboración de la *Guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector turístico de Galicia* de la Xunta de Galicia (2021a). En el Anexo 3 (página 127) se presenta una Tabla con éstas y otras publicaciones contenidas en formato digital en la Biblioteca Fundación ONCE (s.f.) y en la Colección CERMI (s.f.a). Llama la atención que entre los documentos disponibles en ambas bases de datos bibliográficos no se presenta ningún informe dedicado exclusivamente a la discapacidad auditiva en el sector turístico. No obstante, en el año 2013 la Fundación CNS publicó una *Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales* (Ferreiro, 2013), con el apoyo económico de la Secretaría de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Aunque su contenido no hace referencia expresa al turismo, proporciona directrices en materia de accesibilidad telefónica, páginas webs, sistemas de emergencias, bucles magnéticos, etc., perfectamente aplicables al sector. Asimismo, la Biblioteca y la Colección tampoco recogen el informe *La accesibilidad en el viaje*, elaborado en 2017 por Amadeus, Fundación ONCE e ILUNION (Vallejo, 2017), que analiza la situación acerca de la accesibilidad en el turismo en Estados Unidos, la Unión Europea y la India, en base a las entrevistas realizadas a expertos y más de 800 viajeros. Igualmente se echa en falta el escrito *Voyage of Discovery* (Observatorio de la Accesibilidad, 2017), que estimula una reflexión sobre la accesibilidad dentro y fuera del sector de viajes y turismo.

Por último, en relación a la información turística que las asociaciones facilitan a través de la red, se ha de destacar el proyecto TUR4all, creado en 2012 como aplicación móvil y web de turismo accesible. Promovida por PREDIF y Fundación Vodafone España, con apoyo de la ENAT, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, ofrece información

objetiva y detallada acerca de las condiciones de accesibilidad de alojamientos, restaurantes y recursos turísticos. Aunque en un principio, su contenido fue creado exclusivamente por expertos en accesibilidad, en la actualidad se ha convertido en una plataforma colaborativa, en la que los usuarios pueden comentar y aportar sus propias experiencias (PREDIF, 2019). Tras firmar un convenio de colaboración con Fundación Vodafone Portugal y Accessible Portugal en 2018 (Discapnet, 2018), otros países se han ido adhiriendo a la red de la que, a día de hoy, forman parte el país luso, Alemania, India, Colombia y Perú (TUR4all, 2021).

2.2. Accesibilidad en empresas turísticas y transportes

En la última década también las compañías turísticas se percatan de la necesidad de mejorar la accesibilidad para atraer al segmento de clientes con discapacidad, no sólo con fines sociales, sino también lucrativos (Fernández, 2009a, 2009b). Aún con todo, la cantidad y calidad de oferta adaptada en el planeta sigue siendo limitada y presenta diferencias por países, al menos en lo que se refiere a empresas de intermediación (McKercher et al., 2003; Akinci y Kasalak, 2016; Özogul y Baran, 2016) y alojamiento. De este modo, en estados con una mayor renta per cápita, como Estados Unidos, Canadá, Irlanda, Australia, Nueva Zelanda, Qatar o Emiratos Árabes, casi el 30% de la planta hotelera se adapta a las necesidades de personas con movilidad reducida, aunque apenas un 5% tienen en cuenta los requisitos de otros tipos de discapacidades (Martín-Fuentes, Mostafa-Shaalan, Mellinas, 2021).

Dentro de nuestro país, la Red Española de Turismo Accesible (en adelante Red Estable) se constituye en 2008 con la intención de representar los intereses de empresas y agentes implicados de forma directa o indirecta con el turismo accesible y facilitar y mejorar la accesibilidad de productos, servicios, equipamientos y recursos. Entre sus miembros destacan la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (en adelante CEHAT)¹⁴, la Federación Española de Hostelería (en adelante FEHR)¹⁵, además de agencias de viaje, transportes y diseñadores de actividades turísticas, entre otros (Red Estable, 2021). En 2015, la Red celebró su *I Asamblea General de la Agrupación Empresarial Innovadora Red Española de Turismo Accesible- Red Estable 2015*, que reúne a empresas, administraciones públicas y gestores de destinos para aportar soluciones innovadoras en accesibilidad (Hosteltur, 2015a). Hace cinco años la entidad ha sido admitida como miembro afiliado del Consejo Ejecutivo de la OMT en reconocimiento a su trayectoria y compromiso con un Turismo para Todos (González, 2016).

¹⁴ La CEHAT agrupa a 51 asociaciones nacionales, provinciales, regionales, locales y sectoriales y está presente en todas las comunidades autónomas de nuestro país. La patronal representa a más de 16.000 establecimientos (CEHAT, 2021)

¹⁵ La Confederación Empresarial de Hostelería de España es la única organización empresarial que representa a nivel estatal al conjunto de más de 300.000 empresas que integran el sector de la hostelería (CEHE, 2021a).

En relación a las empresas de alojamiento, todavía son muchas las que no facilitan una información real o detallada acerca de la accesibilidad de sus instalaciones y, en el mejor de los casos, aquellas que cumplen con las normativas de construcción y dicen disponer de habitaciones adaptadas parecen no tener en cuenta la existencia de otras discapacidades más allá de la movilidad reducida (Alern, 2012; Contreras, 2018). A las carencias o falta de adaptación de las instalaciones y/o una comunicación inadecuada a través de los canales de reserva, se les une la escasa formación del personal del sector para atender a clientes con diversas necesidades. La directora gerente del PREDIF, Elena Ortega, durante la mesa redonda sobre la *Cadena accesible en el turismo: la aportación de las TIC*, organizada por el Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC) en 2013, señalaba que “informar mal es peor que no informar” (Hosteltur, 2013, párr. 4) y que, en general, el personal de un hotel desconoce si una habitación es accesible para una persona en silla de ruedas (Alern, 2012; Hosteltur, 2013; Contreras, 2018).

Aún con todo, los problemas que se presentan en los alojamientos han inspirado en los últimos años proyectos innovadores. Ejemplo de ello es la cadena Native Hotels, una ONG con formato “club de hoteles” fundada en 2010 por un grupo de periodistas especializados en el sector con el objetivo de mejorar la información y facilitar un turismo para todos. Su sitio web permite realizar una reserva en más de 60 establecimientos en 4 países, sin necesidad de ver la pantalla, tocar el teclado o hablar con la computadora. En la última década han sido premiados con el *World Travel Market* de Londres y por el Ministerio de Turismo de Marruecos (Sintetia, 2017; Native, 2021). En la misma línea de negocio, el grupo Sweet Hoteles, con la consultora especializada en accesibilidad turística Integratur, pone en marcha en 2019 su primer proyecto para la apertura de una cadena hotelera de establecimientos *boutique* accesibles (Tourinews, 2019).

Mención especial merece el caso de Confortel Hoteles, primera cadena española en obtener el Certificado de Accesibilidad Universal de AENOR (Customedia, 2012). Tras tres años en funcionamiento, y con más de 20 hoteles de 3 y 4 estrellas repartidos por los principales puntos de la geografía española, la compañía pasa a formar parte del grupo empresarial de la ONCE y su Fundación, bajo el nombre Ilunion Hotels (Hosteltur, 2015b). En el año 2020, la compañía Ilunion presenta la *Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero*, enfocado en la atención a clientes con discapacidad sensorial, física-motora y limitaciones en la comprensión desde los diferentes departamentos de un hotel. Durante el acto, el presidente de la CEHAT declaró que la accesibilidad es un elemento transversal que debe tenerse en cuenta desde el inicio, el diseño del propio proyecto (CIC Arquitectura y Sostenibilidad, 2020; Tododisca, 2020; Velasco, 2020). La cadena fue incluida, ese mismo año, en el ranking de empresas europeas accesibles elaborado por el Financial Times (Hosteltur, 2020).

En el caso de la restauración, y a pesar de que en los últimos años ha aumentado el número de empresas que cumplen con unos requisitos mínimos de accesibilidad, la oferta continúa siendo muy escasa en nuestro país. Al igual que en el caso de los alojamientos, se señalan como principales carencias la falta de información, así como la escasa formación de los trabajadores para atender a este segmento de clientes (Martín y Ortega, 2009). Por este

motivo, en el año 2007 la Fundación ONCE, en colaboración con la FEHR y Coca-Cola España, edita un monográfico titulado *Bares y restaurantes accesibles para todas las personas*, con el que pretenden difundir una serie de recomendaciones y pautas de diseño universal para que los profesionales del sector adecuen sus infraestructuras y servicios a las necesidades de estos potenciales usuarios (Álvarez, Hernández y López, 2017). En la misma línea, en 2009 el PREDIF, con ayuda de Fundación ONCE, Fundación VODAFONE y FEHR, publica una guía de restaurantes accesibles, que detalla la accesibilidad física, visual y auditiva de establecimientos en las diecisiete comunidades autónomas (Martín y Ortega, 2009). A este respecto, se ha de mencionar que desde el año 2007 FEHR organiza los Premios Nacionales de Hostelería, que reconocen la labor de estas empresas en aspectos como el compromiso con la discapacidad (Confederación Española de Hostelería de España [CEHE], 2020b). Por otra parte, la cooperación entre la Confederación hostelera y ONCE continúa en el año 2013, con la creación de la web *Hostelería Accesible* (<http://www.hosteleriaaccesible.es/>), que recoge toda la información sobre accesibilidad de los mejores establecimientos de restauración a nivel nacional. Además, la página permite la inscripción gratuita de todos los locales hosteleros que estén adaptados a alguna de las necesidades de personas con discapacidad (Sánchez, 2013). En 2020, ambas entidades y el CERMI lanzaron el dossier *¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y Restaurantes*, una guía que incluye información sobre el marco normativo e indicaciones para comprender las dificultades a las que se enfrenta una parte de la clientela (Discapnet, 2021).

En cuanto a las empresas de intermediación, varios estudios señalan que hace años existe un descontento general en el segmento de clientes con diversidad funcional, dado que desconocen las necesidades de estas personas y, en consecuencia, los productos que comercializan no suelen estar adaptados para ellos (McKercher et al., 2003; Akinci y Kasalak, 2016; Özogul y Baran, 2016). Nuevamente, la formación del personal y la información que ofrecen al público son dos de los grandes caballos de batalla que han de afrontar, ya que al desconocer o no tener en cuenta los detalles que estos viajeros necesitaban saber, el servicio y la información resultan, habitualmente, incompletos y no fiables (McKercher et al., 2003). Por ello, hasta hace pocos años, la mayoría de los individuos con problemas de movilidad o sensoriales que desean viajar acostumbra a consultar a familiares y amigos o acudir a sus asociaciones y/o páginas webs especializadas (Wu, Chang y Hsieh, 2014). No obstante, en la última década han aparecido dentro y fuera de nuestras fronteras algunas agencias especializadas en turismo accesible. La Tabla 5 recoge una relación de algunas de estas compañías en nuestro país.

Tabla 5. Agencias de viajes especializadas en turismo accesible en España

Empresa	Enlace Web
Accessible Spain Travel	https://www.accessiblespaintravel.com/
DMC Galicia Group Travel	https://www.dmcgalicia.com/
Barcelona Special Traveler	https://www.barcelonaspecialtraveler.com/es/
NIT I VOL	https://www.catalunya.com/nit-i-vol-17-25001-441780?language=es
Accesitravel	https://www.accesitravel.com/
Rompiendo Barreras Travel	https://www.catalunya.com/nit-i-vol-17-25001-441780?language=es
Travelfast	https://travelfast.es/
Sol Access	https://www.solaccessservice.com/index.php/es/
Travel for All	https://travel-for-all.com/
Viajes Ilimita2	https://www.lomejordelbarrio.com/castello-de-la-plana/agencias-de-viaje/viajes-ilimita2
Ocio sin límites	https://ociosinlimite.wordpress.com/
Educnatur	https://www.educnatur.es/
Omniroom	https://www.omnirooms.com/es/inicio.html
Skedio Travel	https://www.skediotravel.com/
Triana viajes accesibles	https://trianaviajes.com/dpto-turismo-accesible/
Ocio turismo accesibles	https://ocioturismoaccesibles.com/
Viajeros sin límite	https://www.viajerossinlimite.com/
Vavava	https://vavava.org/
Travel xperience	https://www.travel-xperience.com/

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Redestable (2021) y Valida (2021)

Las características que diferencian a este tipo de agencias son la orientación al cliente individual y su entorno cercano, una oferta de destinos adaptados a la identidad del consumidor y una gran variedad de servicios especializados (Rubio y García, 2019). Sin embargo, parece que la mayoría se especializan en atender las necesidades de personas con movilidad reducida y suelen presentar carencias en cuanto a productos para personas con otro tipo de discapacidades. Además, no todas cumplen con los aspectos de calidad requeridos en cuanto a accesibilidad web (Darcy, 2010; Michopoulou y Buhalis, 2013).

Respecto a las compañías dedicadas al transporte aéreo de pasajeros en España, a día de hoy semeja existir una implementación adecuada de las normativas, al menos en lo que se refiere al tráfico aéreo y terrestre (Juncà, 2012; Díaz y García, 2018). Desde la implantación del Reglamento Europeo 1107/2006 sobre los derechos de la personas con movilidad reducida, tanto las compañías como los aeropuertos españoles disponen de un servicio de

asistencia destinado a cualquier persona que lo requiera por causa de una discapacidad o limitación física —sensorial o motora, permanente o sensorial—, que ha de ser solicitado con 48 horas de antelación (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea [AENA], 2021a). En 2020, dicho servicio obtuvo una valoración de los usuarios de 4,91 sobre 5 (AENA, 2021b).

Al igual que el transporte aéreo, el ferroviario, el marítimo, el autobús urbano y suburbano, el ferrocarril metropolitano, el taxi y los servicios de transporte especial han de cumplir con las condiciones recogidas en el Real Decreto (en adelante RD) 1544/2007, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Aun así, dado que cada comunidad autónoma tiene la capacidad de ampliar las medidas básicas de accesibilidad, un análisis exhaustivo acerca de la adaptación del transporte urbano nacional requeriría de un estudio individualizado de cada caso. Por ello, a continuación se aporta una visión global de cada medio, considerando que puedan existir diferencias entre territorios.

Aunque el transporte ferroviario comenzó la adaptación de todas las estaciones hace ya dos décadas, los niveles de accesibilidad en las distintas redes depende de cada entidad reguladora (Juncà, 2012), de modo que a día de hoy todavía se presentan ciertas carencias en muchas infraestructuras (Díaz y García, 2018). No obstante, desde 2007 Renfe ofrece un servicio de asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida, siempre y cuando se reserve con 12 horas de antelación (Renfe, s.f.). Desde su creación hasta marzo de 2020 dicho servicio fue utilizado por más de 6,2 millones de personas y obtuvo una valoración de 9,15 sobre 10 en las encuestas de satisfacción (Renfe, 2020).

En el transporte urbano se aprecia una situación positiva (Díaz y García, 2018), gracias al convenio firmado en la década de los noventa entre el IMSERSO y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para subvencionar la adquisición de autobuses de piso bajo (Juncà, 2012). Sin embargo, la flota de taxis adaptados en los municipios del país sigue lejos de alcanzar la cuota mínima exigida (Díaz y García, 2018) y el transporte interurbano y de medio y largo recorrido se hallaban menos evolucionados en temas de accesibilidad debido a la fragmentación del sector (Juncà, 2012; Díaz y García, 2018).

Por su parte, el transporte marítimo, que no contaba con buenas condiciones de adaptación durante la primera década del nuevo milenio (Juncà, 2012), ha avanzado de forma notable en accesibilidad y formación en los últimos diez años. Su principal reto se encuentra en los cruceros recreativos, ya que son gestionados por distintas compañías con sus propias políticas de accesibilidad (Discapnet, s.f.)

En conclusión, las empresas privadas de alojamiento, restauración e intermediación todavía han de avanzar en temas de accesibilidad, especialmente en lo que respecta a la formación de trabajadores y la puesta a disposición de información de cara al cliente. Por su parte, el sector del transporte parece presentar, en general, una evolución positiva gracias a la aplicación de las normativas nacionales e internacionales.

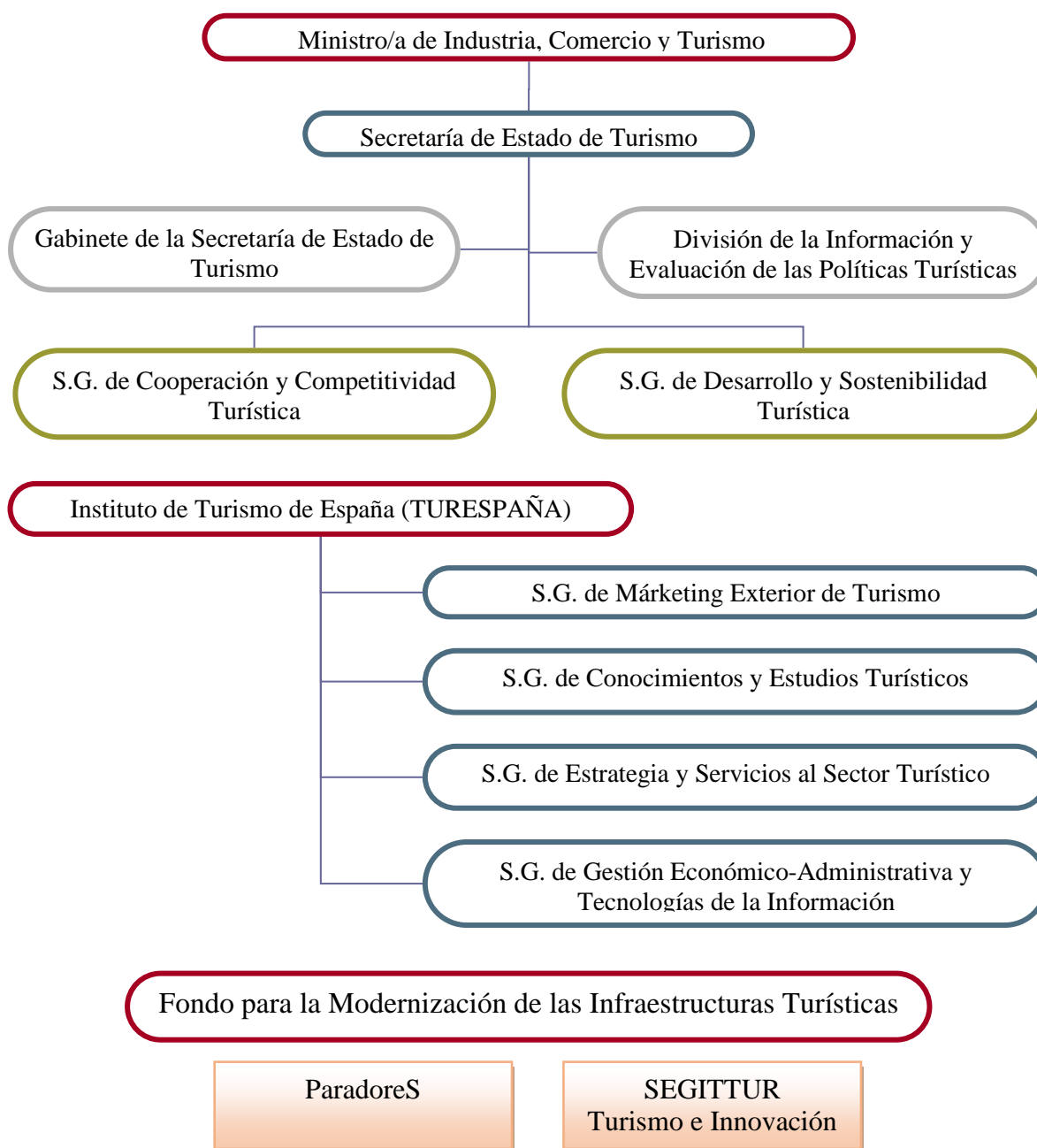
2.3. Competencias y organigrama de la administración pública

A nivel internacional, la ONU, la OMT y la Unión Europea han sido los principales organismos dedicados a la creación de normas e identificación de elementos clave que aseguren la accesibilidad universal en los Estados miembros (OMT y Fundación ACS, 2014). De este modo, aunque dichas entidades no poseen competencias legislativas directas en cada territorio, la firma de un tratado compromete a los Gobiernos participantes en la adopción de las acciones o medidas acordadas (ONU, 1969). En este sentido, aunque el marco normativo para el desarrollo del turismo accesible ha sido ya tratado en el apartado 1.3., cabe señalar algunas de las funciones de la administración pública en esta materia reflejadas en el documento de la OMT y Fundación ACS (2014):

- Para que los textos normativos se conviertan en una “realidad operativa” ha de existir “voluntad política”, “conciencia y divulgación social”, “recursos” para la corrección de errores, “experiencia y formación” del personal encargado del diseño y control de las adaptaciones y vigilancia en la ejecución y posterior mantenimiento de los proyectos. (OMT y Fundación ACS, 2014, p. 16).
- La administración debe crear las infraestructuras básicas requeridas por el sector turístico, así como el marco legal e institucional en relación a cuestiones turísticas y de accesibilidad para su desarrollo de forma sostenible y velar por su cumplimiento.
- Es labor de los gobiernos coordinar las tareas y cooperación de los ministerios y los distintos niveles administrativos, así como promover la colaboración público-privada.
- Las administraciones han de eliminar todo tipo de barreras, atender y promover la participación social de las personas con discapacidad y facilitar su asociacionismo.

Dentro del territorio nacional, el RD 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo confiere a este organismo plenas competencias en materia turística. Dentro de la entidad, la Secretaría de Estado de Turismo es la encargada de la definición, desarrollo, coordinación y ejecución de las políticas del sector, bajo la dirección de la persona titular del Ministerio. Le asisten el Gabinete, como órgano de subdirección general, y la División de Análisis de la Información y Evaluación de las Políticas Turísticas. De la Secretaría dependen la Subdirección General de Cooperación y Competitividad Turística y la Subdirección General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística. Además, a través de ella se adscriben al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) con sus Secretarías Generales y El Fondo para la Modernización de las Infraestructuras Turísticas (FOMIT) F.C.P.J. El Ministerio también ejerce la tutela de dos sociedades mercantiles estatales, siendo éstas, Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. y la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas S.A.M.P (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, s.f.). La Figura 7 presenta este organigrama.

Figura 7. Organigrama de la Secretaría de Estado de Turismo

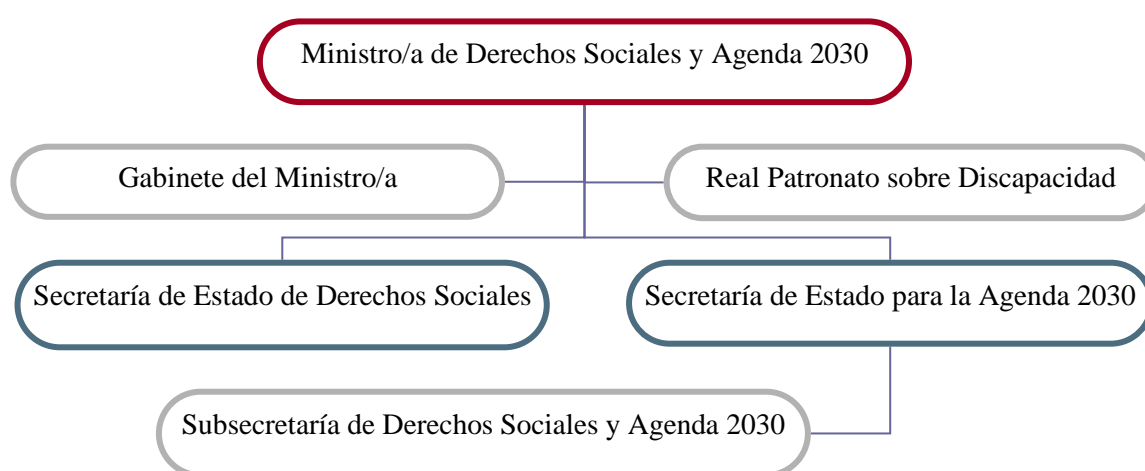


Nota: SG = Secretaría General. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de RD 998/2018 y de la web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (s.f.).

Por su parte, corresponde al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (s.f.) el diseño y ejecución de políticas en materia de derechos sociales, bienestar social, familia y diversidad, protección al menor, protección a los animales y atención a personas dependientes o con discapacidad. A su vez, es responsable en materia de impulso, seguimiento, cooperación para la implementación de la Agenda 2030 y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, tal y como se menciona en la introducción del presente documento, la accesibilidad forma parte de los mismos. No obstante, el organismo que mayor

relación guarda con el turismo social en nuestro país y, por tanto, con el turismo inclusivo, es el Instituto de Mayores y Servicios Sociales¹⁶. Creado con la llegada de la democracia, y en el mismo año que se redacta la Constitución, el IMSERSO lanza su primer programa de viajes para personas mayores y pensionistas. Sus objetivos son la mejora de la calidad de vida de estas personas mediante su participación en la actividad turística, favorecer la creación y mantenimiento del empleo en el sector, paliar la estacionalidad y potenciar la economía en sectores relacionados. Aunque en épocas de crisis su presupuesto se ha visto mermado, el programa se ha mantenido hasta nuestros días (Gómez y Martínez, 2013). En la actualidad, el Instituto depende de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, bajo el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Las figuras 8 y 9 representan la estructura organizacional de ambos órganos.

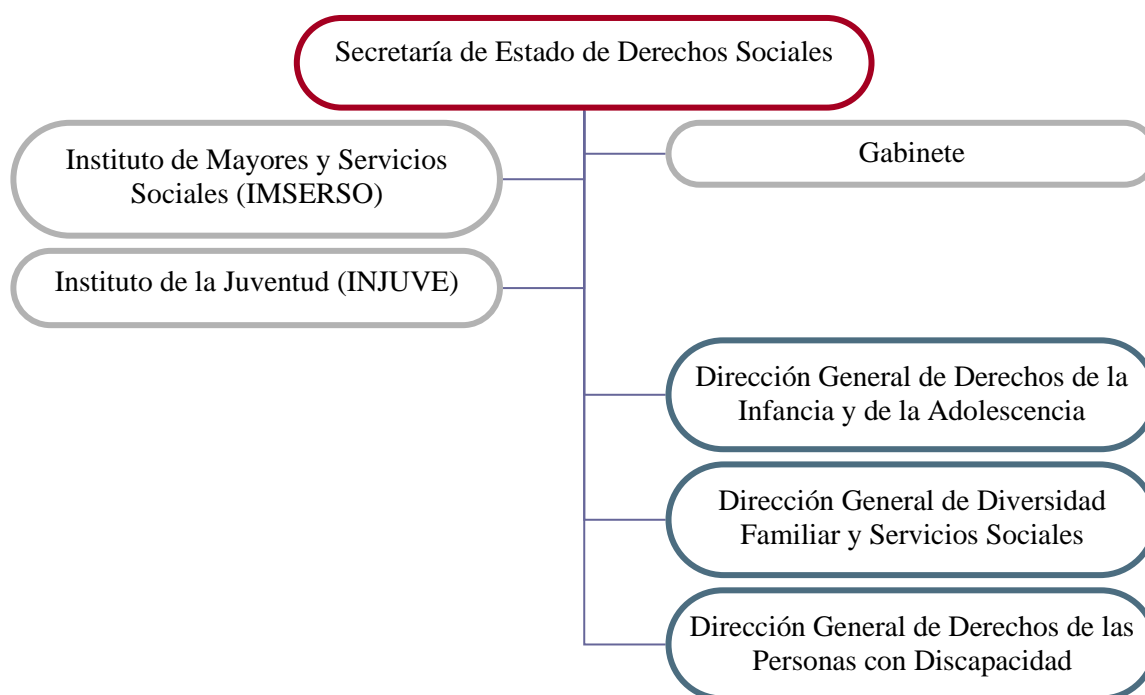
Figura 8. Organigrama del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (s.f.).

16 En 1978 se crea el Instituto Nacional de Servicios Sociales, que integraba el Servicio de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos Físicos y Psíquicos de la Seguridad Social (SEREM) y el Servicio de Asistencia a Pensionistas (SAP). Posteriormente, cambia su denominación a Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Finalmente, en 2004 se fija la actual denominación, Instituto de Mayores y Servicios Sociales- IMSERSO (RD 140/1997; RD-Ley 36/1978; RD 1600/2004; Orte, 2018; Abellán, Pardo y Pineda, 2020)

Figura 9. Organigrama de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (s.f.).

Aunque sólo se han presentado aquellas entidades relacionados más directamente con el turismo y la discapacidad, el resto de Ministerios que conforman el Gobierno también influyen, de algún modo, en ambos aspectos. Entre los que tienen una relación más directa con el desarrollo del turismo inclusivo serían: el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana; Ministerio de Igualdad; Ministerio de Cultura y Deporte; Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones; Ministerio de Educación y Formación Profesional; Ministerio de Universidades; Ministerio de Ciencia e Innovación; Ministerio de Trabajo y Economía Social. No obstante, cabe señalar que la organización ministerial depende de cada gobierno y, por tanto, el reparto de competencias, adhesión, separación, creación o clausura de los mismos, suele cambiar a medio y largo plazo.

A nivel autonómico, y dado que los gobiernos territoriales disponen de libertad para determinar su forma de organización (art. 148, CE), a continuación se explican y se presentan el organigrama de la Axencia de Turismo de Galicia (Figura 10), de la Consellería de Política Social (Figura 11) y de la Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad (Figura 12), que plasman la división competencial de la administración pública en Galicia en materia de turismo y accesibilidad. En este sentido, la Xunta de Galicia representa la máxima autoridad y dentro de ella se enmarcan las Consellerías encargadas de áreas concretas. El organismo responsable de coordinar y gestionar la política en materia de turismo es la Axencia de Turismo de Galicia, creada mediante el Decreto 196/2012, de 27 de septiembre, por el que se crea la Agencia de Turismo de Galicia y se aprueban sus estatutos. Su objetivo es “impulsar, coordinar y gestionar la política autonómica en materia de turismo y, en especial, la promoción y la ordenación del turismo dentro de la comunidad y la conservación y promoción de los caminos de Santiago” (Decreto 196/2012, p. 1). Por su

parte, le corresponde a la Consellería de Política Social vigilar la protección y el bienestar de las personas con discapacidad y promover su autonomía personal. Para comprender mejor la estructura anteriormente descrita, las siguientes imágenes reflejan los organigramas organizativos de estas instituciones.

Figura 10. Organigrama de la Axencia de Turismo de Galicia



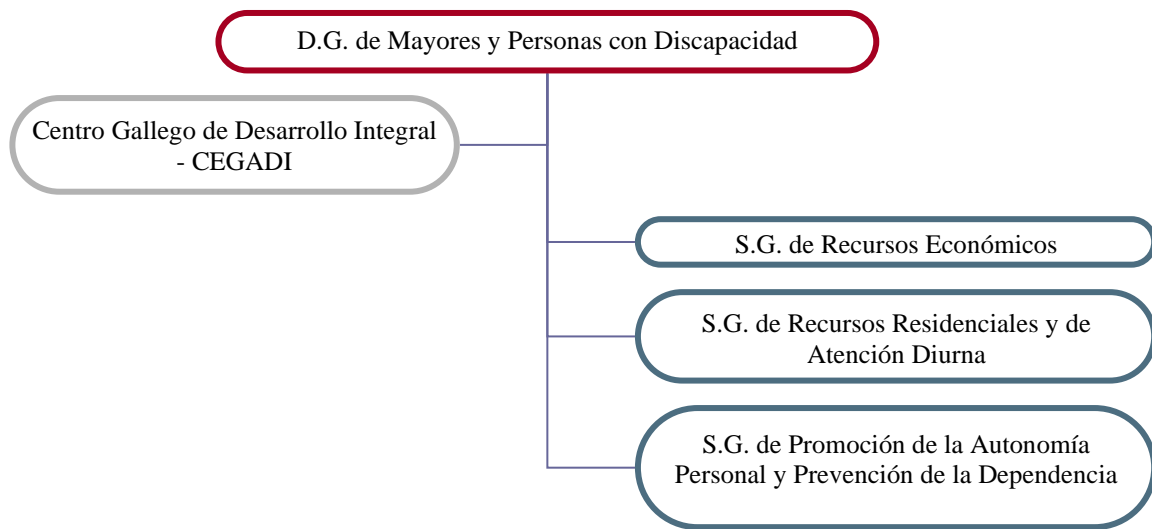
Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la web Turismo de Galicia (2021b).

Figura 11. Organigrama de la Consellería de Política Social



Nota: Abreviatura DG = Dirección General. Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la web Xunta de Galicia (2021b).

Figura 12. Organigrama Dirección General de Mayores y Personas con Discapacidad



Nota: Abreviatura DG = Dirección General, SG = Secretaría General . Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la web Xunta de Galicia (2021b).

Al igual que sucedía en el caso del Gobierno central, en cada autonomía también existen otras entidades que afectan de forma directa al turismo, la accesibilidad y la inclusión. En esta materia, en Galicia habría que mencionar: la Consellería de Infraestructuras y Movilidad; la Consellería de Cultura, Educación y Universidad; la Consellería de Empleo e Igualdad; y la Consellería de Medio Ambiente, Territorio y Vivienda.

Capítulo 3: Planteamiento del estudio y metodología de la investigación

3.1. Objetivo general y objetivos específicos

Como objetivo general, esta investigación trata de explorar la situación de accesibilidad para personas con discapacidad física y sensorial en un destino urbano emergente a través de la perspectiva de los agentes implicados en el desarrollo de un turismo accesible. Como objetivos específicos se pretende:

- Analizar los problemas que conlleva la implantación de un modelo de destino accesible para personas con discapacidad física y sensorial.
- Descubrir las soluciones aplicables para el desarrollo de un modelo de destino accesible para personas con discapacidad física y sensorial.

3.2. Diseño metodológico de la investigación: una aproximación cualitativa

El turismo es un fenómeno social, ya que implica la relación entre individuos y el entorno. El turismo accesible hace referencia a una rama o especialización de la propia actividad que tiene por objeto proporcionar servicios y productos adaptados a las necesidades de turistas con discapacidad. Dado que “ninguna actividad humana escapa al lenguaje y al habla” (Pérez, 2002, p. 5) y “la realidad que importa es lo que las personas perciben como importante” (Taylor y Bodgan, 1987, p. 16), la metodología cualitativa se ha considerado la más adecuada para descubrir la percepción de los *stakeholders* acerca del turismo accesible como realidad social.

Si bien esta forma de investigación puede presentar inconvenientes, como la subjetivación de datos o la generalización de resultados, (Pita y Pértegas, 2002), resulta enormemente valiosa para explorar y comprender manifestaciones, historias, hechos y sucesos contados por sus propios protagonistas (Taylor y Bodgan, 1987). De hecho, tanto la entrevista semiestructurada como los grupos de enfoque, que han sido las herramientas cualitativas utilizadas para la recolección de datos, permiten obtener una información más completa y profunda que un cuestionario, facilitan aclarar dudas durante el proceso, motivar al interlocutor, adaptarse a los sujetos entrevistados, reducir formalismos, llegar más rápido al núcleo del problema e identificar ambigüedades (Simons y Filella, 2011; Díaz-Bravo et al., 2013). Asimismo, ambas trabajan con el habla, y lo que los sujetos dicen en determinadas condiciones “se asume como punto crítico en el que lo social se reproduce y cambia” (Canales y Peinado, 1995, p. 289). Por ello, y por tratarse de un trabajo exploratorio que aspira a detectar conceptos clave acerca de los problemas y soluciones que afronta el desarrollo de un turismo accesible en un destino urbano para personas con discapacidad física y sensorial, la elección de esta vía se ha considerado adecuada y suficiente.

En relación a la muestra, 24 individuos —9 para entrevistas y 15 para grupos de enfoque— fueron elegidos de forma no probabilística, con la intención de que se adaptaran a

las características de la propia investigación. A pesar de que esta forma de selección no es estadísticamente representativa e impide realizar una extrapolación en base a un nivel de confianza, presenta otra serie de ventajas como, en este caso, la posibilidad de indagar acerca de las percepciones de actores determinados, relacionados con el tema tratado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por ello, y aunque como recursos se utilizaron el muestreo por conveniencia —seleccionando personas fácilmente accesibles— y por bola de nieve —contactando a través de otros sujetos—, también fue discrecional —con la intención de conformar un grupo específico de personas adecuadas para el análisis— y por cuotas —tratando de asegurar que la muestra fuera equitativa y proporcional que incluyera a sujetos especializados en varias ramas relacionadas con el turismo— (Sandoval, 2002; Strauss y Corbin, 2002; Quintana, 2006).

Tanto en las entrevistas como en los grupos se procuró crear un ambiente relajado, confortable y distendido, en el que los ponentes pudieran hablar libremente y expusieran sus ideas de forma espontánea y no dirigida, de modo que unas cuestiones pudieran dar paso a otras de forma flexible (Tylor y Bogdan, 1987). En cualquier caso, se planteó un guion que sirvió de base para el arranque de la conversación y como referencia de los temas a tratar, recogido en el Anexo 4 (página 130) del presente documento. En él se comienza contextualizando el perfil sociodemográfico de los participantes, al preguntarles por su edad, nivel de formación, puesto que desempeñan en su empresa y ámbito de actividad. Seguidamente, se cuestiona acerca de los problemas que plantea el desarrollo del turismo accesible en el destino A Coruña, así como las soluciones implementables y la percepción global de la urbe como producto accesible.

Finalmente, dado que las herramientas utilizadas para la obtención de datos guardan ciertas diferencias, a pesar de sus similitudes, en los dos siguientes subapartados se exponen sus características específicas y se justifica su elección.

3.2.1. Entrevistas

La entrevista semiestructurada se desarrolla como un diálogo entre un individuo y el investigador, con la que se pretende vislumbrar la interpretación del sujeto participante acerca del mundo social (Canales y Peinado, 1995). Se trata de un modelo mixto entre la entrevista estructurada y la abierta o en profundidad, dado que el entrevistador alterna frases directivas y no directivas por lo que, en cierta medida, es flexible al tiempo que mantiene las directrices de la investigación (Tylor y Bogdan, 1987)

Esta herramienta se consideró pertinente para indagar acerca de las perspectivas individuales de sujetos relacionados con la administración y las asociaciones de personas con discapacidad por dos razones principales:

1º) Grado de conocimiento del tema: se asumió que tanto los participantes con puestos de responsabilidad en la administración como los trabajadores y trabajadoras de las asociaciones aportarían un nivel de conocimiento acerca del estado de la cuestión que debía ser tratado de forma individualizada.

2º) Grado de implicación e intimidad: en ambos casos —administraciones y asociaciones— se quiso crear un ambiente de intimidad para que los entrevistados hablaran libremente acerca de las actuaciones o políticas implementadas para el desarrollo del turismo inclusivo por parte de sus propias entidades o por entidades ajenas. Adicionalmente, se trató de evitar que la conversación pudiera derivar en un debate político, por lo que no se creyó conveniente juntar a entes institucionales de diferentes ideologías.

En total se realizaron 9 entrevistas: 1 exconcejala de la Consellería de Igualdad; 1 miembro del Consejo rector del Consorcio de Turismo y Congresos de A Coruña; el actual Gerente de dicho organismo; 2 trabajadoras de la ONCE; 2 colaboradores asociados del Grupo de Personas con Discapacidade da Coruña (en adelante GRUMICO) —uno de ellos también colabora con el Ayuntamiento de A Coruña—; 1 coordinador de la Asociación de Colaboración y Promoción del Sordo (en adelante ACOPROS); y 1 coordinador de la Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia (en adelante FAXPG). La Tabla 6 recoge las características de esta muestra.

Tabla 6. Tipología de la muestra en entrevistas

Método/ código	Día/ hora	Actividad	Perfil sociodemográfico		
			Edad (años)	Formación	Estudios Turísticos
E01	15/07/21 10.00 am	Asociación	45-55	Licenciada	No
E02	15/07/21 01.00 pm	Asociación	45-55	Licenciada	No
E03	14/07/21 12.00 am	Ayuntamiento	45-55	Posgrado	No
E04	11/11/21 12:00h	Asociación	25-35	Posgrado	No
E05	15/11/21 19:00h	Ayuntamiento	45-55	Licenciado	No
E06	17/11/21 16:30h	Asociado/Ayto.	45-55	Licenciado	No
E07	24/11/21 16:00h	Asociada	35-45	Licenciado	No
E08	30/11/21 17:00h	Asociación	45-60	Licenciado	No
E09	10/12/21 10:00h	Ayuntamiento	45-60	Licenciado	Sí

Nota: No se incluye el nombre de la asociación y el cargo para mantener el anonimato de los sujetos.

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Grupos de enfoque

Los primeros autores que trataron los grupos de enfoque como herramienta de investigación hacían referencia a la misma como una forma de entrevista grupal. No obstante, a diferencia de las entrevistas, los grupos estudian la producción grupal de sentidos y significados a través de la interacción entre los participantes, mientras el entrevistador adopta

un papel más similar a un moderador (Pérez y Víquez, 2010). En este punto, cabe señalar que gran parte de la comunidad científica recomienda no sobrepasar los siete o diez individuos, a fin de que todos participen en la actividad grupal y tratar de evitar que ninguno se sienta intimidado por el conjunto (Gutiérrez, 2008).

En el primer grupo se reunieron 8 profesores de un centro de formación en gestión hotelera, especialistas en legislación, comunicación, calidad, marketing, recursos humanos, finanzas, gestión de alimentos y bebidas y alojamiento. En el segundo grupo se juntó a 4 gerentes de empresas turísticas, 1 director de un centro de enseñanza profesional para el empleo (FPE) especializado en hostelería, 1 director de centros culturales y un guía-intérprete de lengua de signos que se ofreció como participante para incentivar el debate. En ambos casos se trató de contrastar opiniones y generar un conocimiento conjunto, ya que la mayoría de los participantes declararon su escaso dominio del tema. De este modo, en ambos grupos concurrían personas heterogéneas en cuanto a áreas de conocimiento y género y, su vez, homogéneas desde la perspectiva de la docencia y la actividad turística. La Tabla 7 recoge las características de esta muestra.

Tabla 7. Tipología de la muestra en grupos de enfoque

Método/ código	Día/ hora	Actividad	Perfil sociodemográfico		
			Edad (años)	Formación	Estudios Turísticos
G01	16/06/21 12.00 am	Prof. ^a Comunicación	35-45	Doctor/a	No
		Prof. ^a Calidad	45-55	Licenciado/a	No
		Prof. Restauración	55-65	FP2	Sí
		Prof. Finanzas	45-55	Licenciado/a	No
		Prof. ^a Legislación	45-55	Doctor/a	No
		Prof. RR. HH	45-55	Licenciado/a	No
		Prof. Marketing	45-55	Licenciado/a	No
		Prof. ^a Alojamiento	45-55	Posgrado	Sí
G02	13/07/21 07.00 pm	Agencia de Viajes	45-55	Módulo ~ Universidad	Sí
		Alojamiento	25-35	Módulo ~ Universidad	Sí
		Restauración	35-45	Módulo ~ P2	Sí
		Transporte	45-55	Formación técnica	No
		FPE	45-55	Módulo ~ Universidad	Sí
		Cultura y Ocio	45-55	Posgrado	No
		Guía-Traductor de lengua de signos	25-35	Módulo ~ FP2	Sí

Nota: No se incluye el nombre del centro de trabajo ni el cargo para mantener el anonimato de los sujetos; Prof.^a = Profesora; Prof. = Profesor; RRHH = Recursos Humanos; FPE = Formación Profesional para el Empleo; ~ = Equivalente. Fuente: Elaboración propia.

3.3. Diseño de la investigación

Al finalizar el trabajo de campo (ver Anexo 5, página 131), se realizó una transcripción de cada uno de los audios. Seguidamente, se llevó a cabo una primera lectura en profundidad de cada *verbatim*, a la par que se reproducía su correspondiente grabación para comprobar que cada palabra había sido registrada de forma literal. Una vez realizadas las correcciones, los textos fueron introducidos en el programa Atlas ti. 9 para su análisis, siguiendo el método de la Teoría Fundamentada.

Desarrollada por Glaser y Strauss (1967) y Strauss y Corbin (1990), la Teoría Fundamentada —*Grounded Theory*— no parte de supuestos *a priori*, sino que trata de generar una teoría en base a datos empíricos (Simons y Filella, 2011; Carrero, Soriano y Trinidad, 2012; Herrera, 2017). El método se basa en los principios de muestreo teórico, comparación constante y generación de teorías sustantivas en base a la información obtenida (Carrero, et al., 2012). Una de sus principales ventajas reside en la “posibilidad de modificar la categoría¹⁷ central y sus propiedades hasta alcanzar el nivel de saturación de ideas, a través del intercambio de categorías” (Carrero, et al., 2012, p. 36). Es entonces cuando el investigador debe realizar una interpretación de los datos y, de forma intuitiva, desarrollar una teoría. De este modo, “la teoría se puede aplicar y ajustar a muchas situaciones con suficiente exactitud”, por lo que “es suficientemente plausible para satisfacer a la mayoría de los lectores” (Glaser y Strauss, 1967, p. 233), dado que se extrae de los mismos datos y no de una idea preconcebida por el investigador.

Respecto al uso de soportes informáticos para el análisis de datos, el propio Glaser (2011) mantiene que no se debe hacer uso de un software específico, ya que ningún programa es capaz de reconocer categorías en los datos, generar ideas y buscar significados en las mismas. Sin embargo, su empleo evita la categorización manual, presenta de forma fácil y rápida la información por categorías y aporta poderosas herramientas para el análisis, como las tablas de co-ocurrencias y la nube de palabras (Carrero, et al., 2012). Entre las opciones disponibles en el mercado, Atlas ti. 9 fue seleccionado por la facilidad de uso que presenta su interface y su capacidad gráfica a la hora de generar diagramas y mapas conceptuales.

El trabajo se comienza con la clasificación de los documentos en 4 bloques: Entrevistas Asociaciones, Entrevistas Administración, Grupo Educación y Grupo Sector. A continuación, se realizan 6 ciclos de lectura y codificación hasta alcanzar el nivel de saturación de ideas. En las lecturas iniciales es cuando se localizan los temas emergentes y se codifica de forma abierta, tratando de evitar un posible sesgo cognitivo y utilizando palabras y frases clave sustraídas de las propias citas. En los siguientes ciclos, se identifican ideas repetitivas y se elimina la información redundante o que no presenta relación con el objeto de

¹⁷ Categoría: “producción textual que se presenta bajo la forma de una breve expresión y que permite denominar un fenómeno perceptible a través de una lectura conceptual de un material de la investigación” (Paillé y Muchielli, 2003, p. 147).

estudio, a la par que se refinan, reorganizan, renombran y agrupan códigos¹⁸ de manera jerárquica con palabras abstractas. En los últimos ciclos, se verifica que se ha alcanzado el nivel de saturación de ideas y que se ha encontrado la categoría central sobre la que girará todo el discurso y que relaciona todas las categorías. De este modo, las 2.500 citas y 193 códigos iniciales fueron reducidos a 351 citas y 9 códigos finales que se agrupan en 3 categorías: STAKEHOLDERS, PROBLEMAS Y SOLUCIONES, que giran en torno a la categoría central: SITUACIÓN TURISMO ACCESIBLE. La Tabla 8 sintetiza esta agrupación.

Tabla 8. Códigos y Categorías

Categorías	SITUACIÓN TURISMO ACCESIBLE		
	STAKEHOLDERS	PROBLEMAS	SOLUCIONES
	Asociaciones	Técnicos	Técnicas
Códigos	Sector	Económicos	Económicas
	Administración	Culturales	Culturales

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que en cada una de las entrevistas, y a fin de no duplicar información, se mantuvo únicamente la cita más representativa de cada uno de los temas tratados. Sin embargo, dado que los grupos de enfoque estaban formados por individuos de diversas profesiones o áreas de conocimiento, se asignó un número a cada participante y la información fue seleccionada como si de entrevistas individuales se tratara. De ese modo, se pudo analizar la contribución de cada uno conforme a su perfil. Sin embargo, aunque esta diferenciación se ha tenido en cuenta a la hora de redactar los resultados, en este documento no se incluirá ningún dato que pudiera identificar a los sujetos, ya que algunos expresaron su deseo de mantener el anonimato de sus declaraciones. El resultado final del proceso de codificación y selección de citas se recopiló en una tabla, en la que se incluyó el número de la cita, el número de entrevista o grupo, el número de participantes en cada grupo, el código asignado a cada cita y el contenido de las propias citas.

Paralelamente, a lo largo de todo el proceso, se elaboró un memorando de códigos que ayudó a generar ideas y encajar los datos en categorías analíticas tentativas, hasta descubrir el concepto axial. La Tabla 9 muestra cada código, la categoría a la que pertenece, su enraizamiento —número de citas en las que aparece— y el tema al que hace referencia.

¹⁸ Código teórico: constructo que tiene valor explicativo o interpretativo propio en un sistema de categorías concreto (Carrero, et al., 2012, p. 33).

Tabla 9. Memorando de códigos

Categoría	Código	Descripción
STAKE-HOLDERS	Asociaciones (N = 29)	Se mencionan acciones, labores y responsabilidades propias de las asociaciones de personas con discapacidad
	Sector (N = 168)	Se hace algún tipo de referencia directa o indirecta a empresas turísticas (alojamiento, restauración, intermediación), transportes u ocio.
	Administración (N = 236)	Se hace algún tipo de referencia directa o indirecta a la administración pública o entidades que gestiona (patrimonio, museos, teatros, educación etc.)
PROBLEMAS	Problemas Técnicos (N = 50)	Se habla de problemas que, principalmente, guardan relación con elementos físicos del entorno, la arquitectura y el urbanismo, pero también al funcionamiento de herramientas tecnológicas
	Problemas Económicos (N = 21)	Son datos guardan relación o hacen mención al valor económico de la adaptación en general o de una actuación en pro de la accesibilidad en un caso particular
	Problemas Culturales (N = 109)	Se evidencian problemas para el desarrollo del turismo accesible derivados de comportamientos y creencias sociales o individuales. En este grupo se incluyen las leyes y las normativas, como instrumentos que reflejan la idiosincrasia social
SOLUCIONES	Soluciones Técnicas (N = 73)	Se habla de soluciones que podrían ser aplicadas por el personal encargado del diseño y/o ejecución de planes urbanísticos, infraestructuras y edificios, maquinaria, tecnología, productos y servicios turísticos.
	Soluciones Económicas (N = 23)	Se habla de soluciones de bajo coste y de premios, subvenciones o reducciones fiscales
	Soluciones Culturales (N = 92)	Se manejan conceptos como formación, sensibilización y difusión de la discapacidad entre la población. Se incluyen soluciones relacionadas con la mejora en la redacción y aplicación de las leyes y normativas

Nota. N = frecuencia (número de citas asociadas). Fuente: Elaboración propia

Finalmente, tras considerar que los códigos y categorías elegidos sintetizan adecuadamente la información contenida en la muestra, se procede a reflexionar acerca de los descubrimientos alcanzados y su relación con las características específicas del fenómeno analizado (Hirschman y Thompson, 1997). Tras generar la Nube de palabras, la Tabla de co-ocurrencias y crear el Mapa conceptual, en el Capítulo 5 se detallan los resultados de la investigación. Previamente, el Capítulo 4 presenta el caso de estudio, en esta ocasión, el destino A Coruña.

Capítulo 4: La ciudad de A Coruña como destino inclusivo

4.1. A Coruña como destino turístico: oferta y demanda

Situada en la costa, al noroeste de la Península Ibérica, el casco urbano de A Coruña se extiende sobre una área de 37,83 km² (Ayuntamiento de A Coruña, 2021) y acoge a 214.744 habitantes (INE, 2021a). La zona central de la ciudad se emplaza sobre un istmo que une la zona nueva con el casco antiguo y forma una península con dos fachadas marítimas, como se ve en la Figura 13. Por un lado, en mar abierto se encuentran las más extensas playas de la ciudad, en la llamada ensenada del Orzán. Por el otro, el puerto marítimo, en la ría, una zona con aguas menos agitadas que permiten el atraque de los barcos.

Figura 13. Mapa de A Coruña



Fuente: Google Maps (2021)

En un principio, dada su dimensión y características geológicas, este destino podría ser elegible para el desarrollo de un modelo turístico accesible, pues una gran parte de su territorio es una superficie plana a 26 metros sobre el nivel del mar. Sin embargo, su relieve también presenta ciertos inconvenientes, como algunas colinas escarpadas y varias zonas elevadas que alcanzan un máximo de 291 metros de altitud (Topographic-map, s.f.).

Por otra parte, se ha de tener en cuenta que el casco urbano de A Coruña es el resultado de un proceso constructivo iniciado hace más de diez siglos, cuando la ciudad primitiva se emplazaba en la zona que hoy se conoce como Ciudad Vieja (Gallego y González-Cebrián, 1975). Más de la mitad de los edificios de la ciudad superan los treinta años de antigüedad (Rodríguez y Carro, 2021), por lo que muchos no cumplen con los actuales requisitos de la Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad.

4.1.1. Oferta

A Coruña forma parte del geodestino¹⁹ turístico denominado A Coruña e As Mariñas²⁰ (Xunta de Galicia, 2021c), además de ser uno de los puntos de parada del Camiño Inglés, ruta de peregrinación a Santiago de Compostela²¹, ya utilizada en el siglo XII, que comunica nuestro país con territorios del norte (National Geographic, 2017).

La ciudad posee diversos bienes naturales y culturales con valor y atractivo suficiente para motivar la demanda turística. Entre sus construcciones históricas destacan la Torre de Hércules²² (Figura 14), declarada Patrimonio de la Humanidad en 2009 y el único recurso de la ciudad con contenido adaptado para invidentes; las iglesias románicas de San Jorge y la Colegiata de Santa María del Campo, que son Bienes de Interés Cultural; la Iglesia de Santiago Apóstol, como Monumento Histórico Artístico; y el Castillo de San Antón, antigua fortaleza defensiva reconvertida en museo arqueológico. De construcción más reciente, el edificio del Ayuntamiento, la plaza de María Pita, la Avenida de la Marina y el Obelisco se posicionan entre los diez principales puntos de interés para visitantes (TripAdvisor, 2021a; Google, 2021). Además, posee el Paseo Marítimo más largo de Europa (Turismo Coruña, s.f.a), cuenta con varias playas de bandera azul, parques, jardines y miradores, mercados, acuario, varios museos, teatros, centros de exposiciones y recintos feriales. Para más información, en el Anexo 6 (página 133) se aporta una tabla- inventario de todos los recursos recogidos en el documento *Anexo. Análisis de recursos turísticos del Plan Estratégico de Turismo de A Coruña, elaborado por Turismo Coruña y Gaztelumendi (2017b)*, con la colaboración del alumnado del Grado en Turismo y del Programa de Simultaneidad del Grado en Ciencias Empresariales y Turismo de la Universidad de A Coruña y del CENP (Centro Español de Nuevas Profesiones).

Cabe mencionar que la mayoría de estos recursos no disponen de adaptaciones para personas con discapacidad sensorial y presentan ciertos problemas para personas con movilidad reducida, ya sea en su entorno o en su itinerario (Turismo Coruña y GRUMICO, 2017). En este sentido, ya el *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España*

¹⁹ Los geodestinos son una forma de división territorial con finalidad turística presentada por la Xunta en el año 2011. Divide la Comunidad en 14 territorios con cierta singularidad, historia y valor patrimonial en su conjunto. Con ello se pretende promover la cooperación y el desarrollo entre localidades, diversificar la oferta y atraer visitantes que deseen vivir experiencias variadas (Xunta de Galicia, 2011-c).

²⁰ A Coruña e As Mariñas forman un conjunto que abarca la ciudad homónima, junto a los ayuntamientos de Arteixo, Culleredo, Oleiros, Sada, Cambre, Carral, Bergondo, Abegondo, Betanzos, Paderne, Miño, Coirós, Oza-Cesuras, Irixoa y Aranga (Turismo de Galicia, 2021d).

²¹ Como enclave marítimo, A Coruña fue utilizada por peregrinos procedentes de países escandinavos, Países Bajos, Francia pero, sobre todo, Inglaterra, Irlanda y Escocia (Xunta de Galicia, s.f.b).

²² El origen portuario de A Coruña se vincula a la Torre de Hércules. Construida por los romanos a finales del siglo I y comienzos del II, fue utilizada como faro en época de Vespasiano, cuando la ciudad se convierte en el puerto de salida al mar para la ciudad de Lugo, centro administrativo de Galicia en ese momento. Aunque durante las invasiones suevas y visigodas desciende la actividad portuaria y la población de la zona, en siglos venideros se producirá un resurgimiento urbano de todo el litoral (Autoridad Portuaria de A Coruña, 2021; Turismo de Galicia, 2021c)

(Hernández-Galán, Jordán, Martín, Martínez, Higuera, Rojo, López, Almonacid, Barragán, Bascones, Aymerich y Izquierdo, 2017) señalaba que existe un nivel de accesibilidad medio-bajo en los recursos gestionados por las administraciones locales. Las principales quejas son la escasez de plazas adaptadas en espectáculos, que además se ubican exclusivamente en las zonas más caras, y la baja disponibilidad de signo guías para discapacidades sensoriales. Entre los aspectos positivos, se reconoce la discriminación positiva hacia estas personas en el acceso sin colas y la adquisición de entradas, que son gratuitas o rebajadas o gratis para el acompañante. Igualmente, se reconocen ciertos avances en cuestiones de señalética para discapacidades intelectuales y el elevado porcentaje de aseos adaptados. Asimismo, y aunque todavía no son frecuentes, comienzan a existir programaciones inclusivas para el disfrute por parte de un espectro más amplio de población

Figura 14. Torre de Hércules (A Coruña)



Fuente: Google Imágenes

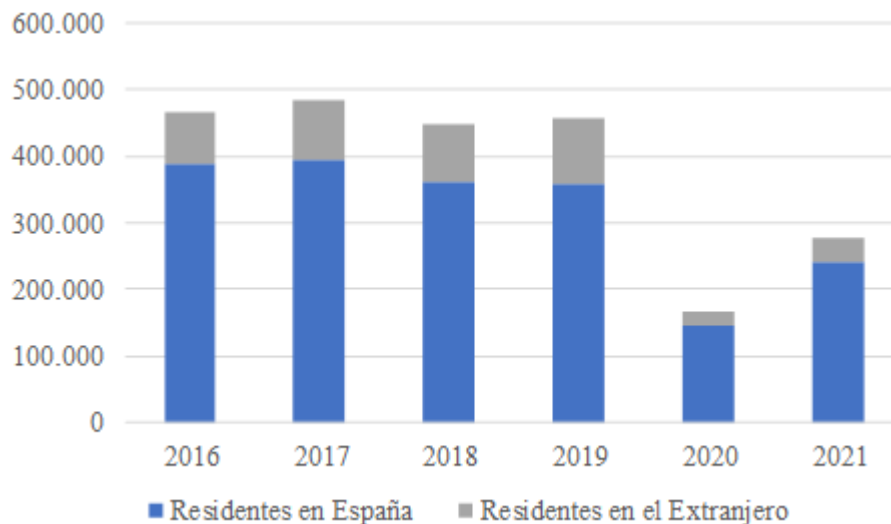
4.1.2. Demanda

Al igual que en otras zonas de España, enero es el mes en el que se contabiliza un menor número de viajeros (con una media que ronda los 20.000 visitantes anuales entre los años 2016 y 2021), aunque la cifra asciende progresivamente hasta alcanzar su pico en agosto (con una media aproximada de 40.500 visitantes anuales en los últimos seis años), momento en el que comienza nuevamente a descender. Por tramos, la temporada baja coincide con los meses de invierno, la alta con el periodo estival y el resto podría considerarse temporada media, de acuerdo a datos del INE (2021d).

Por años, entre 2016 y 2019 A Coruña recibía una media de 464.887 viajeros anuales, que permanecían 2 noches en el territorio, aproximadamente, y generaban cerca de 947.844 pernoctaciones (INE, 2021d). El número de visitantes extranjeros mostraba una evolución positiva, al ascender paulatinamente desde un 17,11% sobre el total de la demanda en 2016, hasta alcanzar 21,40% en 2019. Sin embargo, debido a la expansión de la enfermedad COVID-19 a nivel mundial, en 2020 el número viajeros descendió a 166.582 y la cifra de pernoctaciones a 396.521, si bien la estancia media ascendió a 2,31 noches. Además, el porcentaje de turistas internacionales se redujo al 16,37% sobre el total. Finalmente, en 2021,

entre los meses de enero y noviembre, 278.136 personas visitaron el destino, aumentaron la estancia media a 2,39 noches y alzaron las pernoctaciones a un total 630.903. La Figura 16 refleja la evolución la demanda nacional e internacional del destino A Coruña desde enero de 2016 hasta noviembre de 2021.

Figura 15. Número de viajeros en A Coruña entre enero de 2016 y noviembre de 2020



Fuente: Google Imágenes

En cuanto a precios y demanda hotelera, en 2019 la tasa de ocupación (TO) media anual fue del 65,50% y el precio medio de venta por habitación doble o *Average Daily Rate* (ADR) 64 €, lo que supuso una subida del 7,7% respecto al año anterior (INE, 2021b, 2021c; Otero, 2020). En 2020, al inicio de la crisis sanitaria, el porcentaje de habitaciones ocupadas apenas superó el 38% y no se mantienen registros del ADR. Finalmente, entre enero y noviembre de 2021 la TO ascendió al 49,02% de media y el precio a 57,67 €, lo que denota una cierta recuperación.

4.1.3. Infraestructuras y transportes

Para el alojamiento de viajeros, en A Coruña y su área de influencia existen más de 50 establecimientos, entre los que se encuentran 1 hotel de 5 estrellas, 22 hoteles de 4 estrellas, 12 hoteles de 3 estrellas, 7 hostales y pensiones de 2 estrellas y 1 estrella, además de 11 apartamentos y varias casas de alquiler turístico (Booking, 2021). Entre todos disponen de 64 habitaciones aptas para silla de ruedas, aunque todos presentan carencias, bien sea en las zonas de aseo, los ascensores, el restaurante, la cafetería o comedor, la recepción, la entrada, el aparcamiento o el entorno del edificio. Si se realiza una comparación por tipología, se observa una mejor adaptación en los de categoría superior (4 y 5 estrellas), frente al resto (3, 2 y 1 estrella, hostales y pensiones) (Turismo de A Coruña y GRUMICO, 2017).

Para comer y disfrutar de la gastronomía, existen más de 1.000 locales de hostelería que ofrecen todo tipo de comida, nacional e internacional (Tripadvisor, 2021b). Como accesibles para silla de ruedas, GRUMICO mantiene un registro en el que se listan 20

restaurantes, 3 cafeterías-pub y 20 cafeterías-bares, disponible desde el 26 de mayo de 2019 a través del enlace <http://grumico.com/wp-content/uploads/2015/03/INDICE-GUIA-ACCESIBLE.pdf>.

Igualmente, existen más de 40 agencias de viaje mayoristas y minoristas sitas en la propia ciudad, así como 2 oficinas de información turística permanentes en la Plaza de María Pita y la Torre de Hércules y 1 temporal, con apertura de junio a septiembre en la zona del puerto, que da asistencia a cruceristas (Turismo Coruña, s.f.b).

Respecto a actividades de ocio, el centro social Ágora y los cines emplazados en los principales centros comerciales —Marineda City, Los Cantones Village, Espacio Coruña y Los Rosales— disponen de bucle magnético o facilitan un sistema de subtítulo o lengua de signos a través del móvil. No obstante, ninguno cuenta con un sistema de audio-descripción para invidentes (Turismo Coruña y GRUMICO, 2017).

En relación a la movilidad urbana, el ayuntamiento ha comenzado a implantar medidas dirigidas hacia la transformación del espacio público, con la reducción de la velocidad máxima de vehículos a 30Km/h que, además, compartirán espacio con bicicletas, VMP y transporte público (Ayuntamiento de A Coruña, s.f.a). Asimismo, en la calle se reserva una plaza por cada cuarenta coches para el aparcamiento de transportes privados de personas con discapacidad, conforme al RD 1056/2014, de 12 de diciembre. No obstante, en las zonas de estacionamiento de ORA han de pagar transcurridas 2 horas. Este punto resulta especialmente controvertido, ya que depende de cada ayuntamiento el facilitar este servicio de forma íntegramente gratuita o cobrar por algún tipo de tramo (Guardado y Tejo, 2021). Si bien, A Coruña ha entrado recientemente en el sistema Disabled Park (2014), un dispositivo para localizar este tipo de aparcamientos a través de Google Maps.

Dentro del casco urbano, más de 30 líneas de autobuses operan entre las 6:50 a.m. y las 23:00 horas. La Compañía de Tranvías ofrece una tarifa reducida para usuarios con diversidad funcional y cuenta con un 86% de flota adaptada. Entre otras medidas, los vehículos disponen de un pulsador exterior para el acceso de personas en silla de ruedas, sistema de inclinación en vehículos, pavimento antideslizante, iluminación en entradas y salidas, asideros, bandas contrastadas en el pavimento, plataforma central reservada para personas con discapacidad, respaldo, asientos reservados, pulsador de parada en braille, pictogramas de información y señalización interior, sistemas de información acústica y visual y acceso señalizado para perros guía (Compañía de Tranvías de La Coruña, 2013; Díaz y García, 2018).

La estación de autobuses de A Coruña está gestionada por el Ayuntamiento y en ella operan más de 20 compañías que transportan pasajeros dentro y fuera de la comunidad (Páginas Amarillas, 2021). Aunque su estructura tiene casi medio siglo de antigüedad (Quincemil, 2020), fue íntegramente reformada en los años 90. En la entrada principal se ha construido una rampa para salvar las escaleras, pero con una pendiente superior al 2%, como se ve en la Figura 15. Dentro del recinto, dispone de un ascensor que comunica con la planta de venta de billetes con la zona donde se encuentran las plataformas, previa solicitud en

Atención al Cliente. Carece de adaptaciones para discapacidad auditiva y, en general, la circulación de una silla de ruedas sin asistencia por las instalaciones resulta complicada.

Figura 16. Entrada principal a la Estación de Autobuses de A Coruña



Fuente: Google Imágenes

La estación de tren, llamada San Cristóbal, se emplaza en un edificio neorrománico obra del ingeniero Antonio Gascué Echeverría, inaugurado en 1883 por el Rey Alfonso XII (Garcival, 2007). Desde ella, existen líneas de tren directas a Asturias, Bilbao, Cádiz, Madrid, Málaga, Murcia/Alicante, Ponferrada, Puebla de Sanabria, Rodalies de Catalunya, Santander, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Zaragoza. Dentro de la comunidad, conecta con Santiago, Vigo, Lugo, Monforte, Ferrol y Ourense. Además, forma parte de las 21 estaciones de España con servicio Dialoga, pensado para mejorar la comunicación con personas con discapacidad auditiva. Con este fin, dispone monitores de vídeo con información en lengua de signos y mensajes de texto para transmitir incidencias, situaciones de emergencia y avisos en general (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias [ADIF], 2021; Díaz y García, 2018). Igualmente, servicio Atendo de la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (en adelante Renfe) da asistencia a personas con problemas de movilidad, previa solicitud (Renfe, s.f.).

En cuanto a taxis, el municipio coruñés posee la mayor densidad de vehículos de toda Galicia, con 1 por cada 467 vecinos (La Opinión de A Coruña, 2017). De éstos, 11 están adaptados para transportar una silla de ruedas (Díaz y García, 2018).

Por su parte, el puerto náutico, además de mercancías, recibe embarcaciones turísticas. De hecho, en 2021 acogió a un total de 80 buques y 6.480 pasajeros, a pesar de la situación sanitaria. La Autoridad Portuaria de A Coruña (Puerto de A Coruña, 2021) dispone de un apartado web donde comunica las medidas de accesibilidad a contenidos online bajo las cuales operan, pese a que no muestra un contenido específico acerca de la adaptación física de las instalaciones.

El Aeropuerto de Alvedro posee conexiones regulares directas a Barcelona, Bilbao, Madrid y Sevilla (AENA, 2021c). Al igual que en otros puntos de España, cuenta con el servicio de Aena para personas con movilidad reducida, previa reserva (AENA, 2021a), aunque la compañía no especifica en su página web ningún otro tipo de ayuda para otras discapacidades.

4.2. Políticas turísticas y de accesibilidad del Ayuntamiento de A Coruña

El Ayuntamiento de A Coruña transmite su compromiso con la accesibilidad a través de la web institucional, concretamente, en el área de urbanismo (Ayuntamiento de A Coruña, s.f.b). En ella se menciona, no sólo la accesibilidad física, sino la necesidad de mejora en el acceso en red para todas las páginas municipales. En este sentido, la institución sigue las pautas establecidas en la Norma UNE 139803:2012 y las directrices *Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.*, y pone a disposición una línea de sugerencias y reclamaciones en caso de fallos, así como tres enlaces para ampliar información acerca de la accesibilidad en red. Asimismo, la Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Infraestructuras y Movilidad elaboró una *Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado EIDUS A Coruña 2017-2023* que, a modo de resumen, centra sus objetivos estratégicos entorno a tres ejes: lograr una ciudad sostenible, inteligente e integradora. A lo largo del informe, se hace referencia al turismo de forma directa o a planes y acciones que lo afectan de forma derivada. Por ejemplo, el objetivo estratégico número 10 apunta que se ha de “Aprovechar el potencial de emprendimiento y creación de empresas, en especial en el sector cultural, creativo y turístico de la ciudad” (Ayuntamiento de A Coruña, 2017, p. 115). De forma indirecta, existen varios objetivos operativos y planes de acción con capacidad de afectar al sector, especialmente los que se dirigen a la conservación del litoral, el medioambiente, el paisaje, el patrimonio, la movilidad y accesibilidad, el transporte, los sistemas de información y los mercados de barrio. Y es que, como se menciona en el plan estratégico, uno de los principales retos es hacer una ciudad más habitable para todos.

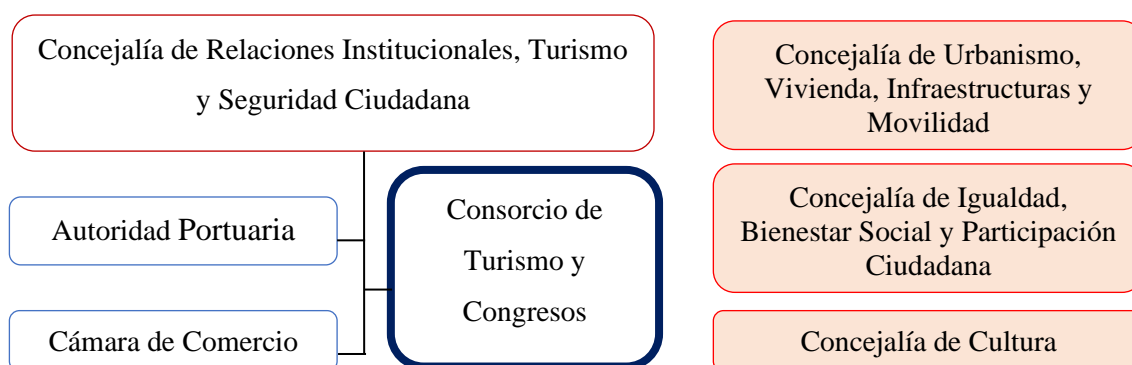
El *Plan estratégico de turismo 2017-2020* (Turismo Coruña y Gaztelumendi, 2017a), realiza una breve revisión, tanto del plan estratégico urbanístico que se acaba de tratar, como de la *Estrategia 2020 del Turismo de Galicia*. Ambos documentos, junto a las directrices y recomendaciones emanadas de la Unión Europea y la OMT, sirven como guía para elaborar el plan turístico de A Coruña. Tras realizar un análisis acerca de las nuevas tendencias de demanda, una revisión de los planes implementados por el gobierno local en periodos anteriores. y un diagnóstico de situación y posicionamiento de la ciudad como destino, se propone un plan de actuaciones que pretende acrecentar la rentabilidad de la actividad turística, implicar a todos los agentes públicos y privados relacionados, y contribuir al desarrollo de una ciudad sostenible en el ámbito social, ambiental y económico. La hoja de ruta se resume en cuatro líneas de trabajo para afrontar los retos y lograr los objetivos estratégicos: implantar un nuevo modelo de gobernanza y organización del turismo, mejorar la competitividad, emprender programas para el desarrollo del producto turístico y un nuevo plan de marketing para la ciudad.

Respecto al turismo accesible, en 2017 Turismo Coruña redactó, con la colaboración del Grupo de Personas con Discapacidad de A Coruña (en adelante GRUMICO), una guía acerca de los recursos turísticos y la facilidad de acceso que presentan cada uno de ellos en relación a distintas discapacidades. En ella se analiza y valora, de forma detallada, la accesibilidad de todos los hoteles de categoría superior -4 y 5 estrellas- y algunos de categoría media -3 y 2 estrellas-, varios restaurantes, aparcamientos y prácticamente todos los

edificios históricos, museos, jardines, plazas, parques, así como las principales calles y rutas urbanas (Turismo Coruña y GRUMICO, 2017).

En relación a la organización administrativa, a nivel local también existe libertad para crear una estructura de gestión integral del destino. De este modo, en el caso de A Coruña, dicha tarea es llevada a cabo por un Consorcio constituido por el propio Ayuntamiento, la Cámara de Comercio y la Autoridad Portuaria (Turismo Coruña, 2017). El/la Gerente del Consorcio se encarga de las tareas de promoción y reactivación turística de la ciudad como destino seguro y de calidad (Deputación da Coruña, 2021). A su vez, dicho organismo se encuentra adscrito al Área de Relaciones Institucionales, Turismo y Seguridad Ciudadana, presidido por un/a concejal/a de turismo, con competencias en Relaciones Institucionales, Turismo, Seguridad Ciudadana y Tráfico. Por otra parte, la accesibilidad, la inclusión y la cultura, que afectan de forma transversal al turismo accesible en el destino Coruña, son responsabilidad de la Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Infraestructuras y Movilidad; la Concejalía de Igualdad, Bienestar Social y Participación ciudadana; y la Concejalía de Cultura. La Figura 17 presenta el organigrama de la concejalía de turismo y las concejalías relacionadas con la accesibilidad en la ciudad.

Figura 17. Estructura del Consorcio de Turismo y Concejalías relacionadas



Fuente: Elaboración propia con datos de la web del Ayuntamiento de A Coruña (Ayuntamiento de A Coruña, s.f.c) y Turismo Coruña (2017)

Capítulo 5: Resultados

5.1. A Coruña como destino accesible desde la perspectiva de los *stakeholders*

En este primer punto de exposición de resultados se aborda el análisis desde las variables categóricas planteadas, delimitadas en códigos, y que se corresponden con los objetivos de la investigación. Se comienza con una explicación y presentación de la nube de palabras, que identifica los conceptos más repetidos durante las entrevistas, aporta una visión rápida de la materia (Friese, 2019) y la forma en la que se han expresado las ideas. Seguidamente, se justifica y se plantea el mapa conceptual, que refleja las relaciones entre códigos y ayuda a generar teorías (Miguel, 2010). Finalmente, se comenta y se muestra el número de veces que dos categorías aparecen asociadas a una misma cita y, por tanto, relacionadas, a través de la tabla de co-ocurrencias.

La nube de palabras o nube de *tags*, representada en la Figura 18, fue generada a partir del compendio de citas seleccionadas de los testimonios de los participantes, tras eliminar las denominadas “palabras vacías” y las de frecuencia inferior a 0,15%, por ser escasamente significativas (ver Tabla de frecuencias en el Anexo 7, página 136). El tamaño de cada expresión es proporcional a su frecuencia de uso, de modo que las más recurrentes y, por tanto, clave para el análisis (*keywords*), consiguen captar una mayor atención (Reyes, 2020). En este sentido, se observa que “creer” (N=58) destaca sobre el resto, y dada la emergencia de verbos similares, como “temer”, “suponer”, “pensar”, “deber”, “parecer”, etc., se intuye que las declaraciones de los sujetos se basaron, principalmente, en consideraciones personales, independientemente de su certeza. Por su parte, la elevada frecuencia de términos como “discapacidad” (N=47), “accesibilidad” (N=44), “gente” (N=40), “problema” (N=35), “turismo” (N=29), “administración” (N=29) y “Coruña” (N=29) permite dilucidar el principal tema tratado durante las conversaciones. En relación al resto del conjunto, y aunque algunos verbos, adjetivos y sustantivos no facilitan una interpretación fuera de contexto, otros parecen descifrar problemas (“necesitar”, “falto”, “costar”, etc.) o soluciones (“formar”, “braille”, “bucle”, “tecnología”, “adaptar”, “guiar”, etc.) de accesibilidad en el sector turístico (“hotel”, “restaurante”, “museo”, “bus”, “sector”, “empresa”, etc.) en el destino Coruña (“Galicia”, “ciudad”, “hércules”, etc.). Este resultado sirvió de inspiración para poner nombre a los códigos y categorías centrales de la investigación.

Se ha de señalar que para aludir a la discapacidad no se registraron términos despectivos o considerados no adecuados en nuestros días, lo que constata el abandono paulatino en la sociedad de expresiones como “minusvalía” o “invalidéz”, utilizados hasta hace pocos años por las propias administraciones (Plena Inclusión, 2021b) y que denotaban, erróneamente, una “menor o no valía” de este colectivo. Este hecho es relevante, ya que el lenguaje es un elemento importante en la búsqueda de la sostenibilidad y equidad social (Gillovic et al., 2018).

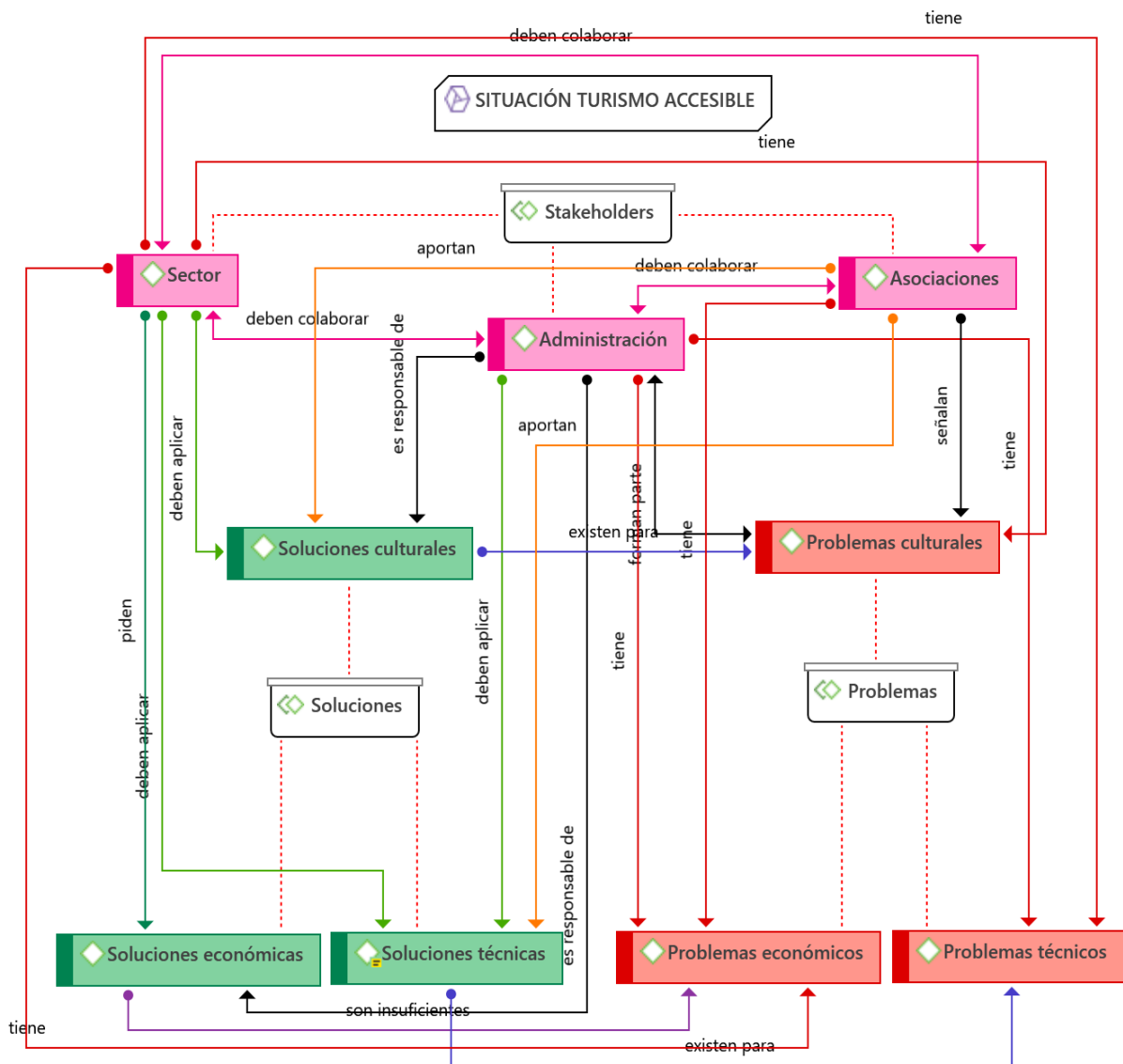
Las “Asociaciones”, que en esta ocasión representan los intereses de la demanda, se sitúan en la parte superior derecha de la figura. Ellas aportan las soluciones técnicas y culturales (flechas naranjas), señalan los problemas culturales (flecha roja) y cooperan con la “Administración” y el “Sector” para el desarrollo del turismo accesible (Fundación ONCE, 2014; Deusto, 2021; Xunta de Galicia, 2021a).

El “Sector” turístico, es decir, la oferta, se emplaza al mismo nivel que la demanda, aunque en el área izquierda. Tienen problemas económicos, técnicos y culturales (flechas rojas), por lo que deben aplicar soluciones técnicas y culturales (flechas verdes) y piden soluciones económicas (flecha verde azulada), especialmente tras la llegada de la COVID-19 (Díaz, 2020; López, 2021a; Clúster Turismo de Galicia, 2021; Benedito, 2021; Faes, 2021).

El código “Administración”, principal gestor de recursos turísticos, se posiciona en el centro superior del mapa, ya que desempeña un papel fundamental en el desarrollo del turismo accesible (Andrade, Santos y Caamaño, 2015) en opinión de los sujetos consultados. Es responsable de las soluciones económicas y culturales (flechas negras) (Clemente, Bote, Sánchez y Rodríguez, 2019) y debe aplicar soluciones técnicas (flecha verde). No obstante, tiene problemas económicos y técnicos (flechas rojas) y forma parte de los problemas culturales (flecha negra). Para superar los problemas e impulsar soluciones, debe colaborar con las “Asociaciones” y el “Sector” (flechas rosas) (OMT y Fundación ACS, 2014).

Las “Soluciones culturales” y los “Problemas culturales” superaron en número de citas a los de tipo técnico y económico y por ello se localizan en el centro de la red. Además, se relacionan de forma unidireccional, pues existen “Soluciones Culturales” para los “Problemas culturales”, al igual que existen “Soluciones técnicas” para los “Problemas técnicos”. Sin embargo, las “Soluciones económicas” (López, 2021a; Clúster Turismo de Galicia 2021; IMSERSO, 2021) se apuntan como insuficientes para solventar los “Problemas económicos” que afrontan los *stakeholders* incluidos en este estudio.

Figura 19. Mapa conceptual sobre la situación del turismo accesible



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 10, Co-ocurrencias entre códigos, muestra el número de veces que dos códigos coinciden en una misma cita (Friese, 2019). En este sentido, una asociación significativa, es decir, superior al 15% (0,15), indica que podría existir una relación que debería ser examinada, como se explica a continuación.

El código “Asociaciones” es el que presenta menor número de citas asociadas (GR = 29) y sólo co-ocurre significativamente con las “Soluciones culturales”, con una frecuencia del 23%. Es posiblemente que esta relación se deba a que ellas mismas podrían formar parte de este tipo de soluciones o ser protagonistas en su liderazgo.

El “Sector” aparece casi en la mitad de las citas seleccionadas (GR = 168) y se asocia a los “Problemas culturales” en un 28% de ocasiones, a las “Soluciones técnicas” un 18% y a las “Soluciones culturales” un 0,17%. Esto puede indicar que los principales problemas que

afronta el sector turístico para la creación de servicios y productos accesibles son de tipo cultural y que, además, existen soluciones técnicas y culturales para tal fin.

Finalmente, la “Administración” es el que aparece en un mayor número de citas (GR = 236) y el que también presentó el mayor número de co-ocurrencias significativas, al coincidir con los “Problemas económicos” un 30% de veces, con el “Sector” un 25%, con las “Soluciones culturales” un 21%, con las “Soluciones técnicas” un 17% y con los “Problemas técnicos” un 15%. Dicho resultado parece volver a poner a la administración pública en una posición protagonista en relación con el sector turístico y los problemas y soluciones culturales y técnicos que se plantean en el desarrollo de un destino accesible (OMT y Fundación ACS, 2014; Andrade et al., 2015; Gil, Capdepón y Carratalá, 2018).

Tabla 10. Co-ocurrencias entre códigos

	Asociaciones (Gr=29)		Sector (Gr=168)		Administración (Gr=236)	
	count	coef.	count	coef.	count	coef.
Asociaciones (Gr=29)	-	-	3	0,02	13	0,05
Sector (Gr=168)	3	0,02	-	-	82	0,25
Problemas técnicos (Gr=50)	0	0,00	17	0,08	38	0,15
Problemas económicos (Gr=21)	0	0,00	11	0,06	13	0,05
Problemas culturales (Gr=109)	2	0,01	60	0,28	79	0,30
Soluciones técnicas (Gr=73)	1	0,01	37	0,18	45	0,17
Soluciones económicas (Gr=23)	1	0,02	8	0,04	21	0,09
Soluciones culturales (Gr=92)	23	0,23	37	0,17	58	0,21

Nota: Gr = enraizamiento (número de citas asociadas); count = conteo; coef. = coeficiente. Las categorías de Problemas y Soluciones no exhibieron co-ocurrencias significativas, por lo que no se refleja su cruce en esta Tabla. Fuente: Elaboración propia.

5.2. Problemas que plantea el desarrollo del turismo accesible

El análisis cualitativo y cuantitativo de los datos, códigos y categorías expuesto en el apartado anterior sirvió de base para dar respuesta a los objetivos específicos de esta investigación: analizar los problemas y descubrir las soluciones aplicables para el desarrollo de un modelo de destino accesible para personas con discapacidad física y sensorial. El primer objetivo será tratado en este epígrafe, mientras el segundo se abordará en el siguiente. De este modo, a continuación se da una explicación detallada de los códigos que componen la categoría “Problemas” y se añade una tabla que resume su clasificación (Tabla 11). Seguidamente, y por orden, se abordan los “Problemas técnicos”, los “Problemas económicos” y, finalmente, los “Problemas culturales”. Para su exposición se recogen, entre comillas, citas textuales extraídas de los testimonios de los agentes entrevistados. Cada una de ellas lleva asociado un código, entre corchetes, que identifica el número de entrevista (E) o el identificador del grupo (G) y el participante correspondiente (P).

La categorización de los “Problemas” en *culturales, técnicos y económicos* se desveló tras listar, analizar y comparar los datos aportados por los sujetos participantes en el estudio. Esta forma de estructurar los datos, tratando de clasificar las barreras que se presentan para el desarrollo de un turismo accesible en un destino, guarda ciertas semejanzas con algunos de los resultados alcanzados en anteriores investigaciones (Smith, 1987; McKercher, et al., 2003; Daniels, et al., 2005; Freeman y Selmi, 2010; Poria, et al., 2010; Hua, et al., 2013; Cassia et al., 2020). Sin embargo, se ha de tener en cuenta que también existen notables divergencias, ya que en este documento se analiza la situación de un destino de forma global y no por sectores (McKercher, et al., 2003; Freeman y Selmi, 2010; Poria, et al., 2010) o tipo de actividad (Hua, et al., 2013) y, además, trata de desvelar los problemas de adaptación del propio destino en relación a la discapacidad física y sensorial desde la perspectiva de los agentes y no de los propios turistas (Daniels, et al., 2005).

Los problemas técnicos se vinculan a elementos físicos como la maquinaria, el transporte, la arquitectura y el entorno urbano (Freeman y Selmi, 2010; Martínez y Boujrouf, 2020; Cassia, et al., 2020). Específicamente, se dividen en dificultades técnicas de adaptación en infraestructuras urbanas —entre las que se incluye el Patrimonio, el entorno construido, edificios públicos y edificios privados de uso público—, transportes e infraestructuras relacionadas, y las asociadas a la conservación o desarrollo de maquinaria y tecnología. Curiosamente, dicha clasificación coincide con muchas de las áreas que la Comisión Europea tiene en cuenta para otorgar el *Access City Award* o Premio a las Ciudades Accesibles (Acciona, 2019).

Los problemas económicos tienen que ver con el valor pecuniario que conllevan las adaptaciones y a la falta de recursos monetarios por parte del sector, la administración, las asociaciones o el colectivo de personas con discapacidad. Esta categoría se parece a la empleada en otros estudios (Freeman y Selmi, 2010; Michopoulos et al., 2015), aunque en ellos se la denomina “barreras financieras” o “barreras económicas” y se ciñen a las experimentadas por los demandantes de turismo accesible.

Los problemas culturales se refieren a hechos y comportamientos que evidencian el desinterés hacia la inclusión de personas con discapacidad (Cassia et al., 2020). Asimismo, por ser consideradas reflejo de la cultura social, se añaden a este grupo los problemas que aluden a la insuficiencia de las leyes y normativas de accesibilidad y/o al incumplimiento de las mismas, así como la excesiva burocracia y demora de los procedimientos y acciones de administraciones públicas. La Tabla 11 muestra el contenido de cada uno de los códigos.

Tabla 11. Clasificación de los problemas técnicos, económicos y culturales

Problemas técnicos	Problemas económicos	Problemas culturales
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades de adaptación de infraestructuras urbanas: <ul style="list-style-type: none"> – Entorno urbano (zona monumental y zona nueva) – Edificios patrimoniales – Edificios públicos (museos, teatros, centros sociales, etc.) – Edificios privados de uso público (hoteles, bares, etc.) • Dificultades de adaptación en transportes y sus infraestructuras • Carencias de conservación y desarrollo de maquinaria o tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Coste de las adaptaciones • Escasez de recursos por parte de la demanda, las empresas y la administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Egoísmo • Infravaloración del segmento • Discriminación • Desconocimiento • Renuencia • Preeminencia de la movilidad reducida • Preferencias contrapuestas • Problemas legislativos

Fuente: Elaboración propia

5.2.1. Problemas técnicos

Hasta la entrada en vigor del RD 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación, la planificación urbanística y el entorno construido de las ciudades era poco sensible con la accesibilidad [G01P2] (Alonso, 2016). Por esto, un agente de la administración pública declaró que “Los principales problemas, pues, emanan... bajo mi punto de vista turístico, en las infraestructuras que hay en la ciudad, que no todas... pues, conllevan una fácil adaptación a las políticas accesibles que exige la normativa internacional” [E09], en alusión a la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*²³. “Hay infraestructuras realizadas hace 30 o 40 años, donde no existía una exigencia determinada para adaptar esas infraestructuras a un tipo de público con algún tipo de discapacidad determinada” [E09] (Rodríguez y Carro, 2021).

Además, el CTE no tuvo en cuenta otro tipo de discapacidades, a parte de la movilidad reducida, hasta el año 2010, cuando se emite el RD 173/2010. De este modo, al igual que otros destinos, “A Coruña es un sitio atractivo, es una ciudad que merece la pena conocer. Entonces, para una persona con discapacidad también, tenga la que tenga. Lo que pasa es que... a ver... ¿es accesible para discapacidad visual porque sí? Pues no” [E02].

²³ La *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* vinculó jurídicamente a España para la adopción de una serie de medidas (CERMI, 2021a), que serían finalmente asumidas mediante la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la *Convención Internacional sobre los Derechos de Personas con Discapacidad*.

La Ciudad Vieja, zona turística por excelencia en A Coruña, es una de las áreas que presenta mayores problemas de acceso, tanto en sus calles como en sus edificios. El tema de adaptación “es complicado en cuestiones turísticas monumentales” [E07], pues se ha de proteger una arquitectura popular fácilmente vulnerable [E07; E09; G01P5] (Juncà, 2011). Además, entre sus edificios se incluyen antiguos locales de alojamiento y restauración que muchas veces “no están obligados a cumplir con las normativas” [E07; G02P3], comentaban dos participantes en referencia al CTE, al Decreto 108/2006, de 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia y a la Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad. Una asociada acreditaba este hecho al describir su periplo para encontrar un establecimiento con baño adaptado en el área: “era un local en la Plaza de Azcárraga. Entonces, cambiamos de sitio y nos fuimos a otro y tampoco tenía acceso. Entonces, me fui pegando un recorrido yo allí, para entrar en cualquier local que tuviera acceso y echarle un morro tremendo y acabé, ¡jojo!, ¡cuidado!, ¡en el hospital!, en el... en el Abente y Lago, que tampoco es que tenga una accesibilidad de entrada, ahí, maravillosa” [E07] (ver Figura 20).

Figura 20. Entrada del Hospital Abente y Lago (Ciudad Vieja) en A Coruña



Fuente: Google Maps

Adicionalmente, un miembro del sector del transporte también manifestó los problemas que encuentra en su día a día al tratar de descargar a personas en estos cascos históricos: “sobre todo en ciudades monumentales, que no podemos extender una rampa elevadora (...) la del autocar de turismo avanza... a lo mejor, metro y medio y toca contra la pared dónde estás aparcado, no pueden desplegarla” [G02P7].

Por su parte, los planes urbanísticos aprobados en la segunda mitad del siglo XX se fundamentaban en una visión metropolitana y la densificación de la ciudad consolidada, en la que se priorizaba el vehículo privado como medio de transporte [E05; E06] (Díaz, 2019), a la vez que se ignoraba la accesibilidad en todos sus aspectos. “Las aceras, se supone que son de prioridad peatonal, eso está claro, todo el mundo lo entiende, ¿no? Y, sin embargo, te encuentras que cuando vas a cruzar la carretera, tienes que bajar a la calzada, porque la prioridad es el coche” [E06], comentaba otro asociado. Esta cuestión fue confirmada por uno de los miembros de la administración, en los siguientes términos, “Sí, ha sido una ciudad que,

creo que, como la mayoría de nuestro entorno, ha priorizado el vehículo sobre el peatón. Y eso se nota en las aceras estrechas y los bordillos altos” [E05]. La Figura 21 muestra una calle de A Coruña con una vía peatonal especialmente reducida.

Figura 21. Calle Panaderas en A Coruña



Fuente: Google Maps

Igualmente, en relación con la accesibilidad en el entorno urbano, se ha de considerar la forma, textura, color y estado de conservación del suelo, ya que éste puede llegar suponer un riesgo para personas con problemas visuales o un obstáculo para personas con movilidad reducida [E01; E03; E06; E07] (López, 2011). Por ejemplo, en “la Dársena, que es un espacio que, para las personas con dificultades de visión, es difícil orientarse por allí. Pues, porque, de repente hay un carril por el que circulan los taxis y los autobuses, pero ese carril... no está delimitado de una manera muy clara” [E06] (ver Figura 22).

Figura 22. Paseo de la Dársena en A Coruña



Fuente: Google Maps

Sobre este particular, resulta llamativo que precisamente en el llamado Cantón Grande, centro neurálgico y turístico de la ciudad y donde se encuentra situado el edificio de la ONCE, todo el entorno haya sido diseñado “en piedra, con un tono muy clarito y sin apenas referencias para personas con problemas de visión” [E01] (Díaz y García, 2018;

Martínez y Boujrouf, 2020). Conforme a un participante, “la obra que hicieron en... en el Obelisco, precisamente, delante de ellos. O sea... como es una cosa... digamos, temporal. ¡Pues lo han dejado así!” [E06], como se ve en la Figura 23.

Figura 23. Obelisco y Cantón Grande en A Coruña



Fuente: Google Maps

Además, aunque esta es una de las zonas que parece plantear menor dificultad para personas en silla en ruedas, “desde el Obelisco hasta la Fundación María José Jove... la acera está así... Y, entonces vas... tirando de un lado. Y, a la vuelta vas, tirando del otro. Pero, mientras tanto, si te ha cansado un hombro... luego, a la vuelta, si te cansa el otro. ¡Y eso es plano!” [E06] (Topographic-map, s.f.).

Por su parte, al igual que los centros históricos, los edificios patrimoniales parecen plantear una especial dificultad a la hora de acometer intervenciones en materia de accesibilidad, ya que requiere conciliar dos realidades yuxtapuestas y analizar cada caso en concreto [E03; E05; E09; G01P5] (Juncà, 2011). A nivel autonómico, el patrimonio de la Comunidad Autónoma gallega se encuentra bajo el amparo de la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia y cualquier intervención deberá ser aprobada por la autoridad competente, conforme a la Instrucción de 8 de noviembre de 2017 relativa al trámite de autorizaciones en materia de patrimonio cultural en los bienes inmuebles catalogados y declarados de interés cultural, su contorno de protección y las zonas de amortiguación. En todo caso, los órganos encargados de dicha protección tratan de mantener el legado histórico con las menores alteraciones posibles, por lo que suelen evitar cualquier tipo de intervención [E05; E09]. En palabras de una persona del Consorcio, “para resolver hay que acometer actuaciones que normalmente son de carácter físico, que tienen un impacto” [E05] o como expresaron, de forma irónica, dos usuarios de silla ruedas, “No, es que esto... esto es patrimonio y, claro, como es patrimonio, pues no se puede tocar” [E06], “te encuentras que pides una rampita, en un... monumento y te dicen No, no, no... Que me jodes la fachada” [E07].

De esta forma, no sólo el icono de la ciudad, la Torre de Hércules, es inaccesible en gran parte de su interior para turistas con movilidad reducida [E03; E06; E07; E09; G01P8],

sino que también el principal edificio administrativo de la ciudad, el Ayuntamiento, presenta barreras técnicas [E04; E06; E08]. Como indicaba un entrevistado “en el Ayuntamiento de Coruña, o sea, me estoy refiriendo a él, hay una planta, que es donde están los despachos de los distintos grupos políticos, que no es accesible a silla de ruedas, sólo se puede hacer por escaleras” [E06], lo contraviene las recomendaciones de la OMT y Fundación ACS (2014), Juncà (2011), además de la Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad. La Figura 24 muestra la escalinata de entrada en la puerta principal del edificio consistorial.

Figura 24. Escaleras en el Ayuntamiento de A Coruña



Fuente: Google Imágenes

En cuanto al resto de edificios públicos, como museos, teatros o centros sociales, existe disparidad de opiniones en cada caso concreto y según el tipo de discapacidad de la que se trate. Por ejemplo, en la DOMUS, primer museo interactivo del mundo, construido entre 1993-1995 (Ayuntamiento de A Coruña, s.f.d), “la zona de delante, con las escaleras... no es muy accesible” [07], manifestaba una participante. Igualmente, el centro cultural “el Ágora tiene un montón de problemas de accesibilidad física” [E01; E03], especialmente en temas de discapacidad visual, ya que “hay muchísimas columnas inclinadas ... Bueno, pues la persona esto se lo traga” [E01]. Asimismo, como señalaron otros dos participantes “échale un vistazo a los museos científicos, que es una ciudad pionera en museos científicos, y mira la adaptabilidad, ¿no?” [G01P8] o “Casa de las Ciencias, MUNCIT, Casa del Hombre... no... no están adaptados” [E02], al menos para discapacidad visual [E01; E02]. Todo ello confirma lo observado por Hernández-Galán, et al. (2017), Turismo Coruña y GRUMICO (2017).

La Figura 25 refleja la escalinata de entrada del museo DOMUS y la 26 la entrada del Centro Sociocultural Ágora. En este último se realizan programaciones dirigidas a todo tipo de público. Contiene una biblioteca, varias salas donde se realizan exposiciones, talleres y obras de teatro y danza (Ayuntamiento de A Coruña, s.f.d), algunas adaptadas para personas sordas o con discapacidad auditiva [E05; E08].

Figura 25. Museo DOMUS en A Coruña



Fuente: Google Imágenes

Figura 26. Centro Ágora en A Coruña



Fuente: Google Imágenes

Puede que parte de este problema se deba a que las acciones de adaptación en muchos de estos centros son algo temporal, pues las exposiciones cambian periódicamente, “El guía se fue, la exposición cambió, todos los folletos que tengo en macro caracteres, en braille y en lectura fácil... ya no sirven para nada” [E02], comentaba otra interlocutora. Sin embargo, cuesta comprender por qué las salas de proyecciones continúan sin ser accesibles para la discapacidad visual, pues “no hay un sistema de audio-descripción disponible en el cine” [E02; E05]. No obstante, sí comienzan a existir adaptaciones para la discapacidad auditiva en las principales salas de proyecciones de A Coruña (Turismo Coruña y GRUMICO, 2017).

Respecto a la accesibilidad en edificios privados de uso turístico, como hoteles y restaurantes, las voces del sector consideran que se encuentran en una situación aceptable, al menos los de nueva construcción [G02P3]. Sin embargo, también en ellos existen graves fallos técnicos que no se tienen en cuenta [E01; E06; E08] (Freeman y Selmi, 2010; Contreras, 2018). Por ejemplo, revestir superficies interiores con materiales que producen

reflejo o reverberación [E01] o poner un botón de bajada de una rampa al final de la propia rampa, como comentaba uno de los asociados, “tampoco se trata de que yo tenga que estar haciendo aspavientos, como tengo que hacer en algunos hoteles... para que vengan de la recepción a pulsar el botón para que me baje la rampa y yo pueda entrar, como pasa en el Hotel...” [E06] que se ve en la Figura 27. Otro error típico es situar un botón de llamada a recepción en un parking sin ningún otro sistema de comunicación, pues “Una persona sorda no puede manejar el interfono” [E08]. Eso sin contar la falta de avisos luminosos en la recepción y en las habitaciones [E02; E04; E08] o mostradores en alturas inalcanzables [E06] (Poria, et al., 2011; Turismo Coruña y GRUMICO, 2017).

Figura 27. Entrada de un hotel en A Coruña



Nota. A la izquierda se observa la rampa elevadora, cuyo botón se encuentra al final de las escaleras.

Fuente: Google Maps

Pero no sólo los locales de alojamiento y hostelería tienen problemas de acceso, sino también de las agencias de viajes, tiendas, bancos y cajeros, etc. “Si nos metemos hacia San Andrés y empiezas a ver, pues, aquel local que tiene un escaloncito, el otro también... el otro le ha puesto, y ha acogido, y le ha cortado el escalón y tiene una rampita... bueno, mejora al del escalón, pero la rampita... necesitas un buen impulso para subirla... pero, por lo menos, no es un escalón, es un poquito más fácil... Y todos estos pequeños tal... El cajero. Te quieres acercar al cajero... en el cajero te queda `aquí` la pantalla... Yo no sé qué estoy pulsando ahí arriba, pero el que está detrás, controlándome la tarjeta... me la quita, y se escapa con ella” [E06]. La Figura 28 corresponde a un tramo de la mencionada Calle San Andrés, donde a la izquierda se aprecia el escalón en cada una de las entradas a los edificios.

Figura 28. Calle San Andrés en A Coruña



Fuente: Google Maps

En materia de transporte urbano se constata, en general, una situación positiva [E01; E07; E08] (Juncà, 2012; Díaz y García, 2018), aunque la rampa de los autobuses en ocasiones no funciona [E06; E07]. No obstante, los elementos que plantean mayores carencias de adaptación, según sus usuarios, son las propias paradas, que “no están adaptadas” [E06; E07]. Algunas, incluso presentan un doble problema por compartir espacio con el nuevo carril bici, ya que “una persona sorda... o sordociega, que se va a subir al bus... ¿Cómo, cómo percibe que viene una bicicleta? [E06]. Además, el representante de la empresa de transportes turísticos, en referencia a zonas como el Paseo Marítimo de Coruña, comentó, “Si tenemos que descargar un autobús con 50 personas, ya no movilidad reducida, si no... pues... eh... mayores, ¡bloqueo el carril 5 minutos!, quitándole dos carriles” [G05P7]. La Figura 29 corresponde a un tramo del Paseo Marítimo de A Coruña, frente al museo DOMUS. En ella se puede comprobar el ancho de la zona vial y a la derecha observa una marquesina de autobús frente al carril bici.

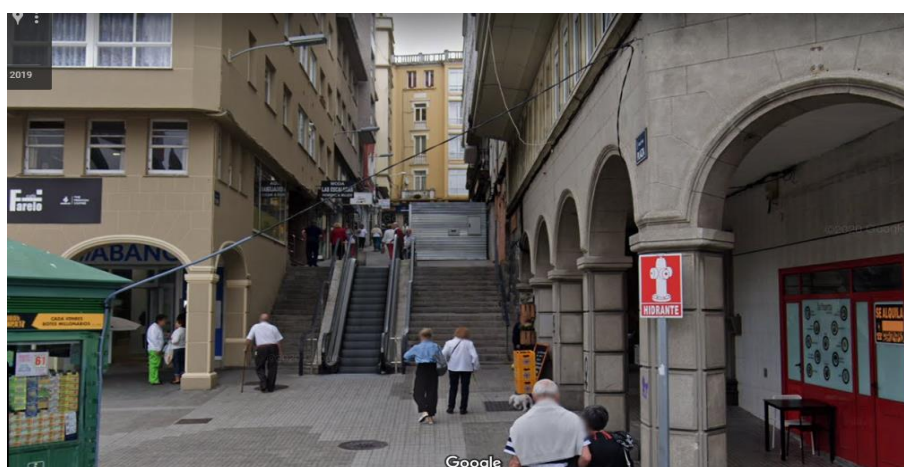
Figura 29. Paseo Marítimo en A Coruña



Fuente: Google Maps

Por otra parte, aunque la maquinaria y la tecnología pueden ayudar a mejorar la accesibilidad de entornos, productos y servicios (Hinojosa, 2019; Infohoreca, 2021), una aplicación incorrecta de las mismas o la falta de mantenimiento o desarrollo también puede acarrear contratiempos [E01; E03; E06; E07], como sugirió una entrevistada, “muchas veces te encuentras elementos de accesibilidad que no funcionan... porque no los mantienen” [E07]. Como ejemplo, en la ciudad donde se localiza el caso de estudio se instalaron unas escaleras mecánicas en una cuesta situada cerca de un famoso mercado, con la idea de que sirvieran de ayuda a los viandantes. Sin embargo, como destacó una persona relacionada con la administración, “aquí ya vemos que las escaleras mecánicas de San Agustín están... estropeadas un día sí, un día no” [E01]. Dichas escaleras se muestran en la Figura 30.

Figura 30. Escaleras mecánicas en la zona de San Agustín en A Coruña



Fuente: Google Maps

Eventualmente, los problemas técnicos también parecen dificultar la integración laboral de personas con discapacidad, al menos en la actividad turística. Como se debatió en el segundo grupo de enfoque, “para contratar a un cocinero en silla de ruedas... habría que adaptar la cocina entera!” [G02P3; G02P4]. Sin embargo, en general, los representantes del sector mostraron una actitud abierta a otras posibilidades, ya que “a lo mejor el de la silla de ruedas, efectivamente, no debe de estar de cocinero pero si puede estar en la recepción del hotel ¡sin ningún problema! Y el ciego, ¡pues lo mismo!” [G02P1; G02P3; G02P5].

Se finaliza este apartado confirmando el enraizamiento Administración-Problemas técnicos (38, 0,15) que se observaba en la Tabla de co-ocurrencias de la página 61, ya que conforme a los testimonios de los agentes, la mayoría de los problemas de este tipo en el destino A Coruña se detectaron en el entorno urbano e inmuebles gestionados por la administración pública (Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2003).

5.2.2. Problemas económicos

Aunque hace más de treinta y cinco años que la OMT (1985) insta a los estados miembros para que adopten medidas que permitan la participación en la actividad turística por parte de segmentos de población más sensibles, económicamente hablando, a día de hoy

muchos continúan sin viajar por falta de recursos [E02; G01P1] (Fundación Adecco, 2018). Por una parte, “el tener una discapacidad... lastra a este segmento a tener... peores trabajos o, incluso, estar sin trabajo” [G01P1] (INE, 2021e), como observó una profesora del primer grupo de enfoque. Por otra, puede que no haya ayudas suficientes para muchos colectivos, como lamentaba un entrevistado “para las personas sordas no hay un apoyo económico detrás que a las empresas les redunde” [E09], a pesar de las subvenciones de los gobiernos, que serán tratadas en el epígrafe 5.3.2.

Pero los problemas económicos para el desarrollo del turismo accesible no sólo se presentan del lado de la demanda, sino también por parte de la oferta. De hecho, como se comentaba en el apartado anterior, algunos gerentes se quejaron del desembolso que supondría el realizar adaptaciones en sus empresas para integrar a clientes o trabajadores con discapacidad [G02P3; G02P4]. Para los negocios turísticos “al final, el problema es que no... no hay, no hay dinero” [E02; E07; E08; G02P3; G02P4; G02P5]. En este sentido, parece que las PYMES son las que podrían experimentar mayores barreras financieras a la hora de acometer cualquier tipo de intervención, especialmente tras la llegada de la COVID-19 [G02P3; G02P4; G02P5; G02P6] (Parlamento Europeo, s.f.; Díaz, 2020; Faes, 2021; De Zárate, 2021). Quizás sea este uno de los motivos por el que la mayoría de los hoteles accesibles recogidos en la *A Coruña Accesible Guía de Turismo* (Turismo Coruña y GRUMICO, 2017) sean de cadena y categoría superior, como confirmaba un entrevistado: “Yo hice una auditoría de... de varios hoteles, albergues y todo esto, y adaptados... adaptados me encontré muy poquitos. Los más modernos y los de cadenas, así, un poco grandes, suelen estar” [E06]. De hecho, se reconoce que la adaptación de edificaciones existentes conlleva mayores dificultades económicas, pues “es mucho más caro siempre el levantar, tirar y volver a hacer” [E01; E03; E06]. Además, existen estudios que corroboran la existencia de una relación positiva significativa entre “categoría de un establecimiento” y “nivel de accesibilidad” (Fernández, 2007).

Unido a las dificultades de financiación, todavía muchos agentes perciben que el turismo inclusivo no genera los ingresos suficientes [E02; E08; E09; G02P3; G02P4] (Nyanjom et al., 2018). Como explicaba alguien de la administración “me cuentan que ‘¡Buah! Es que... nosotros, aquí en Galicia, tampoco podemos asegurar que vaya a venir muchos turistas’. Entonces, no asumen el riesgo de invertir todo ese gasto, porque no saben si eso compensaría” [E09]. Respuesta similar dio la trabajadora de una asociación, “para qué lo van a hacer? Porque hacer turismo accesible supone invertir. Es dinero” [E02]. Esta afirmación era confirmada por otra directora del sector en el grupo de enfoque “Todos los lugares tendrían que estar bien adaptados!, y es una pena que no... que no lo puedan estar por... intereses lucrativos de las empresas” [G02P5].

No obstante, en el segundo grupo de enfoque los agentes del sector no utilizaron en ningún momento la palabra “gasto”²⁴, pero sí “inversión”²⁵ y entre todos los coloquios la primera se mencionó 14 veces, mientras la segunda se empleó en 33 ocasiones.

Por otra parte, también se constató las limitaciones presupuestarias de la administración local durante las entrevistas, “como tú eres la administración más cercana, ¿te lo piden todo a ti!... Y tú tienes un presupuesto más limitado” [E03], “son los que menos dotados económicamente” [E07]. Aunque comprobar la veracidad de ambas afirmaciones requeriría realizar un estudio comparativo entre entidades y localidades, es cierto que en 2020 el municipio de A Coruña registraba una deuda total de 44.193.000 € (Expansión, s.f.). Además, la falta de presupuesto público impide habitualmente el desarrollo de muchos proyectos (Montes, 2016). Por ejemplo, “en la Plaza de Riazor, se trataba de hacer todo aquello accesible. Entonces, se presentó todo a concurso, el Ayuntamiento financió el tema y la empresa dijo que con ese dinero poco podía hacer en temas de accesibilidad” [E08].

Finalmente, se ha de señalar que los problemas económicos no alcanzaron un nivel de significancia relevante con ningún código, como se observa en la Tabla 10 de la página 61, aunque todos los agentes parecen experimentar ciertas dificultades económicas.

5.2.3. Problemas culturales

Entre todos los problemas a los que se enfrenta el desarrollo del turismo accesible en un destino, por número de citas, destacan los derivados de comportamientos y creencias sociales. Éstos evidencian la indiferencia que provoca la discapacidad ante aquellas personas que no la viven de cerca [E02; E03; E04; E06; E07; E08; G01P1; G01P5] (Cassia, et al., 2020). Como se explica a continuación, se incluyen en esta categoría el egoísmo [G01P5; G02P7], la discriminación [G01P1; G02P6], el desconocimiento [E04; E06; E07; E08; E09; G01P3; G01P5; G01P8; G02P1; G02P2; G02P6], la renuencia [E03; E06; E07; E09; G01P6], la infravaloración del segmento [E02; E03; E04; E05; E06; E08; E09; G01P6; G02P6], la preeminencia de la movilidad reducida [E01; E02; E03; E04; E05; E06; E07; E08; E09; G01P1] y la anteposición de prioridades que relegan la accesibilidad a un segundo plano [E01; E02; E03; E06; E07; E08; G01P5; G01P6]. Igualmente, se añaden los temas relativos a las carencias o fallos en la redacción o aplicación de las leyes y normativas de accesibilidad [E01; E02; E03; E05; E06; E07; E08; E09; G01P6; G02P3; G02P5], por ser instrumentos que reflejan la idiosincrasia social.

A pesar de que el ser humano es bueno por naturaleza (Rousseau, 2021), también es capaz de mostrar comportamientos egoístas (Hobbes, 1984). En este sentido y en relación a las personas con discapacidad, este hecho se manifiesta de forma habitual en la falta de

²⁴ Gasto: utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero (Pedrosa, 2021)

²⁵ Inversión: dedicar recursos con el objetivo de obtener un beneficio de cualquier tipo (López, 2021b)

respeto por las plazas de aparcamiento reservadas [G01P5; G02P7] (Cassia et al., 2020), la omisión de ayuda [E06; E07; E08] o en el escaso de interés de las empresas e instituciones por favorecer o ayudar a ningún colectivo, a menos que exista una obligación o recompensa [E08; G01P6; G02P3; G02P4; G02P5; G02P6].

Por este motivo, y aunque las carencias de adaptación de los recursos y empresas turísticas son una forma de discriminación (Martínez, et al., 2019) y contravienen la propia LIONDAU (Ley 51/2003), así como el resto de leyes que de ella derivaron, “Parece que dejar fuera a las personas con discapacidad, pues sí que es un derecho de... casi como de... de libre elección” [E06]. Con esta afirmación, uno de los sujetos ponía en evidencia el hecho de que el no disponer de baño adaptado, de una rampa de acceso, de un bucle magnético en un mostrador o de un sistema de signo-descripción o audio-descripción son una forma indirecta, y no siempre premeditada, de demostrar la escasa atención por acoger a un público que presente problemas de movilidad, audición o visuales.

Y es que, pese a haber transcurrido más de medio siglo desde que se iniciaron los primeros movimientos a favor de los derechos de las personas con diversidad funcional (Craig y Mayo, 1995; Jiménez y Huete, 2010), aún en nuestros días “falta cultura de la accesibilidad” [E01; E02; E03; E04; E06; E07; E08; E09; G01P1; G01P2; G01P5; G01P8; G02P2; G02P6] (Santos, Millán y De Lario, 2014, p. 128). De hecho, existe un desconocimiento total acerca de cada tipo de discapacidad y las necesidades que conllevan (Fundación Adecco, 2018; Rubio y García, 2019; Martínez y Boujrouf, 2020), tanto por parte del sector, como de las administraciones públicas. También se ignora la existencia de soluciones, incluso de las más simples y económicas, como el bucle magnético [E04; E08; G01P8; G02P2], del cual carecen muchas empresas, centros turísticos y culturales y el propio Ayuntamiento de A Coruña [E04; E08].

Precisamente, en varias ocasiones durante los encuentros se señaló la insuficiente “voluntad política” en post de proyectos e iniciativas inclusivas y accesibles [E03; E06; E07; E08; E09; G01P1; G02P5] (elEconomista, 2014, 2016), a pesar de que por parte de la administración se declaró que “la política de accesibilidad es bastante prioritaria. Yo no diría que es súper prioritaria, pero sin duda muy prioritaria” [E07] y que, “en estos momentos es una prioridad del propio Ayuntamiento el poder hacer más accesible las instalaciones” [E09].

En lo que se refiere a prioridades, parece que gran parte de la sociedad antepone otras cuestiones antes que el derecho al acceso. En primer lugar el patrimonio [E02; E03; E06; E07; E09; G01P5; G01P6; G02P7], ya que como observaba un participante, ““Los edificios no tienen derechos, las personas son quienes tienen derechos. Entonces, no puede ser que pongas por delante una protección de un bien cultural” [E06]. En segundo lugar, también “la protección medioambiental está por encima... pues en este caso, de la accesibilidad” [G01P5]. En tercer lugar, la preferencia en la vía pública de los coches, ya que “cuando vas a cruzar la carretera, tienes que bajar a la calzada porque la prioridad es el coche” [E03; E05; E06] (Díaz, 2019) y las terrazas de los negocios de hostelería, dado que “hay zonas que, que las aceras están completamente tomadas por las terrazas” [E03; E07] (elEconomista, 2010). Sin entrar a valorar la idoneidad de la prelación patrimonio-accesibilidad, ambos aspectos no

tienen por qué resultar contrapuestos, sino que se ha de buscar soluciones que los conjuguen de forma armoniosa y creativa [E01; E02; E03; E06; E07; E09] (Juncà, 2011). No obstante, lo que sí resulta insostenible es la prevalencia de los coches y las terrazas sobre los viandantes en la vía pública.

Entretanto, si bien no es competencia del gobierno local promulgar leyes, si pueden emitir ordenanzas y reglamentos y además son responsables de la vigilancia del cumplimiento de las mismas dentro de su área de influencia (Ayuntamiento de A Coruña, 2004). Sin embargo, los agentes que contribuyeron a la investigación perciben que las normativas de accesibilidad se incumplen continuamente [E01; E02; E03; E06; E07; E08; E09; G01P6; G02P3; G02P5], tanto por parte del sector como de las propias administraciones, que no persiguen las infracciones en esta materia [E01; E02; E03; E06; E07; G01P6; G02P3; G02P5]. Además, lo único que se sabe acerca de la accesibilidad es que “hay que cumplir la ley” [E06; G02P3] y que incluso en este aspecto también existe una descoordinación, ya que “La guía informa, pero la guía no resuelve” [E05] y hay “leyes que no se conocen” [E06]. Quizás pueda ser éste uno de los motivos por los que, en ocasiones, se otorgan licencias de apertura a locales no accesibles [E01; E02; E06; E07]. A todo ello se unen la falta de agilidad del sector público [E03; E06; E07; E08; E09; G01P6; G02P6] (Iglesias, 2018; Sánchez, 2022), pues “La maquinaria del Ayuntamiento no está pensada para ser vanguardia, o sea, es evidente, va siempre detrás, como todo lo institucional” [E03], “un expediente en una administración, pues, tarda mínimo 7 u 8 meses” [E09].

Por otra parte, tanto en las leyes como en la sociedad, existe una clara preeminencia de la movilidad reducida y se descuidan adaptaciones de otro tipo [E01; E02; E03; E04; E05; E06; E07; E08; E09; G01P1] (Alern, 2012; Contreras, 2018; González, 2020). “Habría que ser más inclusivo y no solamente pensar que discapacidad es la que te limita a estar en una silla de ruedas. Hay otro tipo de discapacidades” [E09]. Y no sólo no se piensa en ella, sino que produce extrañeza que se diseñen o instalen elementos para ayudar a gente con discapacidad cognitiva o sensorial. En este sentido, un sujeto reproducía una conversación que había tenido con una persona en un teatro donde se había instalado un sistema FM, “Decía, “claro, pero ¿cuánta gente... cuánta gente utiliza eso?”, y tal. Y yo... “Pues mira, fueron 5 personas”. “Pero muy pocas”. Y claro, “Mira, ¿cuánta gente utilizó la rampa?”. Gente, me refiero, ¿cuántas personas con movilidad reducida? Y no es para que me lo digas, sino porque ese absurdo, nadie se lo pregunta. Tiene que estar y punto” [E04].

En último término, tanto la sociedad como el sector turístico tienden a infravalorar el potencial de este segmento de mercado. La discapacidad “está minorizada, no es que sea minoritaria” [E05]. Los que toman las decisiones no son conscientes de que existe una masa crítica de clientes cuya demanda se encuentra desatendida y que pueden generales grandes beneficios económicos, además del beneficio social [E02; E03; E04; E05; E06; E08; E09; G01P6; G02P6] (Accesturismo, 2008; Fundación ONCE, 2015; Díaz, 2016).

Se corrobora en este apartado el elevado grado de enraizamiento entre los problemas culturales y las administraciones públicas (79, 3,30) y con el sector (60, 0,28), visto en la Tabla 10, página 61 (Santos et al., 2014; OMT, 2014b; elEconomista, 2016).

5.3. Soluciones para el desarrollo del turismo accesible

Tras exponer los problemas que plantea el desarrollo de un turismo accesible en el destino A Coruña, en este epígrafe se recogen sus soluciones desde la perspectiva de los *stakeholders*. Al igual que en el anterior, se comienza con una explicación acerca del contenido de cada código, esta vez de la categoría “Soluciones”, que se resume en la Tabla 12. Posteriormente, se realiza una exposición de las “Soluciones técnicas”, las “Soluciones económicas” y, finalmente, de las “Soluciones culturales”.

A pesar de que muchos autores han contribuido con diversas propuestas para superar los problemas o barreras que experimentan las personas con discapacidad en el acceso a la actividad turística (Smith, 1987; McKercher et al., 2003; Daniels, et al., 2005; Freeman y Selmi, 2010; Poria, et al., 2010; Hua, et al., 2013; Gassiot, et al., 2018), su categorización no ha sido realmente tratada como objeto de estudio. Sin embargo, en esta investigación se dilucidó que el contenido de cada código de la categoría “Soluciones” también podía ser clasificado en *técnico*, *económico* y *cultural*, al igual que los problemas.

En las soluciones técnicas se incluyeron fórmulas que podrían ser aplicadas por el personal encargado del diseño y/o ejecución de planes urbanísticos, infraestructuras y edificios, maquinaria, tecnología, productos y servicios turísticos. En este aspecto, y aunque habitualmente la proyección de entornos e infraestructuras accesibles requiere del conocimiento de técnicos especializados en el área (Luque, 2021), los participantes proporcionaron una información y ciertos requisitos básicos fácilmente comprensibles, incluso profanos en la materia. Para profundizar sobre el tema se recomienda la consulta de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, el CTE (Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo, 2020), publicaciones de organismos como la OMT (2014a, 2014b, 2015a, 2015b, 2015d), archivos como los que contiene la biblioteca online de la Fundación ONCE (<https://biblioteca.fundaciononce.es/>) o páginas web con información específica, tales como Accesibilias (<https://accessibilias.es/>).

Dentro de las soluciones económicas se incorporaron recomendaciones de adaptación de coste reducido, además de premios, subvenciones y reducciones fiscales que podría ser proporcionadas por las administraciones públicas y otras entidades nacionales e internacionales para ayudar a los destinos y las empresas en su transición hacia la accesibilidad y a la demanda en su acceso al turismo (Santos, et al., 2014; Rubio y García, 2019).

Finalmente, en las soluciones culturales se manejan conceptos como formación, sensibilización y difusión de la discapacidad entre la población (OMT, 2015b; Martínez y Boujrouf, 2017). Igualmente, se añade en este grupo fórmulas que aluden a la mejora de las leyes y normativas o su cumplimiento, normas de calidad y proyectos que mejoran la habitabilidad de las ciudades (Fundación Endesa, 2021).

Tabla 12. Clasificación de las soluciones técnicas, económicas y culturales

Soluciones técnicas	Soluciones económicas	Soluciones culturales
<ul style="list-style-type: none"> • Señalización adaptada (sonoras, luminosas, táctiles) • Colores contrastados • Materiales adaptados (no reflectantes, antideslizantes, etc.) • Iluminación directa a contenidos • Rampas fijas y móviles • Elevadores y ascensores • Audio-descripción • Maquetas y relieves • Braille y macrocaracteres • Bucle magnético, sistema FM • Video-interpretación • Signo-guías • Subtitulación • Lectura fácil • Mochilas vibratorias • Otra Tecnología (Apps, QR, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptaciones de bajo coste • Premios • Subvenciones • Beneficios fiscales 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los principios del Diseño Universal • Formar • Sensibilizar • Escuchar • Colaborar • Legislar, inspeccionar y sancionar

Fuente: Elaboración propia

5.3.1. Soluciones técnicas

En el entorno urbano e infraestructuras de uso público se debe facilitar la circulación de todos los ciudadanos en condiciones de seguridad. Se ha de señalar correctamente el itinerario peatonal, “eliminar riesgos y delimitar obstáculos”, “que estén diferenciado lo que es el itinerario peatonal de lo que es la vegetación o los bancos y demás” [E01; E06; E07] (OMT, 2014a; Fernández, Ramiro, EQAR y ILUNION, 2019). Por ejemplo, para las personas con problemas de visión los pavimentos táctiles son una forma de señalización que informa acerca de la configuración del entorno —zonas de cruce, paradas de autobuses, etc.—. En A Coruña, la mayoría de las calles disponen de este sistema, incluso “en el paseo marítimo, se puso toda una banda de botones de señalización para evitar la bajada aquí en el... en el... de la playa” [E01]. La Figura 31, en la página siguiente, muestra un detalle de la señalización en el suelo del Paseo Marítimo de A Coruña.

No obstante, conforme a los trabajadores de la administración local todavía “está pendiente, una labor de señalética” turística, pues la ciudad “tiene un istmo muy estrecho y tiene mar a ambos lados, ¿no? Entonces, eso da lugar a una... a algo que los que vivimos aquí todo el tiempo no somos conscientes, pero da una facilidad para desorientarse” [E03; E05] (Ayuntamiento de A Coruña, s.f.e).

Figura 31. Paseo Marítimo en A Coruña

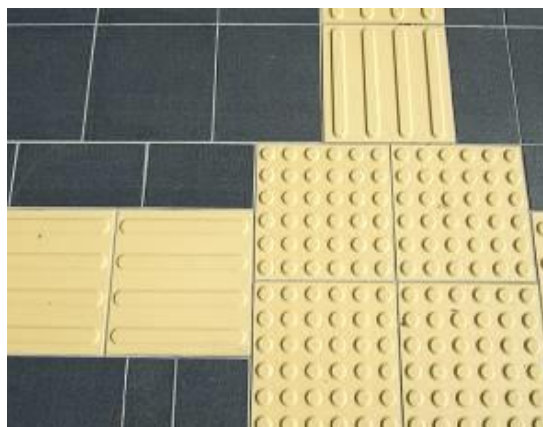


Fuente: Google Maps

Asimismo, dado que las señales son una forma de comunicación, se debería asegurar que las personas con discapacidad sensorial pudieran recibir su contenido de un modo u otro. Por ello, los elementos visuales, como carteles o semáforos, deberían acompañarse de algún tipo de arreglo sonoro, así como los sonoros deberían de añadir algún mecanismo visual o por vibración [E01; E02; E04; E08; E09] (Vega y Alonso, 2006; OMT, 2014a; Xunta de Galicia, 2021a). “Coruña tiene de bueno, por ejemplo, que hay muchísimos semáforo en voz” [E01].

Otra forma de facilitar la ubicación de elementos para personas con problemas de visión es mediante la utilización de colores contrastados. Esto se puede aplicar tanto en interiores como en exteriores, en puertas, escaleras, salidas, itinerarios, etc., y se puede combinar con otras soluciones, como los pavimentos táctiles [E01; E02; E06] (Molina y Cánoves, 2010; Martínez y Boujrouf, 2020), tal y como se muestra en la Figura 32.

Figura 32. Pavimento táctil



Fuente: Google Imágenes

Los materiales empleados en los revestimientos de superficies también pueden ayudar a personas con discapacidad visual y motora. Se han de evitar los reflectantes o aquellos que puedan producir deslumbramiento a gente con restos de visión, ya que como comentaba una

entrevistada “las personas con baja visión suelen necesitar mucho gafas de sol y filtros. En un momento a lo mejor por el tema de que ven mal, de que el ojo está feo y de estética, pero generalmente es porque tienen un problema muy grande en el deslumbramiento” [E01] (OMT, 2015b; Martínez y Boujrouf, 2020; Xunta de Galicia, 2021a). Al mismo tiempo, deberían ser antideslizantes y evitar rugosidades que para una silla de ruedas son “un terror para el culo directamente. Vas allí en plan... tiki, tiki, tiki, que llegas allí... parece que te has hecho... ¿te acuerdas de las maquinitas, estas de vibración y tal? ¡Son tal cual!” [E07]. Además, para el suelo de las duchas de gimnasios y baños de alojamientos turísticos uno de los interlocutores recomendó el empleo de materiales porosos que ayuden secar las ruedas de la silla, porque si no “luego están las ruedas de la silla mojadas, mojas todo el parque de la habitación, o sea, es un asco... pones la habitación hecha un asco”. Además, los hoteles deberían tener en cuenta que “andar con la silla por esas moquetas, es un infierno” [E06] (OMT, 2014a) y utilizar otro tipo de revestimientos.

La iluminación es otro de los aspectos que “facilita los desplazamientos y el acceso a contenidos, iluminando concretamente las cosas” [E01; E03; G02P4] (OMT, 2014a; Carrillo y Boujrouf, 2020; Xunta de Galicia, 2021a). Curiosamente, al hablar de adaptaciones y buenas prácticas de accesibilidad, y más concretamente con el empleo de la luz, tanto la trabajadora de una asociación como uno de los profesores del primer grupo de enfoque pusieron de ejemplo el Museo Vivanco de la Cultura del Vino, en la provincia de La Rioja [E01; G02P4]. Dentro “hay un camino con una iluminación muy directa a lo que interesa, porque es un museo muy oscuro. Entonces, en vez de poner luz en todo, que mataría al resto de gente que precisamente está buscando... pues... para eso, combina un poco con el diseño” [E01] (Vivanco, 2021), como se ve en la Figura 33.

Figura 33. Museo Vivanco de la Cultura del Vino en La Rioja



Fuente: Google Imágenes

Las rampas son una de las soluciones más populares para salvar escalones y desniveles para personas con movilidad reducida, aparte que “una escalera la pueden subir unos pocos, pero una rampa la podemos subir todos” [E07]. “Si, a mí me pones rampas, y me pones las cosas en plano, yo con las silla de ruedas puedo llegar a cualquier sitio” [E06]. Incluso, existen rampas móviles que podrían ser utilizadas en elementos patrimoniales

respetando su infraestructura [E06; E07] (Juncà, 2011). En su instalación, se ha de procurar que su pendiente no supere el 10% en una longitud inferior a 3 metros, el 8% en distancias menores a 6 metros y el 6% en el resto de casos (RD 314/2006).

En cuanto a las rampas en vehículos de transporte público, se recomienda realizar un mantenimiento preventivo para evitar posibles fallos de funcionamiento y su utilización siempre que sea necesaria. En la actualidad el protocolo de la Compañía de Tranvías de La Coruña (2013a) establece que sólo han de desplegarse para facilitar la entrada de carritos y sillas de ruedas. Esto motivó el siguiente incidente relatado por dos entrevistados: “Tuvimos el caso de una persona, era... era un chaval que tenía parálisis cerebral, iba en andador y no lo dejaron subir al bus por la rampa con el andador. Porque ¡no iba en silla de ruedas! ¡Que subiera por las escaleras! ¡Hombre!, ¡por Dios!” [E07]. “Yo, cuando he ido a otros países, o sea, cuando hay esas rampas, incluso habiendo esas rampas... el propio conductor o a veces conductora... bajaba a ayudarme, por si necesitaba algo, es decir... Dejaba, dejaba de cobrar entradas a los demás, y bajaba a ayudarme. ¡Y eso que yo iba con compañía! Y bajaba... pues, vale, “¿Ha conseguido entrar bien? Bueno, pues ahora ya lo cierro... ya cierro la rampa y tal, y sigo con lo mío” [E06].

La instalación de plataformas elevadoras y ascensores son otra fórmula para favorecer la circulación de personas con problemas de movilidad en itinerarios con desnivel. Los hay de distintos tipos, tanto para interiores como para exteriores. Su diseño debería permitir un manejo autónomo, sin asistencia, por parte del usuario, así como el transporte de una silla de ruedas [E06; E07] (OMT, 2015b; Hernández-Galán et al., 2017; Fernández et al., 2019). Cabe señalar que las sillas salvaescaleras no son una solución válida para infraestructuras de uso público, como ejemplificaba un participante haciendo referencia a una cafetería en el centro de A Coruña: “al entrar tenía un escalón y, después, dentro tenía un salva escaleras, de estos, de silla. O sea, ni siquiera un salva escaleras en una plataforma, sino una silla, que yo me podía sentar allí y subir a la planta de arriba. Vale, y después, ¿qué hago? ¿Me quedo aquí en la silla y tomo algo en la silla o qué?” [E06]. La Figura 34 muestra una silla salvaescaleras y una plataforma elevadora para uso autónomo.

Figura 34. Silla elevadora salvaescaleras y plataforma elevadora



Fuente: Google Imágenes

Por otra parte, para que las personas con una discapacidad sensorial puedan tener acceso o interpretar los contenidos de un museo, una exposición, una obra de teatro, una obra escultórica, una página web, una proyección audiovisual, una carta en un restaurante, etc., se ha de realizar una adaptación adecuada al resto de sus sentidos [E01; E02; E03; E06; E08; E09; G01PQ; G01P8; G02PA; G02P2] (OMT, 2015b; Hernández-Galán et al., 2017; Martín et al., 2018).

Las personas con personas de visión pueden recibir información a través del oído, el olfato, el gusto y el tacto. Teniendo esto en cuenta, los centros de interpretación de los recursos turísticos podrían disponer de maquetas o relieves a escala que los visitantes puedan tocar, como se ve en la Figura 35, e incluso muestras de materiales y olores. Los museos, salas de exposiciones, cines, etc., deberían facilitar “audio-descripción, que es diferente audioguía y audio-descripción, ¿eh?, muy diferente. La audio-guía es la guía de todo el mundo, que simplemente te cuenta cosas, pero no te describe, que es diferente. El ciego necesita audio-descripción. La audioguía puede que se siga sin enterar nada... porque, ¡claro!, si la audioguía es “Mirar este cuadro de Velázquez, qué interesante es la luz, cómo entra por la ventana...”, ósea... ¡pues me parece bien! Pero en la audio-descripción tendría que decir “Estamos frente a un cuadro en el que hay un paisaje con una ventana a la derecha, un no sé qué...” ¿sabes?, es diferente... Para un ciego hay que diferenciar muy bien que tenga audio-guía un sitio, no significa que para el ciego ya está adaptado, ¿vale?” [E01] (Hernández-Galán, 2017).

Figura 35. Maqueta y plano táctil de una ciudad



Fuente: Google Imágenes

Además, no hace falta adaptar absolutamente todos los contenidos, con un par de cosas podría ser suficiente, como ocurren en el museo del “Vaticano, que tienen miles de piezas para ver... Su visita accesible son 5 cuadros... o 3 cuadros y dos esculturas que son reproducciones, ¿sabes? Un cuadro es... reproducir en relieve una pintura. La mayoría de la gente lo que nos dijo allí fue ‘¡La mejor visita accesible que hice nunca en la vida!’ ¡viendo 5 cosas! Entonces... ¿no? Vamos a ver una exposición en la que hay un museo que... que lo recoge absolutamente todo de... no sé... de cultura castreña, de etnografía Galega, de... eh... ¡Da exactamente, igual! No importa que veas 20 piezas, 100 piezas. Si... si ves 2 y... y están bien contadas, bien descritas, te ha llegado por todos los sentidos, ya está. Es... es... ¡la mejor visita que puedes hacer!” [E02].

El braille es otro sistema para transmitir contenidos escritos, ya sea de un libro, de un cartel, de un folleto, del botón de un ascensor o del número de una habitación. No obstante, se ha de tener en cuenta que “no todo el mundo sabe braille, por eso también hay que completar con relieves y macrocaracteres” [E01; E02] (OMT, 2015b), como en la Figura 36.

Figura 36. Cartel con braille y macrocaracteres



Fuente: Google Imágenes

Asimismo, “cuando quieres hacer algo que sea accesible a nivel auditivo, accesible universal, es decir, accesible auditivo, no llega a con poner un intérprete de lengua de signos, porque habrá personas sordas que comunican en oral, que no saben lengua de signos y que no les va a servir. No llega con poner sólo un bucle magnético, porque habrá personas sordas que comunican en lengua de signos, que no tienen prótesis y no se pueden conectar a ningún bucle” [E04; E08] (OMT, 2015b; Hernández-Galán, 2017).

El bucle magnético es un dispositivo que transforma la señal de audio para su recepción a través de implante coclear o audífono con posición T. Resulta de gran utilidad para que la persona con pérdida auditiva reciba de forma más limpia el sonido través de su audífono o implante en lugares con ruido ambiente. Existen varios tipos, de modo que se puede optar por un pequeño aparato de mostrador, más económico, o por la instalación de un bucle perimetral fijo en un espacio delimitado, como se realizó en el edificio Ágora en A Coruña [E04; E08]. En ambos casos, los usuarios “reciben el sonido directamente en la prótesis. Es decir, como si llevaran un casco” [E04]. La Figura 37 muestra un tipo de implante coclear y un bucle magnético de mostrador.

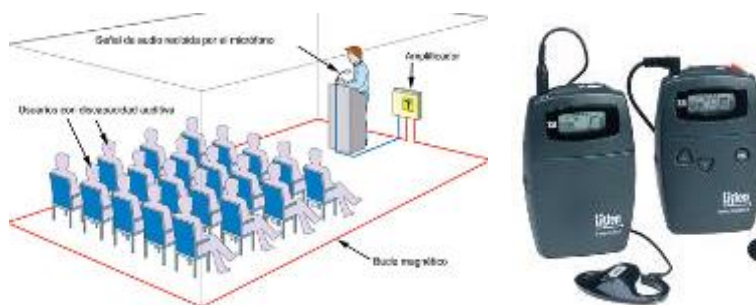
Figura 37. Implante coclear y bucle magnético de mostrador



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el sistema FM se compone de un emisor y uno o varios receptores. Su ventaja es que sirve para cualquier persona —utilice o no implante o audífono compatible con posición T— y podría emplearse, incluso, para emitir una audio-descripción para personas invidentes. No requieren instalación y permiten un control individual del volumen. Son el sistema más recomendado para teatros (Lerones, 2017), aunque también podrían ser utilizado en otros contextos, por ejemplo, por guías turísticos [E04]. La Figura 38 muestra la instalación con bucle magnético perimetral y un aparato de transmisión FM.

Figura 38. Instalación de bucle perimetral y transmisores de FM



Fuente: Google Imágenes

Para los usuarios que apenas perciben sonidos y que se comunican, básicamente, a través de lengua de signos, las soluciones técnicas recomendadas son la video-interpretación, las signo-guías, la escritura o subtitulación y los sistemas por vibración [E04; E08; E09] (Hernández-Galán et al., 2017; Xunta de Galicia, 2021a).

El sistema de video-interpretación en lengua de signos “permite que el cliente con discapacidad auditiva se comunique en tiempo real con el personal” de una empresa turística, de un aeropuerto, una estación, etc. [E08] (Díaz y García, 2018). En Galicia existen dos posibilidades para acceder a este servicio: una es llamando al Centro de Intermediación Telefónica para personas sordas o con discapacidad auditiva y/o de fonación (CIT) del IMSERSO (2017); otra sería contactando con el Bildtec, mismo servicio que el anterior, pero proporcionado por la Xunta de Galicia (s.f.c). En ambos casos, se utiliza la lengua de signos española²⁶.

Las audio-guías son un recurso para transmitir información o contenidos, ya sea de un destino, un museo, una representación, etc., a personas que comunican en lengua de signos [E07; E08]. Se pueden ofrecer a través del móvil, aunque se recomienda que utilicen pantallas grandes, que permitan una correcta visualización. Igualmente, deberían incluir subtitulación en varios idiomas, si es posible (OMT, 2015b). La Figura 39 muestra el símbolo de bucle magnético, en azul, y el de signoguía, en naranja.

²⁶ En el mundo existen unas 200 lenguas de signos y 31 de ellas se utilizan en la Unión Europea. En España coexisten 2 lenguas de signos oficiales: la española y la catalana. Además, existe un Sistema de Señas Internacional, que no es un idioma en sí, sino que mezcla señas de varias lenguas (Europa Press, 2020).

Figura 39. Símbolo de bucle magnético y de signoguía



Fuente: Google Imágenes

En las proyecciones y/o contenido retransmitido a través de cualquier pantalla, ya sea de un cine, un cartel, un ordenador, una tablet o el propio móvil, se ha de considerar el tema de “el subtítulo porque es un elemento que... que... que ayuda a todo el mundo, es decir, ayuda todo el mundo. Tiene todos los pros que se te puedan ocurrir y no está solo para... “Nada, es la persona sorda que tiene... que tiene implante que necesita...”. No, es para todo el mundo, sea signante, sea implantado o no lo sea. Todo el mundo” [E04; E08] (OMT, 2015b; Hernández-Galán, 2017; Díaz y García, 2018). Además, se ha de procurar que los textos sean de lectura fácil, pues en ocasiones una persona sorda “tiene dificultad para entender la estructura del... del oyente” [E08]. Además, “vale para todo tipo de discapacidad o incluso sin discapacidad” [E07] (Hernández-Galán et al., 2017).

Los sistemas de vibración pueden ser utilizados, por ejemplo, para emitir un aviso de despertador a un huésped de un alojamiento o para retransmitir un concierto para personas sordas. En el primer caso, existen almohadas y pulseras que vibran a una hora programada o por activación a través de un dispositivo central. En el segundo caso, se facilita una mochila vibratoria a los asistentes, como la que se ve en la Figura 40, que llevan un sistema de conexión inalámbrico a la fuente de sonido [E04]. Hace unos años la Orquesta Sinfónica de Galicia las utilizó para dar un concierto en A Coruña [E09], y el pasado verano se emplearon en el Festival El Noroeste que se celebra en la ciudad (La Voz de Galicia, 2021).

Figura 40. Mochila vibratoria



Fuente: Elaboración propia

En definitiva, como se comentó en todas las entrevistas y grupos de enfoque, “La tecnología... los factores tecnológicos van a acelerar este proceso de manera bestial”

[G01P4]. “Ahora no hay excusas, porque tecnologías hay de sobra. Hay 1000 posibilidades para que todo sea accesible” [E04]. Existen teléfonos y aplicaciones adaptadas para personas con problemas sensoriales, códigos QR, tecnología NFC y otros avances que podrían ser implementados por las empresas turísticas y las administraciones públicas para integrar a turistas con discapacidad [E01; E02; E03; E04; E05; E06; E07; E08; E09; G01P2; G01P4; G02P6] (Hinojosa, 2019; Infohoreca, 2021).

De nuevo, se confirma la significancia en las relaciones “Soluciones tecnológicas” con la “Administración” (45, 0,17) y con el “Sector” mostradas en la Tabla 10, página 61 (OMT, 2015b; Xunta de Galicia, 2021a).

5.3.2. Soluciones económicas

Desarrollar un turismo accesible en un destino no significa tener que gastar grandes sumas de dinero. Como indicaron algunos de los participantes, “a veces son cambios que no llevan repercusión económica, y no hay cambio, o sea, en la elaboración se puede hacer igual, ¿no? Son pequeñas cosas. Pues, por ejemplo, pintar más plazas o pintarlas en otro sitio, eh... mover, a lo mejor, un banco del sitio” [E06]. “Hay cosas que no son caras porque simplemente es... el color, vamos a hacerlo diferente para..., pues eso, para que contraste. Eso no les costaría dinero” [E02]. “Algo tan sencillo como son las mesas, pues, que sean redondas, no rectangulares” [E08] para que las personas signistas puedan comunicarse más cómodamente durante una comida. “No tienes que comprar 5 aparatos de bucle porque hay 5 mesas. No. Teniendo uno, ya está bien, podemos compartir” [E04].

De hecho, una pequeña inversión puede suponer una gran ventaja competitiva (Domínguez et al., 2015; Fundación Adecco, 2018). Un encuestado ejemplificaba este hecho a través de la historia de una taxista de A Coruña que había adquirido un bucle magnético portátil, “decía, “¡Jo! ¡Cuando me enteré de que había ese aparato que vale 200 €, tal... El taxi... ¡Claro! ¿Por qué no...? ¿Por qué no lo voy a llevar? Y, a parte... o sea, a parte ella es lista. Quiero decir, porque es un elemento diferenciador. Porque lleva la pegatina súper grande en el taxi” [E04]. Gracias a este pequeño detalle ha conseguido fidelizar a varios clientes.

Además, apostar por la accesibilidad también puede llegar a reportar un reconocimiento no sólo social, sino también económico para administraciones y empresas. Como comentaba una profesora de uno de los grupos, “creo que una parte importante es premiar y normalmente es más eficaz que sancionar” [G01P6]. Conscientes de ello, organismos y entidades nacionales e internacionales otorgan premios a la adaptación de empresas y destinos [E09]. Por ejemplo, en 2020 Varsovia (Polonia) recibió 150.000 € de la Unión Europea como premio a la ciudad más accesible del año, mientras Castelló de la Plana (España) y Skellefteå (Suecia), consiguieron el segundo y tercer premio, con un importe asociado de 120.000 € y 80.000 € (Comisión Europea, 2020, 2021b). Este año el galardón ha sido para Luxemburgo, Helsinki (Finlandia) y Barcelona (España) (Esmartcity, 2021). En el caso de las empresas, los Premios Discapnet (Fundación ONCE, 2021b) y los Premios CERMI (s.f.b) ilustran otros reconocimientos a buenas prácticas.

Por su parte, la administración ofrece periódicamente ayudas para la adaptación de negocios [E03; E05; E09; G01P2; G01P3; G01P5; G01P6]. En 2015, más de 100 municipios gallegos se beneficiaron de ayudas suministradas por el gobierno autonómico para mejorar la accesibilidad y señalización de recursos turísticos en el medio rural (Xunta de Galicia, 2015b). En 2018, el gobierno municipal de A Coruña anunció una dotación anual de 3.000 € para subvencionar la compra de taxis adaptados (Díaz y García, 2018). En 2021 la Xunta anunció un paquete de ayudas de 2,5 millones de euros para establecimientos turísticos con más de 25 trabajadores a fin de estimular inversiones en accesibilidad y/o innovación (López, 2021a).

Asimismo, el Gobierno de España bonifica y aplica reducciones de impuestos a las empresas que integren personas con discapacidad en su plantilla [G01P7] (Servicio Público de Empleo Estatal [SEPE], 2021), aparte de subvencionar la adaptación de los puestos de trabajo [E04] (Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, s. f.), con la colaboración del Fondo Europeo de Desarrollo Regional. Cabe mencionar que, por lo que se desprende de algunas de las declaraciones de realizadas en el segundo grupo de enfoque, puede que haya gerentes que desconozcan la existencia de algunas ayudas o las consideren insuficientes: “Que hay unos mínimos y que luego lo que tú puedas hacer a mayores... que te... que quieras hacer y que desde la administración te premien con una subvención” [G02P5]. “la administración creo que sí sería importante ahora mismo, todo el tema de subvenciones para lo que estábamos hablando antes” [G02P1]. “si a un sector... como el de la restauración... todos estamos sensibilizados, se filtran lo que es esa sensibilización por parte de la administración... y no llega una cuota” [G02P4]. “O hay una normativa o alguien que te eche una mano... o poner simplemente un mesado a la altura de una persona de silla, pues... pues ¡es una inversión!” [G02P3]

Por otra parte, el gobierno también ofrece subvenciones para facilitar el acceso al turismo a personas con discapacidad y la tercera edad [G01P4]. Periódicamente se aprueban subvenciones del IMSERSO (2021) para ONG dirigidas a la ejecución de viajes de turismo y termalismo para personas con discapacidad, además de los programas anuales para mayores (IMSERSO, 2020). Gracias a ello, COCEMFE (2019-2021) lanzó 46 turnos de vacaciones accesibles el pasado verano, que fueron plenamente cubiertas, lo que demuestra el interés por la actividad turística por parte de este segmento. En A Coruña, las personas con diversidad funcional, jubilados y pensionistas disfrutaban una tarifa reducida en autobuses de 0,23 € (Compañía de Tranvías de A Coruña, 2013b)

Se finaliza este epígrafe indicando que, al igual que en el caso de los “Problemas económicos”, el código “Soluciones económicas” no alcanzó un nivel de co-ocurrencia significativa en ningún caso, como se observa en la Tabla 10, página 61.

5.3.3. Soluciones culturales

La cultura es una poderosa herramienta para garantizar el desarrollo de sociedades más inclusivas y equitativas y desempeña un papel fundamental para el logro de los ODS (Hosagrahar, 2017). Mediante la cultura se pueden eliminar todas las barreras físicas y

actitudinales para que las personas con diferentes capacidades puedan acceder a servicios, lugares, informaciones y bienes (Sasaki, 1997). “A veces pensamos accesibilidad únicamente en el sitio de barrera arquitectónica y de... y de... ese tipo de, digamos, de... de cuestiones físicas, ¿no? Accesibilidad, también es un concepto cultural” [E05].

Una de las primeras soluciones culturales aportadas al iniciar el estudio fue “cambiar el concepto de accesibilidad, ¿no?, y pensar en hacer accesible la ciudad y ahora ummm... cambiar a “el Diseño Universal”, ¿vale?, el tema del Diseño Universal” [G01P1], la “humanización de las calles”, para que éstas puedan ser disfrutadas por todos y todas [E03; E05; E06; E09; G01P2; G01P4] (Darcy, 2010; Darcy y Buhalis, 2011; OMT, 2014a, 2014b; Álvarez et al., 2017). Esto “no es solo para los turistas, ¿no?, sino que los destinos turísticos... siempre pensamos en los turistas pero, realmente eh... la comunidad local eh... pues, interactúa en ese destino turístico con los turistas”. “Y además es... ya no es sólo para personas con discapacidad, sino que todos en un momento determinado podemos tener, ¿no?, pues, algún problema que nos haga tener menos movilidad. O cuando vas con el carrito del niño... que vas con el carrito del niño ¡y vas sufriendo! Que te vas así, así, después... tienes que bajarte a la carretera, porque la acera no sé qué, porque los baches, por qué tal... Quiero decir, no es sólo para personas con discapacidad, que es que hay muchos momentos de tu vida que... que... ¿no?, que te das cuenta de que las ciudades no están pensadas... para un uso... ¿no?, ameno... de la ciudad, por decirlo así” [G01P2] (González, 2020).

A este respecto, los encuestados de la administración local declaraban que “Nosotros queríamos un modelo de ciudad humanizada, un modelo de ciudad inclusivo”, porque “tenemos un turismo un poco más cualificado, en el sentido de que no buscan sol y playa, buscan cultura, buscan ciudades cómodas, ciudades paseables, ciudades de tamaño medio, por lo tanto, paseables, accesibles” [E03]. “Es lo que hay ahora y es hacia donde se tiene que ir por lógica aplastante” [E05]. Porque “una persona satisfecha, que salga de A Coruña dando a conocer a su entorno de que es una ciudad accesible, no sólo en el hotel, sino en las visitas turísticas o los puntos turísticos de interés” va a beneficiar al “posicionamiento del destino”, pues “hay muchísimo mercado”. “Hagamos que estas personas disfruten con sus otros sentidos de un destino como A Coruña, que se puede disfrutar, pues por los 5 sentido” [E09] (ONU, 2015b; Fundación Adecco, 2018; OMT, 2021).

En base a estas declaraciones se constata la importancia que otorga el ayuntamiento a ese “modelo de turismo” que, además, podría atraer una mayor demanda como confirmaba uno de los profesores del primer grupo de enfoque, para los turistas “hay una correlación y una apreciación entre aquellas ciudades que son más amigables para el conjunto de la ciudadanía, sea como sea, y que también incluyen ya, de hecho, que sean amigables para todos, mucho más inclusivas en todos... sus sentidos” [G01P4]. De hecho, la seguridad es uno de los indicadores que incluye el Foro Económico Mundial para medir el nivel de competitividad turística de los destinos (World Economic Forum, 2022).

Para cambiar ese “concepto” a veces es cuestión de inversiones, ¿no?, de... de echar ahí un montón de dinero” [G01P3], se pueden aplicar medidas culturales como priorizar al peatón y peatonalizar las calles [E03; E05; E06]. En A Coruña el Ayuntamiento ha decidido

cortar el tráfico de la Calle San Andrés durante el fin de semana y transforma su itinerario en un gran bulevar de preferencia peatonal (Quincemil, 2021), como se ve en la Figura 41.

Figura 41. Calle San Andrés peatonal en A Coruña



Fuente: Google Imágenes

En algún punto de la conversación, tanto el primer como en el segundo grupo de enfoque, se propuso el desarrollo de una oferta específica dirigida a personas con discapacidad [G01P6; G02P4]. Esto fue visto por otros participantes como una forma de discriminación [G01P4; G02; G02P1; G02P6] (OMT, 2015a) y, además, poco rentable [G01P4] como explicaban en una asociación “a veces viene gente que está haciendo... Pues eso, el... el ciclo y viene a pedir `Oye, a ver, una actividad... ¿cómo puedo hacer una... una visita solo para ciegos´ o... o... `Una instalación deportiva solo para ciegos´. Y es... `Mira, no, eso es una ruina solo para ciegos. No... no puede ser´. Nada sólo para ciegos es la ONCE. Pero todo lo demás sería ruinoso. Tienes que hacer algo inclusivo, que los ciegos puedan ir... a donde van los demás... Los ciegos y los no ciegos y los que les falta el dedo gordo y el meñique y... y... y lo que sea, ¿no? Pero... pero sí, es eso. Pero cosas exclusivas... no tiene sentido hacer una cosa exclusiva” [E02].

Además, conforme a un trabajador de una de las asociaciones, algo “Sería inclusivo sí... imagínate, pues, una obra de teatro... sería inclusiva si participan, como actores y actrices, participan personas con diversidad funcional, es decir, son protagonistas. Y sí es accesible si el público al que va dirigido puede acceder, es decir, al público, o sea, puede ser público” [E05] (Scheyvens y Biddulph, 2018b). Independientemente de la desdiferenciación que realiza el entrevistado entre turismo inclusivo y accesible, tratada ya al inicio de este trabajo, es cierto que una forma de “normalizar” la discapacidad sería mediante la integración de personas con diversidad funcional en todos los ámbitos sociales, incluyendo la educación y el trabajo en el sector turístico [G01P7] (Sasaki, 1997). De este modo, “lo que se debería conseguir es que el motivo de que la gente se comporte... adaptándose a esta situación, no es porque le vayan a sancionar, sino porque realmente esté convencido” [G01P7]. Además, “contratar personas con discapacidad es rentable, justo y responsable” (Gil, 2017), genera un efecto positivo sobre los individuos (Hansen, et al., 2021) y cuenta con el apoyo de las

asociaciones [E04; E08] y la administración pública [E03; E05; E09] (Xunta de Galicia, 2015b; López, 2021a; SEPE, 2021).

Por su parte, la formación en las escuelas, en las universidades, en los centros de trabajo y en las administraciones públicas desempeña un papel fundamental para mejorar la accesibilidad productos, servicios, entornos e infraestructuras turísticas [E01; E02; E03; E04; E06; E07; E08; E09; G01P3; G02P1; G02P2; G02P6] (McKercher et al., 2003; Accesturismo, 2008; Martín y Ortega, 2009; Xunta de Galicia, 2016; Sánchez et al., 2020). En palabras de los propios entrevistados: “nosotros necesitamos sobre todo formación del personal de turismo, de guías turísticos, de los hoteles, de las hostelerías, de las cafeterías” [E01]; “sería fundamental que la formación que parta de las escuelas” [E02]; “la formación interna de las administraciones es imprescindible” [E03]; “la formación para... para los sectores, o sea, para la gente que se encarga de... de diseñar y ejecutar los proyectos que están dirigidos al público en general, evidentemente, sería muy necesario” [E07]; “Lo fundamental es formación. Sí formar, formar” [E08]; “Y, dentro de los planes de estudios debiera sí o sí empezara a moverse este tipo de formaciones” [E09], “incluir el lenguaje de signos, por lo menos una base, en los colegios y en los institutos” [G02P1].

Igualmente, se necesita que los profesionales del sector turístico, los que diseñan y ejecutan las obras de infraestructura, los que desarrollan las soluciones técnicas, los responsables de comunicación, las propias administraciones y la sociedad en general sean sensibles a las necesidades de todas las personas [E01; E03; E04; E05; E06; E07; G01P1] (Accesturismo, 2008; Molina y Cánoves, 2010; OMT, 2014a, 2015a, 2015b, Popiel, 2016; Rubio y García, 2019). No obstante, algunos miembros de asociaciones mostraron su agotamiento en cuanto a la sensibilización, tras más de 20 años tratando de concienciar a la población [E01; E02]. “Yo no creo en la sensibilización. Yo creo en legislación y multa. Yo ya me he cansado de la sensibilización” [E01]. Aún con todo, parece que las campañas denominadas “Ponte en mi lugar” (La Opinión de A Coruña, 2010; Fundación Mujeres, 2013; European Mobility Week, 2021) que organizan las asociaciones durante la Semana de la Movilidad ejercen un efecto muy positivo entre participantes [E01; E03; E06; E07].

Asimismo, para poder entender esas necesidades y crear dichos entornos se ha de “escuchar a la persona que tiene una discapacidad” [E06]. En este aspecto, la colaboración entre la administración pública, las empresas privadas y las asociaciones es fundamental [E01; E04; E06; E05; E08; E09] (Vega y Alonso, 2006; Accesturismo, 2008; Martínez y Boujrouf, 2020; OMT, 2021; Ryndach, Kargina, Lebedeva, Ryndach, 2021). Algunos encuestados ejemplificaron casos de éxito cooperativo en A Coruña: “se hizo toda una guía de lo que es la... la Torre del Hércules en relieve y, sobre todo, se hizo formación” [E01]; “¡se ha avanza muchísimo! porque esa ley de accesibilidad²⁷ que va a salir ahora mismo están las entidades de discapacidad revisándola y vamos a hacer todas las aportaciones para eso”

²⁷ Según varios testimonios [E01; E06; E08], en Galicia se está elaborando una nueva Ley de Accesibilidad.

[E01]; “por ejemplo, COGAMI, ¿no? tiene una... un enorme peso, eh... en sí mismo, pues, por la labor social que hace de inserción, la parte, por supuesto, importante de cooperativismo, pero tiene muy importante el peso político también, o sea, es decir. COGAMI ha conseguido organizar a un colectivo muy importante” [E05]; “Con el MUNCIT, nosotros colaboramos con ellos y hay intérprete lengua de signos los sábados, creo que es el tercer sábado del tercer sábado de cada mes” [E08]; “En los museos que hay por Coruña, pues el Museo de Bellas Artes también es gracias a la colaboración de la Consejería de Cultura y la Federación de sordos de que haya un intérprete allí” [E08]. Asimismo, las asociaciones y la administración expresaron su deseo de seguir trabajando en esta línea: “En la ciudad de La Coruña, ya el propio Ayuntamiento de la ciudad tiene que trabajar con las propias personas con discapacidad para atraer el turismo” [E08]; “Colaboraremos con personas con algún tipo de discapacidad en A Coruña para, progresivamente, adaptar la ciudad a las necesidades de este tipo de demanda turística” [E09].

Finalmente, las administraciones públicas deben emitir normas [E01; E03; E04; E09; G01P1; G01P6; G02P2; G02P3], “mejorar, pues, la legislación a todos los niveles para contentar a mayor volumen y grado de discapacidades” y, además, “las leyes, en vez de ser más rígidas, deberían ser flexibles y más completas” [E09], ya que “estamos un poco atrasados, en cuanto a normativa, no el tema accesibilidad... accesibilidad, creo que está bastante logrado” [G02P7]. De este modo se deduce que algunos agentes perciben que se ha de intervenir, de algún modo, a través de la redacción de las leyes, a pesar de que una de las encuestadas, especialista en este ámbito del derecho, aseguró “si leyes, las que... las que quieras, y ¿qué no se contemplan todos los tipos de discapacidad? Sí, sí, sí que se contemplan todos. Sí, porque las definiciones son bastante amplias. El problema es que muchas veces la ley, la ley es papel mojado” [E07]. En esta línea, otra participante explicaba “Qué pasa? Que volvemos a lo de siempre..., es que sin una salida de incendios no te dan la licencia para poder funcionar... sin una accesibilidad se funciona” [E01]. Es decir, no basta con legislar, sino que se ha de vigilar y sancionar el cumplimiento de las normativas, ya que la falta de accesibilidad es una forma de discriminación [E06] (IDG Communications, 2015). Además, los organismos públicos deberían tratar de agilizar sus trámites [E01; E03; E06; E08; E09; G01P6; G02P6] (Iglesias, 2018) en esta materia, ya que, por ejemplo, la comunidad autónoma gallega comenzó hace más de cuatro años la redacción de una nueva normativa de accesibilidad, con la colaboración con varias asociaciones, y “todavía está sin aprobar” [E08].

De entre todos los códigos recogidos en la Tabla 10, página 61, Co-ocurrencias entre códigos, las “Soluciones culturales” fueron las únicas que mostraron una relación significativa con todos los códigos de la categoría STAKEHOLDERS: con la “Administración” (58, 0,21), con las “Asociaciones” (23, 0,23) y con el Sector (37, 0,17). Esto concuerda con lo observado en este apartado y en otros estudios del área (Acceturismo, 2008; Molina y Cánoves, 2010; OMT, 2015a, 2015b; Xunta de Galicia, 2015; Popiel, 2016; Rubio y García, 2019; López, 2021a).

Capítulo 6: Conclusiones, limitaciones del estudio y futuras líneas de investigación.

Las barreras caen cuando la razón por la que luchas es más fuerte que las injusticias que las mantienen en pie (González, 2020)

A medida que la sociedad avanza y comienza a reconocer los derechos de extractos cada vez más amplios de la población, el turismo se hace eco de una nueva realidad social. En el nuevo milenio, el futuro de la industria turística se ha de enfocar al desarrollo de destinos accesibles y de calidad, capaces de atraer a una demanda hasta ahora desatendida y a los actuales consumidores que, probablemente, continuarán viajando en su etapa senior (OMT, 2014a, 2014b, 2015a; Fundación Adecco, 2018; OMT, 2021).

Para que un destino sea considerado “accesible” su oferta turística ha de estar diseñada de tal forma que pueda ser disfrutada por el mayor número de personas posibles, independientemente de sus condiciones físicas o cognitivas (Darcy y Dickson, 2009; Darcy et al., 2020). Dicha tarea requiere de conocimientos transversales y la participación de diversos actores del ámbito público, privado y asociativo (Michopoulou, 2015; OMT, 2015b; Hernández-Galán et al., 2017; Clemente et al., 2018b; Martínez y Boujrouf, 2020; Ryndach et al., 2021; Cassia et al., 2020). Por ello, en esta investigación se ha querido conocer los problemas y soluciones que entraña la adaptación de un destino urbano de la mano de los propios agentes implicados.

La categoría central del objeto de estudio **SITUACIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE**, aplicado al caso del destino A Coruña, cobra sentido al identificar a los **STAKEHOLDERS**, **PROBLEMAS** y **SOLUCIONES** como cuestiones básicas a tener en cuenta al hablar de turismo accesible (Smith, 1987; McKercher et al., 2003; Daniels et al., 2005; Freeman y Selmi, 2001; Poria et al., 2010; Hua et al., 2010; Darcy y Buhalis, 2011; Michopoulou, 2015; Popiel, 2016; De la Fuente et al., 2020; Ryndach et al., 2020; Cassia et al., 2020). Cada una de ellas es a su vez una categoría que representa un nivel de abstracción de datos y que ayuda a elaborar una teoría sustantiva para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en este estudio, siguiendo las pautas de la Teoría Fundamentada.

Los códigos contenidos en la categoría **STAKEHOLDERS** sirvieron para identificar las “Asociaciones” de personas con discapacidad, el “Sector turístico” y la propia “Administración” pública como partes involucradas en el desarrollo del turismo accesible. Por su parte, los **PROBLEMAS** y **SOLUCIONES** incorporan, cada uno, 3 códigos homónimos complementados con los términos: “técnicos/as”, “económicos/as” y “culturales”, respectivamente, y que simbolizan la información que integran en su conjunto.

Los “Problemas técnicos” emanan de que los entornos que conforman el destino fueron proyectados en un momento en el que la sociedad no tenía en cuenta las posibles necesidades de acceso de todos y todas sus usuarias (Alonso, 2016; Díaz, 2019; Rodríguez y Carro, 2021). Asimismo, algunos sistemas de adaptación aplicados *a posteriori*, tratando de

cumplir con las actuales normativas de accesibilidad, presentan fallos técnicos debidos a una falta de mantenimiento o a un diseño o instalación inadecuados de los mismos. Finalmente, también se plantean ciertas carencias técnicas en centros administrativos y turísticos que derivan de su desconocimiento por parte de las personas responsables (Brinckmann y Wildgen, 2003; Rubio y García, 2019).

Los “Problemas económicos” se producen cuando los demandantes de turismo accesible no disponen de recursos para realizar esta actividad o cuando la oferta de un destino carece del capital necesario para efectuar las adaptaciones pertinentes, que cubran las necesidades de este tipo de demanda (Parlamento Europeo, s.f.; Díaz, 2020; Faes, 2021; De Zárate, 2021). Se incluyen en esta última las administraciones públicas como gestores de las infraestructuras y recursos turísticos, así como a las empresas de alojamiento, intermediación, ocio, restauración y transportes.

Los “Problemas culturales” existen porque todavía no se ha normalizado entre los agentes “Administración” y “Sector” una situación de convivencia que integre a personas que presentan ciertas características, en este caso, físicas y/o sensoriales (Sasaki, 1997; Santos, Millán y De Lario, 2014; Hernández-Galán, 2017). Puesto que ambos—administración y sector— representan a una parte de la población, de forma inductiva podría extrapolarse dicho escenario al global de la sociedad.

Las “Soluciones técnicas” se componen de un conjunto de directrices y sistemas técnicos y/o tecnológicos pensados para satisfacer las necesidades de acceso de personas con discapacidad física o sensorial a infraestructuras y/o contenidos. Aunque algunos puedan requerir de la participación de personal técnico especializado, en su mayoría son de fácil implementación (Juncà, 2011; OMT, 2014a, 2015a; Díaz y García, 2018; Luque, 2021).

Las “Soluciones económicas” incluyen premios para las entidades encargadas del desarrollo de entornos, productos y destinos turísticos accesibles; subvenciones y ventajas fiscales o reducción de tarifas para los demandantes y las empresas turísticas y de transportes; y mecanismos de bajo coste implementables en las infraestructuras y recursos de la industria turística (Fundación ONCE y Discapnet, s.f.; Premios CERMI, s.f.b; Díaz y García, 2018; IMSERSO, 2020, 2021; Comisión Europea, 2020; López, 2021a).

Las “Asociaciones” señalan los problemas que presenta el destino para ser considerado realmente accesible para personas con diversidad funcional. Asimismo, aportan soluciones técnicas y económicas que podrían ser aplicadas por entidades públicas y privadas para facilitar la inclusión de este tipo de viajeros en el ámbito turístico. La constitución de estas organizaciones sin ánimo de lucro para representar los intereses de sus asociados forma parte de las soluciones culturales (López, 2010; Jiménez y Huete, 2010; Hospitalitynet, 1995-2021; Society for Accessible Travel & Hospitality, 2021)

El “Sector” turístico —empresas turísticas y de transportes— desconoce o ignora las necesidades y soluciones de adaptación necesarias en sus empresas para acoger a clientes con dificultades de acceso físico o sensorial (McKercher et al., 2003; Darcy et al., 2010; Domínguez et al., 2013; Hernández-Galán et al., 2017; Chand, 2018). En general,

comprenden que existen problemas culturales a este respecto, para los que aportan algunas soluciones, pero se limitan a cumplir con la normativa y subestiman el potencial económico de este segmento (Larch, 1999; Burnett y Baker, 2001; Acceturismo, 2008; Fernández, 2009a, 2009b; Fundación ONCE, 2015; Fundación Adecco, 2018). A día de hoy existen soluciones técnicas que podrían mejorar su situación de accesibilidad.

La “Administración” pública debe afrontar una serie de problemas técnicos derivados de la antigüedad de sus infraestructuras (Alonso, 2016; Rodríguez y Carro, 2021). Además, el mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico enfrenta a sus responsables ante la disyuntiva de mantener el legado intacto o acometer adaptaciones para que éste pueda ser disfrutado por un mayor número de personas (Juncà, 2011). Igualmente, forma parte y es responsable de los problemas culturales que impiden el desarrollo del turismo accesible. Ha sido señalada como la máxima autoridad encargada de la coordinación, desarrollo, puesta en marcha y comprobación de mecanismos de accesibilidad implementados en el entorno del destino en general y en los productos y servicios ofrecidos por los recursos y empresas turísticas y de transportes en particular (OMT y Fundación ACS, 2014; OMT, 2014a; Andrade et al., 2015; Polat, 2016; Teixeira, et al., 2021b).

En definitiva, los tres tipos de *stakeholders* analizados en este estudio, que representan a la oferta y demanda de turismo accesible, son responsables y han de colaborar si quieren mejorar la accesibilidad de A Coruña como producto turístico (Michopoulou, 2015; OMT, 2015b; Xunta de Galicia, 2017; Hernández-Galán et al., 2017; Clemente et al., 2018b; Martínez y Boujrouf, 2020; Ryndach et al., 2021; Cassia et al., 2020). La oferta debe escuchar a la demanda y realizar las adaptaciones pertinentes conforme a sus requisitos (Vega y Alonso, 2006). La demanda ha de transmitir sus necesidades de forma que lleguen al sector. A su vez, la administración ha de mejorar y vigilar el cumplimiento de las normativas, colaborar con las distintas entidades, poner en contacto a todos los agentes y transmitir a las empresas la importancia y valor de este segmento de mercado (OMT y Fundación ACS, 2014). Con este fin, se recomienda una inserción laboral de personas con discapacidad, tanto en la propia administración como en el sector, así como un plan de formación y sensibilización en instituciones públicas y privadas y centros de enseñanzas turísticas que inculque una “cultura de la accesibilidad” (Vega y Alonso, 2006; OMT, 2015c, 2020).

Se contribuye con este documento a ampliar el actual conocimiento sobre el turismo accesible, específicamente en lo que se refiere a los problemas y soluciones que conlleva la adaptación de destinos turísticos urbanos emergentes. Adicionalmente, se ha examinado la terminología empleada y las contribuciones de distintos estudiosos en la materia, se ha recopilado los principales hitos sobre accesibilidad y turismo en el marco normativo, se ha puesto de manifiesto el papel que en ello desempeñan los *stakeholders* y se ha presentado A Coruña como destino urbano accesible.

Debido a la limitación de tiempo establecida para completar el trabajo no se ha podido llegar al nivel de abstracción necesario para el desarrollo de una teoría fundamentada. Por ello, en futuras investigaciones se propone considerar la cultura como problema y solución²⁸ en el desarrollo de destinos accesibles.

Por otra parte, y dado que en este estudio exploratorio se ha evaluado un escenario en su conjunto —el destino A Coruña—, sería conveniente realizar un análisis específico de cada tipo de recurso y empresa que compone el sector —playas museos, patrimonio, centros de información e interpretación, alojamientos, restaurantes, agencias de viajes, empresas de ocio, tiendas de souvenirs, empresas de transportes, etc.— en la misma y/o en otras localizaciones. Igualmente, y puesto que sólo se ha tenido en cuenta los tipos de discapacidad física y sensorial, próximos estudios podrían indagar acerca de la adaptación del destino para personas con otro tipo de discapacidades o problemas —discapacidades cognitivas, emocionales, condiciones médicas especiales como intolerancias, alergias, etc.—.

Finalmente, cabe mencionar en futuros estudios la metodología cualitativa aplicada en el presente será completada mediante un enfoque cuantitativo, con el empleo de encuestas desarrolladas en base a los resultados alcanzados, a fin de medir, contrastar y extrapolar la información y alcanzar una comprensión más completa y exhaustiva del problema de investigación.

²⁸ Se propone como etiqueta de la categoría central CULTURA PROBLEMA Y SOLUCIÓN

Bibliografía

- Abellán López, M. A., Pardo Beneyto, G. y Pineda Nebot, C. (2020). Envejecimiento activo mediante el turismo social: el caso del Instituto de Mayores y Servicios Sociales en España. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 7(161), 394-410. Recuperado de <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/73735/136451.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acceturismo. (julio de 2008). *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Acceturismo International Consulting. Recuperado de <http://www.acceaturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Mercado Potencial Turismo Accesible.pdf>
- Acciona. (2019). *¿Cómo son las ciudades accesibles? Sostenibilidad para todos*. Recuperado de https://www.sostenibilidad.com/construccion-y-urbanismo/como-son-las-ciudades-accesibles/?_adin=02021864894
- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias. (2021). *Información al Usuario | Estación de A Coruña*. ADIF. Recuperado de <https://www.adif.es/w/31412-a-coru%C3%B1a>
- Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea. (2021a). *Personas con movilidad reducida (PMR)*. AENA. Recuperado de <https://www.aena.es/es/pasajeros/viajeros/personas-movilidad-reducida.html>
- Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea. (2021b). *RC y transparencia*. AENA. Recuperado de <https://portal.aena.es/es/corporativa/prestacion-servicios.html>
- Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea. (2021c). *Aeropuerto de A Coruña*. AENA. Recuperado de <https://www.aena.es/es/a-coruna.html>
- Akinci, Z. (2013). Management of accessible tourism and its market in Turkey. *International Journal of Business and Management Studies*, 2(2), 413-426.
- Akinci, Z., y Kasalak, M. A. (2016). Are Travel Agencies Ready for Accessible Tourism in Turkey? The Tendencies and Expectations of Travel Agencies as Supply Side of Accessible Tourism in Turkey. *Journal of Business and Hotel Management*, 03(01), 1-5. DOI: <https://doi.org/10.4172/2324-9129.1000104>
- Alern, S. (6 de julio de 2012) La accesibilidad como factor de diferenciación hotelera. *Hosteltur*, 6409 Recuperado de https://www.hosteltur.com/194830_accesibilidad-como-factor-diferenciacion-hotelera.html
- Allan, M. (2013). Disability tourism: Why do disabled people engaging in tourism activities. *European Journal of Social Sciences*, 39(3), 480-486.
- Alonso López, F. (2016). *La accesibilidad en evolución: La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa* [Tesis doctoral]. Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf>
- Álvarez Ilzarbe, M. J., Hernández Galán, J. y López Pereda, P. (2017). *Bares y restaurantes accesibles para todas las personas. Serie: Manuales de accesibilidad de Fundación ONCE*. Madrid: Fundación ONCE.
- Andrade Suárez, M. J., Santos Pita, M. del P., y Caamaño Franco, I. (2015). Estudio de accesibilidad turística desde la óptica de la calidad y responsabilidad social: El caso de Galicia. En Guillén Navarro, A. y Iñiguez Berrozpe, T. (Eds.), *Congreso Cituz 2014* (pp. 137-156). Zaragoza: Escuela de Turismo Universitaria de Zaragoza.
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2021). Benidorm, primer Destino Turístico Inteligente. *AENOR la revista de la evaluación de la conformidad*, 344, enero del 2019. Recuperado de <https://revista.aenor.com/344/benidorm-primer-destino-turistico-inteligente.html>

- Autoridad Portuaria de A Coruña. (2021). *Puerto de A Coruña*. Recuperado de <http://www.puertocoruna.com/es/puerto-servicios/trafico-portuarios/mercancias.html>
- Ayesterán Crespo, R. y Rico Jerez, M. (2018). La aplicación del marketing integrado en el turismo accesible. *Journal of Tourism and Heritage Research: JTHR*. 1 (4). PP. 53-79.
- Ayuntamiento de A Coruña (2004). Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de A Coruña. *Boletín Oficial de la Provincia de A Coruña*, lunes, 13 de diciembre de 2004. Recuperado de <https://bop.dicoruna.es/bopportal/publicado/2004/12/13/13122-x.htm>
- Ayuntamiento de A Coruña. (2017). *Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado EIDUS A Coruña 2017–2023*. Recuperado de https://www.coruna.gal/descarga/1453613949220/EIDUS_Coruna.pdf
- Ayuntamiento de A Coruña. (2021). *IDE.Coruña | Portal de mapas*. Recuperado de <https://ide.coruna.es/arcgis/home/index.html>
- Ayuntamiento de A Coruña. (s.f.a). *CORUÑATODA30*. Recuperado de <https://www.coruna.gal/movilidad/es/coruna-ciudad-30?argIdioma=es>
- Ayuntamiento de A Coruña. (s.f.b). *Urbanismo | Accesibilidad*. Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Infraestructuras y Movilidad. <https://www.coruna.gal/urbanismo/es/accesibilidad?argIdioma=es>
- Ayuntamiento de A Coruña. (s.f.c). *Concejalías*. Recuperado de <https://www.coruna.gal/web/es/ayuntamiento/gobierno/concejalias?argIdioma=es>
- Ayuntamiento de A Coruña. (s.f.d). *Domus | Museos Científicos Coruñeses*. Recuperado de <https://www.coruna.gal/mc2/es/domus?argIdioma=es>
- Ayuntamiento de A Coruña. (s.f.e). *El PP advierte del descontento de los usuarios por la deficiente señalización de la Marina y propone soluciones*. Transparencia. Recuperado de <https://www.coruna.gal/transparencia/es/organizacion-municipal/corporacion-municipal/partidos-politicos/grupo-politico-pp/detalle/el-pp-advierte-del-descontento-de-los-usuarios-por-la-deficiente-senalizacion-de-la-marina-y-propone/contenido/1453625296790?argIdioma=es>
- Benedito, I. (19 de abril de 2021). Un año de Covid: España pierde 81.105 millones de euros en ingresos turísticos | Economía. *Expansión*. Recuperado de <https://www.expansion.com/economia/2021/04/19/607dcb5c468aeb8f528b468a.html>
- Benedito, I. (21 de abril de 2021). El Covid destruye 32.000 empresas turísticas y afecta a 841.000 empleos. *Expansión*. Recuperado de <https://www.expansion.com/economia/2021/04/21/607f2851e5fdea7d178b45c9.html>
- Bi, Y., Card, J. A., y Cole, S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by Chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9 (3), 205-216.
- Bielousova, N. V., y Novakovska, I. O. (2019). Development of inclusive rehabilitation-social tourism in Ukraine. *Scientific Notes of Sumy State Pedagogical University Named After A.S. Makarenko. Geographical Sciences*, 1(10), 130–136. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.2563262>
- Booking. (2021). *Busca hoteles en A Coruña*. Recuperado de <https://www.booking.com/city/es/la-coruna.es.html>
- Boothby, J., Tungatt, M. F., y Townsend, A. R. (1981). Ceasing participation in sports activity: Reported reasons and their implications. *Journal of Leisure Research*, 13(1), 1-14.
- Brinckmann, W. E., y Wildgen, J. S. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de Turismo*, (11), 41-58.
- Budakkiran, M., y Mercan, S. O. (2021). The evaluation of health tourism in the context of digitalization and digital marketing.pdf. En V. Krystev, S. Çelik Uguz, R. Efe, & E. Kapluhan

- (Eds.), *Tourism Studies and Social Sciences* (pp. 327-340). Sofía: St. Kliment Ohridski University Press.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., y Miller, G. (2005). Accessibility Market and Stakeholder Analysis. *OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, 1-88.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., Michailidis, S., y Ambrose, I. (2006). An Etourism Portal for the Disabled Tourism Market in Europe: The Ossate Portal Design (One-stop-shop for Accessible Tourism). In: Whitelaw, Paul A., Barry, O'Mahony G (Ed.). *CAUTHE 2006: To the City and Beyond. Footscray, Vic.: Victoria University. School of Hospitality, Tourism and Marketing, 2006.* (pp. 109-117). DOI: <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.688861929029674>
- Burnett, J. J., y Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.
- Burns, N., Paterson, K., y Watson, N. (2009). An inclusive outdoors? Disabled people's experiences of countryside leisure services. *Leisure Studies*, 28 (4), 403-417. DOI: <https://doi.org/10.1080/02614360903071704>
- Cameron, B. (2000). *Easy Access Australia* (2nd ed.). Kew, Vic: Kew Publishing.
- Cameron, B., Darcy, S. y Foggin, S.E.A. (2003). *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. New York: UN ESCAP
- Canales, M., y Peinado, A. (1995). Capítulo 11: Grupos de discusión. En J. M. Delgado y J. Gutiérrez Fernández (Eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (Síntesis). Recuperado de http://tsmetodologiainvestigaciondos.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2019/05/U4-Grupos-de-discusión_CanalePeinado.pdf
- Carrero, V., Soriano, R. M., y Trinidad, A. (2012). *Teoría Fundamentada "Grounded Theory"*. El desarrollo de teoría desde la generalización conceptual. En Cuadernos Metodológicos nº 37. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Caselles Luna, P. (2018). Análisis sobre los niveles de formación de los profesionales del sector turístico en materia de accesibilidad y turismo para todos. La Ciudad Accesible. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*, V, 87-91. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5493/Análisis_niveles_formación_profesionales_turismo.pdf?sequence=1&rd=0031564341116901
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C. y Baccarani, C. (2020). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal* 33(1), p. 205-221. DOI: <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
- Cengiz, F. (2016). Developing training programs for disabled guests: an industry perspective. In *Tourism and Hospitality Management*. Emerald Group Publishing Limited
- Center for Universal Design. (2008). *Center for Universal Design NCSU - About the Center - Ronald L. Mace*. The Center fo Universal Design. Recuperado de https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmace.htm
- Centro Nacional de Educación Ambiental. (enero de 2017). *2017, Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo*. Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográficos. Recuperado de <https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/carpeta-informativa-del-ceneam/novedades/2017ano-turismo-sostenible.aspx>
- CIC Arquitectura y Sostenibilidad. (1 de diciembre de 2020). Presentada la «Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero». *Revista CIC - Centro Informativo de la Construcción*. <https://www.cicconstruccion.com/texto-diario/mostrar/2741939/presentada-guia-pautas-basicas-atencion-clientes-discapacidad-entorno-hotelero>

- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., Sánchez Vera, P., y Rodríguez Guillén, D. (2019). Conocimiento y percepción del gerente hacia el turismo accesible en la Región de Murcia. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 20 (julio-diciembre) pp.109-126
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., y Sánchez Vera, P. (2018a). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de Turismo*, (41), 139-159. DOI: <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., y Sánchez Vera, P. (2018b). El desarrollo normativo de la accesibilidad y su impacto en el turismo accesible en la Región de Murcia. *Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas*, (18).
- Clúster Turismo de Galicia (5 de febrero de 2021). *El DOG publica nuevas ayudas para mejoras en establecimientos y la Xunta explica el segundo plan de rescate* | Clúster Turismo de Galicia. Recuperado de <https://clusterturismogalicia.com/el-dog-publica-nuevas-ayudas-para-mejoras-en-establecimientos-y-la-xunta-explica-el-segundo-plan-de-rescate/>
- Comisión Europea (2020) *Premio Ciudad Accesible 2020. Ejemplos de mejores prácticas para hacer más accesibles las ciudades de la UE*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea
- Comisión Europea. (2010). *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras*. Bruselas: Comisión Europea. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX:52010DC0636>
- Comisión Europea. (marzo de 2021a). *Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021–2030 - Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión - Comisión Europea*. Recuperado de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=es>
- Comisión Europea. (2021b). *Premio Ciudad Accesible*. Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión - Comisión Europea. Recuperado de <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=1141>
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. (s.f.a). Colecciones. Recuperado de <https://www.cermi.es/es/colecciones/cermies>
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. (s.f.b). *Premios Cermi.es | CERMI. Comité español de representantes de personas con discapacidad. 25 Años CERMI*. Recuperado de <https://www.cermi.es/actualidad/cermies/premios>
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. (2021a). *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CERMI. Recuperado de <http://www.convenciondiscapacidad.es/>
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. (2021b). *Estatutos del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)*. Recuperado de <https://www.cermi.es/es/cermi/normas-reguladoras/estatutos>
- Compañía de Tranvías de La Coruña (2013a). *Medio ambiente y accesibilidad*. Recuperado de <http://www.tranviascoruna.com/medioambiente-y-accesibilidad/>
- Compañía de Tranvías de La Coruña. (2013b). *Compañía de Tranvías de La Coruña | Tarifas y bonos*. Recuperado de <https://www.tranviascoruna.com/tarifas/>
- Confederación Empresarial de Hostelería de España. (2021a). *Conócenos*. CEHE Hostelería de España. Recuperado de <https://www.cehe.es/>
- Confederación Empresarial de Hostelería de España. (2021b). *Premios Nacionales de Hostelería. Hostelería de España*. Recuperado de <https://www.cehe.es/premios-nacionales-hosteleria.html>
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos. (2021). *Quiénes somos*. CEHAT. Recuperado de <https://cehat.com/quienes-somos/mision-y-objetivos/>
- Confederación Española de Organizaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral y Afines. (1999). *Estatutos de la Confederación Española de Organizaciones de Atención a*

- Personas con Parálisis Cerebral y Afines* (Confederación ASPACE). Recuperado de https://aspace.org/media/Estatutos_Confederacion ASPACE.pdf
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. (2020). *Breve historia de la accesibilidad*. Observatorio de la Accesibilidad. Recuperado de <https://observatoriodelaaccessibilidad.es/archivos/30>
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. (2018). *Resolución de inscripción de modificación de estatutos en el Registro Nacional de Asociaciones*. Ministerio del Interior. Recuperado de https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2019/04/COCEMFE_ESTATUTOS.pdf
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. (2021). *Entidades Provinciales*. Recuperado de <https://www.cocemfe.es/entidades-miembros/provinciales/>
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. (2019–2021). *Turismo Accesible*. COCEMFE. <https://www.cocemfe.es/que-hacemos/turismo-accesible/>
- Confederación Estatal de Personas Sordas. (s.f.). *Confederación Estatal de Personas Sordas*. Recuperado de <https://www.cnse.es/index.php/cnse/historia>
- Confederación Gallega de Personas con Discapacidad. (2017). *Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad de la Provincia de A Coruña*. Recuperado de https://www.cogami.gal/es_ES/entidades-miembro/asociaciones-miembro-directo-de-cogami/cogami-coruna-federacion-de-asociacions-de-persoas-con-discapacidade-da-provincia-de-a-cor/
- Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, núm. 311. Recuperado de [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)
- Contreras, V. (14 de febrero de 2018). Los retos de la hotelería accesible universal. *Hostelco*. Recuperado de <https://www.hostelco.com/los-retos-de-la-hoteleria-accesible-universal/>
- Craig, G., y Mayo, M. (1995). *Community empowerment: A reader in participation and development*. Londres: Editorial Zed Books
- Crawford, D. W., y Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure sciences*, 9(2), 119-127.
- Cuevas, A. V. (2018). *La política de la Unión Europea en materia de turismo y sus repercusiones en la legislación turística española*. Reus: Editorial Reus.
- Customedia. (18 de mayo de 2012). *Confortel Hoteles consigue la excelencia en materia de accesibilidad*. Compromiso RSE. Recuperado de <https://www.compromisorse.com/rse/2012/05/18/confortel-hoteles-consigue-la-excelencia-en-materia-de-accesibilidad/>
- Dalan, C. y Saltık, I.A. (2020) A Qualitative Research to Evaluate Health Tourism Potential in Muğla. S. Grima, E. Özen, H. Boz, E. Saçkes (Eds.), *IV. International Applied Social Sciences Congress (C-IASOS20) Proceeding Book, 22nd-24th October 2020 “Applicable Knowledge for a Sustainable Future”* içinde (523-531 ss.). İzmir: İzmir Kavram Vocational School.
- Dalkıran, G. (2017), Trakya Region as a Health Tourism Destination. *Social 'Sciences' Research Journal*, 6(4),162-178.
- Daniels, M. J., Drogin Rodgers, E. B., y Wiggins, B. P. (2005). «Travel Tales»: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26 (6), 919-930. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.010>
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: Physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9(1), 61-73.

- Darcy, S. (2004). *Disabling Journeys: the social relations of tourism for people with impairments in Australia - an analysis of government tourism authorities and accommodation sector practice and discourses*. [Tesis doctoral]. University of Technology Sydney]. Recuperado de <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/20163/2/02whole.pdf>
- Darcy, S. (2006). Setting a Research Agenda for Tourism. *Sustainable Tourism Cooperative Research Centre (STCRC)*. Gold Coast (Queensland): CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (6), 816-826. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010>
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. DOI: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S., Cameron, B., y Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4), 515-537.
- Darcy, S., McKercher, B., y Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Darcy, S., y Buhalis, D. (2010). Introduction: from disabled tourists to accessible tourism. En *Accessible Tourism* (pp. 1-20). Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S., y Buhalis, D. (2011). *Accesible Tourism. Concepts and Issues*. Bristol, Buffalo, Toronto: Channel View Publications.
- Dávila, P. (2020). *COCEMFE 1980-2020: Un reflejo del cambio*. Madrid: COCEMFE. Recuperado de <https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2020/12/cocemfe-1980-2020-un-reflejo-del-cambio.pdf>
- De La Fuente Robles, Y. M., Muñoz de Dios, M. D., Mudarra Fernández, A. B., y Ricoy Cano, A. J. (2020). Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies. *Sustainability*, 12(24), 1-1.
- De Zárata, F. (17 de octubre de 2021). Mucha empresa diminuta y poco valor. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/economia/negocios/2021-10-17/mucha-empresa-diminuta-y-poco-valor.html>
- Decreto 108/2006, de 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia. *Diario Oficial de Galicia*, nº 23, del jueves, 1 de febrero de 2007. Recuperado de https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2007/20070201/Anuncio3546_es.html
- Decreto 196/2012, de 27 de septiembre, por el que se crea la Agencia de Turismo de Galicia y se aprueban sus estatutos. *Diario Oficial de Galicia*, nº 193, del martes, 9 de octubre de 2012. Recuperado de https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/6/2/3/4_ad2ae288a3ad8a9/16234_f4aa07c5f62da86.pdf
- Delgado, J. L. G., Muñoz, C., y Serrano, J. A. M. (2020). *Lecciones de economía española*. Madrid: Editorial Thomson Reuters Aranzadi
- Deputación da Coruña. (15 julio de 2021). Bases e convocatoria para a selección de unha praza de Xerente/a. *Boletín Oficial da Provincia da Coruña*. [Comunicado de prensa]. Recuperado de https://www.turismocoruna.com/media/documentos/PUBLICACION_CONVOCATORIA_BOP_2021.pdf
- Deusto. (2021). *Estudios de Ocio. Cátedra de Ocio y Discapacidad. Presentación*. Recuperado de <https://socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/instituto-estudios-ocio/catedra-de-ocio-y-discapacidad/presentacion-15>

- Díaz Gallego, F. D. (2019). *El urbanismo y las arquitecturas del plan general de 1967: A coruña en la crisis del movimiento moderno* [Tesis doctoral]. Universidade da Coruña. Recuperado de <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/23361?locale-attribute=es>
- Díaz Parera, Y. (2016). Estrategia de Turismo accesible de la ciudad de Reus (Tarragona). *La Ciudad Accesible. Revista Científica sobre Accesibilidad Universal*, 221-231. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5483/Estrategia_Turismo_accesible-ciudad_Reus.pdf?sequence=1&rd=0031595045769766
- Díaz Velázquez, E., y García García-Castro, C. (2018). *Estudio integral sobre la accesibilidad a los medios de transporte públicos en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Díaz, E. (23 de mayo de 2020). El 43% de las empresas dedicadas al turismo tienen dificultades para acceder a la financiación. *El Economista*. Recuperado de <https://www.economista.es/empresas-finanzas/noticias/10500697/04/20/El-43-de-las-empresas-dedicadas-al-turismo-tienen-dificultades-para-acceder-a-la-financiacion.html>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2 (7), 162-167.
- Dinis, M. G., Eusébio, C., y Breda, Z. (2020). Assessing social media accessibility: the case of the Rock in Rio Lisboa music festival. *International Journal of Event and Festival Management*. Vol. 11 No. 1, pp. 26-46. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJEFM-02-2019-0012>
- Diotallevi, M. (2015). El compromiso con el turismo accesible desde la perspectiva ética y social. *Estudios turísticos*, (203), 9-17
- Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo. (2020). *Documento Básico SUA Seguridad de utilización y accesibilidad*. Recuperado de <https://www.codigotecnico.org/pdf/Documentos/SUA/DBSUA.pdf>
- Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos. (s.f.). *Subvención para la adaptación de puestos de trabajo de personas con discapacidad en Centros Especiales de Empleo*. Administración.gob.es. Recuperado de <http://tramites.administracion.gob.es/comunidad/tramites/recurso/subvencion-para-la-adaptacion-de-puestos-de/e3e0863f-3188-4748-bc28-18d6a0a5b763>
- Dirección General de Turismo. (1999). *Plan Integral de Calidad del Turismo Español 2000–2006*. Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones y Documentación del Ministerio de Economía y Hacienda. Recuperado de <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2021/02/Plan%20Integral%20de%20Calidad%20del%20Turismo%20Español%202000-2006-PICTE.pdf>
- Disabled Park. (2014). Encuentra aparcamientos para personas de movilidad reducida-DisabledPark. Recuperado de <https://www.disabledpark.com/>
- Discapnet. (2018). *Turismo y Cultura*. Tur4all. Recuperado de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/tur4all-turismo-para-todos>
- Discapnet. (5 de abril de 2021). *¿Cómo gestionar la accesibilidad? Bares y Restaurantes*. Recuperado de <https://www.discapnet.es/actualidad/2021/04/como-gestionar-la-accesibilidad-bares-y-restaurantes>
- Discapnet. (s.f.). *Accesibilidad. Transporte marítimo*. Recuperado de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/accesibilidad/transporte-accesible/la-vida-es-movimiento/transporte-publico/transporte-maritimo>
- Domínguez Vila, T., Alén González, E., y Darcy, S. (2018). Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and rehabilitation*, 40(24), 2895-2906.

- Domínguez Vila, T., Alén González, E., y Darcy, S. (2019a). Accessibility of tourism. websites: the level of countries' commitment. *Universal Access in the Information Society*, 19 (2), 331-346. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10209-019-00643-4>
- Domínguez Vila, T., Alén González, E., y Darcy, S. (2019b). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140-156.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A. y Alén González, M. E. (2015). Discapacidad y alojamientos turísticos en España. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 13(4), 771-787.
- Down España. (24 de octubre de 2017). *¿Personas con discapacidad o con diversidad funcional?* [Comunicado de prensa]. <https://www.sindromedown.net/noticia/personas-con-discapacidad-o-con-diversidad-funcional/#:%7E:text=El%20CERMI%20presenta%20un%20manual,referirse%20a%20personas%20con%20discapacidad.&text=Este%20documento%20lo%20han%20inaugurado,'personas%20con%20diversidad%20funcional'>.
- elEconomista. (16 de mayo de 2016). El CERMI denuncia falta de voluntad política para mejorar el respeto de los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de <https://ecodiario.eleconomista.es/sociedad/noticias/7567063/05/16/El-cermi-denuncia-falta-de-voluntad-politica-para-mejorar-el-respeto-de-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad.html>
- elEconomista. (25 de noviembre de 2014). Discapacidad. El presidente del CERMI pide al congreso voluntad política para avanzar en accesibilidad. Recuperado de <https://ecodiario.eleconomista.es/sociedad/noticias/6273673/11/14/Discapacidad-el-presidente-del-cermi-pide-al-congreso-voluntad-politica-para-avanzar-en-accesibilidad.html>
- elEconomista. (8 de abril de 2010). Personas con discapacidad reclaman que las terrazas de los bares respeten las condiciones básicas de accesibilidad. Recuperado de <https://ecodiario.eleconomista.es/sociedad/noticias/2041186/04/10/Personas-con-discapacidad-reclaman-que-las-terrazas-de-los-bares-respeten-las-condiciones-basicas-de-accesibilidad.html>
- Escola de Gente. (27 agosto de 2020). *Claudia Werneck*. Recuperado de <https://www.escoladegente.org.br/claudia-werneck>
- Esmartcity. (4 diciembre de 2019). Varsovia y Castellón de la Plana, en los primeros puestos de los premios europeos Ciudad Accesible 2020. Recuperado de <https://www.esmartcity.es/2019/12/05/varsoviacastello-plana-primeros-puestos-premios-europeos-ciudad-accesible-2020>
- Europa Press. (23 de septiembre de 2020). Día Internacional de las Lenguas de Señas: ¿Cuántas lenguas de signos hay? ¿Existe una universal? Recuperado de <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-dia-internacional-lengua-signos-cuantas-lenguas-signos-hay-existe-universal-20200923190406.html>
- European Mobility Week. (2021). *EUROPEAN MOBILITY WEEK | 2021 participants*. <https://mobilityweek.eu/2021-participants/?year=2017&ci=84iGWBpo>
- Eusébio, C., Silveiro, A., y Teixeira, L. (2020a). Website accessibility of travel agents: An evaluation using web diagnostic tools. *Journal of accessibility and design for all: JACCES*, 10 (2), 180-208.
- Eusébio, C., Teixeira, L., Moura, A., Kastenholz, E., y Carneiro, M. J. (octubre de 2020b). The Relevance of Internet as an Information Source on the Accessible Tourism Market. In *International Conference on Tourism, Technology and Systems* (pp. 120-132). Cartagena. Colombia.
- Expansión. (s.f.). *Deuda por Municipios: Coruña, A - (A Coruña) 2020*. datosmacro.com. Recuperado de <https://datosmacro.expansion.com/deuda/espana/municipios/galicia/a-coruna/coruna-a>

- Faes, I. (6 de noviembre de 2021). El 26% de las pymes españolas tiene problemas de liquidez tras el Covid. *El Economista*. Recuperado de <https://www.economista.es/economia/noticias/11466965/11/21/El-26-de-las-pymes-espanolas-tiene-problemas-de-liquidez-tras-el-Covid.html>
- Federación Española de Daño Cerebral. (2017). Estatutos. Recuperado de https://fedace.org/index.php?V_dir=MSC&V_mod=showart&cmd=print&id=28
- Federación Española de Enfermedades Raras. (1999). *Estatutos de la Federación Española de Enfermedades Raras*. Recuperado de <https://www.enfermedades-raras.org/images/pdf/ESTATUTOS-FEDER.pdf>
- Federación Española de Enfermedades Raras. (2021). *Preguntas frecuentes sobre las ER*. Recuperado de <https://enfermedades-raras.org/index.php/enfermedades-raras/preguntas-frecuentes>
- Fernández Alles, M. (2007). Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz*. Recuperado de <http://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/15665>
- Fernández Alles, M. T. (2009a) Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos*, nº 180, pp 141-153
- Fernández Alles, M. T. (2009b). Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia*, 211-224.
- Fernández Alles, M. T. y Moral Moral, M. (2013). La sostenibilidad como factor de equidad e igualdad de oportunidades en el turismo. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, (13), 85-112
- Fernández Hernández, M. C., Ramiro Barranco, E., EQAR Urbanismo, Edificación y Accesibilidad, ILUNION Tecnología y Accesibilidad (2019). *Accesibilidad en edificaciones existentes: Criterios de intervención*. Madrid: Fundación ONCE y Fundación Mutua de Propietarios. Recuperado de <https://www.riarte.es/handle/20.500.12251/1063?show=full>
- Fernández-Díaz, E., Correia, M. B., y Matos, N. D. (2021). Portuguese and Spanish DMOs' Accessibility Apps and Websites. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(4), 874-899.
- Fernández-Villarán, A., Erice, M., Espinosa, N., Goytia, A., Madariaga, A., y Rodríguez, A. (2021). 5 Information about Tourism Destinations' Accessibility in Tourism Online Platforms: Is it Useful for People with Diverse Abilities?. In *Inclusive Tourism Futures* (pp. 107-121). Channel View Publications.
- Ferreiro Lago, E. (2013). *Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales*. Fundación CNS. Recuperado de <https://www.cnse.es/media/k2/attachments/guia.pdf>
- Firdausa, P. Q., Handoyo, F., Novitiasari, A., Fitra, A., Aufi, N., Nidau, A., y Rahayuningsih, H. (2020). *Education Tourism in Yogyakarta: Amenity and Management for Tourists with Disabilities*. [Artículo no publicado]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/343392591_Education_Tourism_in_Yogyakarta_Amenity_and_Management_for_Tourists_with_Disabilities
- Foggin, S. E. A., Darcy, S. y Cameron, B. (2003). Vers un tourisme sans barriers: Initiatives dans la region Asie-Pacifique. *TÉOROS: Revenue de recherche en tourisme* 22 (3), 16-19.
- Freeman, I., y Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: response to the disabled. *Journal of Travel Research*, 49 (4), 471-485.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Friese, S. (2019). ATLAS.ti 8 Windows Guía Rápida. *ATLAS.ti Scientific Software*, 1-70. Recuperado de http://downloads.atlasti.com/docs/quicktour/QuickTour_a8_win_es.pdf

- Fundación Adecco. (2018). *La apuesta por el turismo accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año*. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2018/07/DESCARGAR-NDP-TURISMO-INCLUSIVO.pdf>
- Fundación Endesa. (2021). *Smart city*. Endesa. Recuperado de <https://www.fundacionendesa.org/es/educacion/endesa-educa/recursos/smart-city>
- Fundación General CSIC. (2010). Envejecimiento, discapacidad y enfermedad. *LYCHNOS*, 01. Recuperado de https://fgcsic.es/lychnos/es_es/articulos/lineaestrategica_envejecimiento
- Fundación Mujeres. (21 de noviembre de 2013). *Fundación Mujeres WEB - Ponte en mi lugar*. Recuperado de http://www.fundacionmujeres.es/news/view/1_ponte_en_mi_lugar.html?imprimir
- Fundación ONCE. (2014). *Fundación ONCE, la OMT y la red europea para el turismo accesible, se unen para promover el turismo*. Recuperado de <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/fundacion-once-la-omt-y-la-red-europea-para-el-turismo-accesible-se-unen-para-promover-el>
- Fundación ONCE. (2015). El mercado potencial de las personas con discapacidad en España. Oportunidades para la creación de valor compartido. *Colección Inclusión y Diversidad*, Fundación Once, Cermi y Esade, Ed. Cinca, Madrid.
- Fundación ONCE. (2021a). *Publicada la Primera Norma Internacional sobre Turismo Accesible, liderada por la OMT, Fundación ONCE y UNE*. Recuperado de <https://fundaciononce.es/es/comunicacion/noticias/publicada-la-primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-liderada-por>
- Fundación ONCE. (16 abril de 2021b) *OMT, Fundación ONCE y ENAT refuerzan su compromiso por la accesibilidad*. Discapnet. <https://www.discapnet.es/actualidad/2021/04/omt-fundaciononce-enat-refuerzan-compromiso-accesibilidad>
- Fundación ONCE. (s.f.) *La lectura no da sabiduría, da conocimiento*. Recuperado de <https://biblioteca.fundaciononce.es/>
- Gámir Casares, L., Marín Quemada, J. M., Valle Sánchez, V., Escribano Francés, G., Mancha Navarro, T., Cuadrado Roura, J. R., San Martín González, E., Erias Rey, A., Durá Juez, P., García-Verdugo Sales, J., Martín Cerdeño, V. J., Casares Ripol, J., Velasco Murviedro, C., Aranda García, E. (2013). *Política Económica de España*. Madrid: Alianza Editorial.
- Garcival, G. (11 de noviembre de 2007). La Coruña-San Cristóbal, ¿no parece esto Helsinki? *Líneas. La revista de Adif*. Recuperado de <http://www.revistalineas.com/numero21/grandes01.htm>
- Gassiot Melian, A. G., Prats Planagumà, L., y Coromina Soler, L. (2016). The perceived value of accessibility in religious sites—do disabled and non-disabled travellers behave differently?. *Tourism Review*. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-11-2015-0057>
- Gassiot Melian, A. G., Prats Planagumà, L., y Coromina Soler, L. (2018). Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 2018, vol. 64, núm. 1, p. 49-71. DOI: <https://doi.org/10.5565/rev/dag.364>
- George, B. (2020). Inclusive Sustainable Development in the Caribbean Region: Social Capital and the Creation of Competitive Advantage in Tourism Networks. *Business Ethics and Leadership*, 4(3), 119-126. DOI: [https://doi.org/10.21272/bel.4\(3\).119-126.2020](https://doi.org/10.21272/bel.4(3).119-126.2020)
- Gil Quiles, M. D., Capdepón Frías, M., y López Carratalá, J. (2018). *Accesibilidad en destinos rurales. Estudio de la capacidad de gestión de los entes locales*. Murcia: Universidad Católica de Murcia.
- Gil, I. (23 de enero de 2017). Contratar personas con discapacidad: ventajas cuantitativas y cualitativas. *Diversidad e inclusión*. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/azimut/contratar-personas-con-discapacidad-es-rentable-justo-y-responsable/>

- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., y Cockburn-Wootten, C. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26 (4), 615-630.
- Glaser, B. G., y Strauss, A. L. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research* (2006.^a ed.). New Brunswick: Aldine Transaction.
- Gómez Bernal, V. (2016). La discapacidad organizada: antecedentes y trayectorias del movimiento de personas con discapacidad. *Historia Actual Online*, 39 (1), pp. 39-52.
- Gómez Encinas, L., y Martínez Moure, O. (2013). Tendencias del turismo social en España: las vacaciones para mayores en tiempos de crisis en: Giménez Rodríguez, S. y Tardivo, G. (Coords.). Asociación Castellano-manchega de Sociología (Ed.), *Proyectos sociales, creativos y sostenibles* (pp. 8-18). Recuperado de https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/1.2013.Encinas.Proyectos.8_18.pdf
- González, D. (24 de mayo de 2016). La Red Española de Turismo Accesible (Red Estable), nuevo miembro afiliado de la OMT. *Hosteltur*. Recuperado de https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/003589_red-espanola-turismo-accesible-red-estable-nuevo-miembro-afiliado-omt.html
- González, D. J. (22 de octubre de 2020). *La accesibilidad del turismo en la nueva normalidad* [Grabación de audio de un discurso en el Hospitality Inspiration Council]. <https://www.hic.travel/2-jornada-hic-2020/>
- Google. (2021). *Lugares destacados de La Coruña*. Recuperado de https://www.google.com/search?q=google+que+ver+en+a+coru%C3%B1a&rlz=1C1CHBF_esE_S959ES959&oq=google+que+ver+en+a+coru%C3%B1a&aqs=chrome..69i57j69i64.4214j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Gordon, B. M. (2002). El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX. *Historia contemporánea*, 25, 125-156. <https://ojs.ehu.eus/index.php/HC/article/view/5928/5608>
- Grönroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the service sector*. Cambridge: Cambridge, Mass.
- Guardado, D., y Tejo, C. (2021). *Zona Azul, Roja y Naranja en A Coruña* | Horario, Precio, Multas, App. . . Zona Azul. Recuperado de <https://zona-azul.es/a-coruna/>
- Gutiérrez Brito, J. (2008). *Dinámica del grupo de Discusión*. En Cuadernos Metodológicos nº 41. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- Hansen, M., Fyall, A., Macpherson, R. y Horley, J. (2020). The role of occupational therapy in accessible tourism. *Annals of Tourism Research*. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103145>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Madrid: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill
- Hernández-Galán, J., Jordán, J. L. B., Martín, C. S., Martínez, V. M., Higuera, M. M., Rojo, I. C., López Gómez, R., Almonacid Ramos, J. C., Barragán Iturriaga, A., Bascones, L. M., Aymerich Sabariego, M. y Izquierdo, M. S. C. (2017). *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España* (ILUNION; Fundación ONCE y Vía Libre, eds.). Fundación ONCE. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/6381/Observatorio_accesibilidad_universal_turismo_España.pdf?sequence=1
- Herrera, J. (2017). La investigación Cualitativa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699. Recuperado de http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La_investigación_cualitativa.pdf

- Hinojosa, V. (2 de noviembre de 2019). Tecnología para potenciar la accesibilidad. *Hosteltur*. https://www.hosteltur.com/132425_tecnologia-para-potenciar-la-accesibilidad.html
- Hirschman, E. C. y Thompson, C. J. (1997). Why media matter: Toward a richer understanding of consumers' relationships with advertising and mass media. *Journal of Advertising*, 26 (1), 43-60
- Hobbes, T., (1984). *Leviatán. La materia, forma y poder de una república eclesiástica y civil: Fondo de Cultura Económica*. Madrid: Sarpe
- Hosagrahar, J. (2017). La cultura, elemento central de los ODS- Unesco. UNESCO. Recuperado de <https://es.unesco.org/courier/april-june-2017/cultura-elemento-central-ods>
- Hospitalitynet (1995-2022). *Society for Accessible Travel & Hospitality (SATH)*. Recuperado de <https://www.hospitalitynet.org/organization/17005872/sath.html>
- Hosteltur. (1 de junio de 2013). El personal de los hoteles tiene falta de formación para atender a los discapacitados, según expertos. Recuperado de https://www.hosteltur.com/155070_personal-hoteles-tiene-falta-formacion-atender-discapacitados-expertos.html#:~:text=por%20el%20CENTAC-,El%20personal%20de%20los%20hoteles%20tiene%20falta%20de%20formaci%C3%B3n,a%20los%20discapacitados%2C%20seg%C3%BAn%20expertos&text=Seg%C3%BAn%20un%20informe%20de%20la,desconfianza%20al%20usuario%20con%20discapacidad%22
- Hosteltur. (11 de junio de 2015b). Confortel Hoteles se convierte en Ilunion Hotels. Recuperado de https://www.hosteltur.com/111491_confortel-hoteles-se-convierte-ilunion-hotels.html
- Hosteltur. (9 de septiembre de 2015a). Jornadas sobre el presente y futuro del turismo accesible en España. Recuperado de https://www.hosteltur.com/112686_jornada-presente-futuro-turismo-accesible-espana.html
- Hosteltur. (22 de noviembre de 2020). Ilunion, primera cadena en los Líderes de la Diversidad del Financial Times. Recuperado de https://www.hosteltur.com/140704_ilunion-primera-cadena-en-los-lideres-de-la-diversidad-del-financial-times.html
- Hua, K. P., Ibrahim, I., y Chiu, L. K. (2013). Sport tourism: Physically-disabled sport tourists' orientation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 91, 257-269.
- Hung, K., y Petrick, J. F. (2010). Developing a measurement scale for constraints to cruising. *Annals of Tourism Research*, 37 (1), 206-228. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2009.09.002>
- IDG Communications S.A.U. (4 febrero de 2015). La falta de accesibilidad es la forma más sutil de discriminación. Recuperado de <https://www.computerworlduniversity.es/actualidad/la-falta-de-accesibilidad-es-la-forma-mas-sutil-de-discriminacion>
- Iglesias Fraga, A. (9 de septiembre de 2018). El lento ritmo de la Administración Pública. *El Español*. Recuperado de https://www.elespanol.com/invertia/disruptores-innovadores/opinion/20180909/lento-ritmo-administracion-publica/336836319_12.html
- Infohoreca. (5 de noviembre de 2021). *La tecnología al servicio de la accesibilidad en turismo en el IV Congreso de Tecnología y Turismo de la Fundación Once - InfoHoreca*. Recuperado de <https://www.infohoreca.com/noticias/20211115/tecnologias-para-turismo-accesible-congreso-fundacion-once#.Yel0Mf7MKUk>
- Instituto de Calidad Turística Española (2003) *¿Qué es el ICTE?*. Recuperado de <https://www.calidadturistica.es/Index.aspx?IdPage=InfoGeneral>
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (13 de octubre de 2021) *Subvenciones para actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad*. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Recuperado de https://www.imserso.es/sede_01/proc_sede/detalle_proc_sede/index.htm?id=20

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (2 de febrero de 2017). *Centro de Intermediación Telefónica para personas sordas o con discapacidad auditiva y/o de fonación*. Recuperado de https://www.imserso.es/imserso_01/centros/centro_intermediacion_telefonica/index.htm
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales. (2020). *Imserso. Instituto de Mayores y Servicios Sociales: Programa de turismo del Imserso*. Recuperado de https://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/vacaciones/index.htm
- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. (2003). *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Secretaría General de Asuntos Sociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de http://www.sidar.org/recur/direc/legis/ipna2004_2012.pdf
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). *Cuenta satélite del turismo de España. Base 2010. Serie contable 2010–2017. Aportación del turismo al PIB de la economía española por valor absoluto/porcentaje/índice, tipo de indicador y periodo*. [Fichero de datos] https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t35/p011/base_2010/serie/10/&file=01001.px
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Cuenta satélite del turismo de España. Serie contable 2016-2020. Revisión estadística 2019. Aportación del turismo al PIB de la economía española: by PIB y sus componentes, valor absoluto/porcentaje/índice and periodo*. [Fichero de datos]. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?tpx=33434>
- Instituto Nacional de Estadística. (2021a). *Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional a 1 de enero*. [Fichero de datos]. Recuperado de <https://www.ine.es/nomen2/index.do?accion=busquedaDesdeHome&nombrePoblacion=coru%C3%B1a&x=0&y=0>
- Instituto Nacional de Estadística. (2021b). *Indicadores de rentabilidad del sector hotelero. Tarifa media diaria (ADR) por comunidades autónomas y provincias* [Fichero de datos]. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2059>
- Instituto Nacional de Estadística. (2021c). *Encuesta de ocupación hotelera. Establecimientos, plazas estimadas, grados de ocupación y personal empleado por puntos turísticos* [Fichero de datos]. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2076>
- Instituto Nacional de Estadística. (2021d). *Encuesta de ocupación hotelera. Viajeros y pernoctaciones por puntos turísticos* [Fichero de datos]. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2078>
- Instituto Nacional de Estadística. (15 diciembre de 2021e). *INEbase | Mercado laboral /Actividad, ocupación y paro /El empleo de las personas con discapacidad / Últimos datos* [Comunicado de prensa]. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736055502&menu=ultiDatos&idp=1254735976595
- Instrucción de 8 de noviembre de 2017 relativa al trámite de autorizaciones en materia de patrimonio cultural en los bienes inmuebles catalogados y declarados de interés cultural, sus contorno de protección y las zonas de amortiguación. *Diario Oficial de Galicia*, nº 231, del martes, 5 de diciembre de 2017. Recuperado de https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2017/20171205/AnuncioG0164-161117-0001_es.html
- Israeli, A. A. (2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, 41 (1), 101-104. DOI: <https://doi.org/10.1177/0047287502041001012>
- Jackson, E. L. (1988). Leisure Constraints: A Survey of Past Research. *Leisure Sciences*, 10 (3), 203-215
- Jackson, E. L., y Searle, M. S. (1985). Recreation non-participation and barriers to participation: Concepts, and models. *Loisir et Societe/Society and Leisure*, 8(2), 693-707.

- Jiménez Lara, A., y Huete García, A. (2010). Políticas públicas sobre discapacidad en España. Hacia una perspectiva basada en los derechos. *Política y Sociedad*, 47 (1), 137-152-152. DOI: <https://doi.org/10.5209/POSO.22848>
- Juncà Ubierna, J. A. (2011). *Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural: Fundamentos, criterios y pautas*. Madrid: Centro Español de Documentación sobre Discapacidad. Recuperado de <http://www.sis.net/docs/ficheros/Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural.pdf>
- Juncà Ubierna, J. A. (2012). *Accesibilidad universal de los modos de transporte en España. Problemática actual, principales avances y retos de futuro*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Juran, J. M., y Gryna, F. M. (1999). *Juran's Quality Control Handbook* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Khetagurova, V. S., y Kryukova, E. M. (octubre de 2020). Inclusive tourism as a way of socialization of tourists with disabled health opportunities. En M. Vinogradova, N. Pochinok, y N. Recker (Eds.), *60th International Scientific Conference on Economic and Social Development – XX International Social Congress (ISC 2020)* (pp. 248–257). Recuperado de https://www.esd-conference.com/upload/book_of_proceedings/Book_of_Proceedings_esdMoscow2020_Online.pdf#page=257
- La Moncloa (2020a). *Plan de impulso del sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible*. Recuperado de https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/industria/Documents/2020/20062020_PlanTurismo.pdf
- La Moncloa. (2020b). *Nueva normalidad*. Recuperado de <https://www.lamoncloa.gob.es/covid-19/Paginas/nueva-normalidad.aspx>
- La Moncloa. (8 de noviembre de 2007). *Plan de Turismo español Horizonte 2020/Plan 2008-2012*. Recuperado de <https://www.lamoncloa.gob.es/Paginas/archivo/081107-enlaceturismo.aspx>
- La Opinión de A Coruña. (27 de enero de 2010). Los hosteleros asisten a jornadas sobre barreras arquitectónicas. Recuperado de <https://www.laopinioncoruna.es/coruna/2010/01/27/hosteleros-asisten-jornadas-barreras-arquitectonicas-25258409.html>
- La Opinión de A Coruña. (5 de abril de 2017). A Coruña duplica el número máximo de licencias de taxis por habitante que fija la ley. <https://www.laopinioncoruna.es/coruna/2017/04/05/coruna-duplica-numero-maximo-licencias-24295835.html>
- La Voz de Galicia. (3 de agosto de 2021). *El Noroeste también sonará para las personas sordas en A Coruña*. Recuperado de <https://www.lavozdegalicia.es/noticia/coruna/coruna/2021/08/03/noroeste-sonara-personas-sordas-coruna/00031627993104138908729.htm>
- Lach, J. (1999). Disability ≠ Liability. *American Demographics*, 2 (June), 21-22.
- Lam, K. L., Chan, C. S., y Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing and Management*, 17, 100434. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100434>
- Lázaro Fernández, Y. y Madariaga Ortuzar, A. (2014). El Derecho al Turismo Cultural de las personas con discapacidad. *ARA: Journal of Tourism Research / Revista de Investigación Turística* Vol. 4, Núm. 1, p. 37-49
- Lerones, B. (14 de noviembre de 2017). *Aptent Soluciones | Ayudas auditivas: El bucle magnético y el sistema de FM*. Aptent. Recuperado de <https://aptent.es/ayudas-auditivas-el-bucle-magnetico-y-el-sistema-de-fm/>

- Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad. *Diario Oficial de Galicia*, nº 241, del miércoles, 17 de diciembre de 2014, p. 51357. Recuperado de https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2014/20141217/AnuncioC3B0-111214-0001_es.html
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de Minusválidos. *Boletín Oficial del Estado*, 103, de 30 de abril de 1982, Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/l/1982/04/07/13>
- Ley 49/2007 de 26 de diciembre por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, nº 310, del 27 de diciembre de 2007, pp. 53278-53284. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/l/2007/12/26/49/dof/spa/pdf>
- Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia. *Boletín Oficial del Estado*, nº 147, de 18 de junio de 2016. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2016/BOE-A-2016-5942-consolidado.pdf>
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, 289, del 3 de diciembre de 2003. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066>
- Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia. *Diario Oficial de Galicia*, nº 216, del viernes, 11 de noviembre de 2011, pp. 32964-33034. Recuperado de https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2011/20111111/AnuncioC3B0-041111-8318_es.pdf
- Lopez Brunett, A. L., y Luna Vergara, H. Z. (2017). Turismo accesible en el ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2 (7), 196-198. DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.339>
- López de Ávila Muñoz, A., y García Sánchez, S. (2013). Destinos turísticos inteligentes. *Harvard Deusto Business Review*, 224, 58-66. Recuperado de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>
- López Maldonado, R. (2011). *Guía para la utilización de pavimentos en espacios públicos*. Ayuntamiento de Málaga. Recuperado de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2021/07/Guia-para-la-utilizacion-de-pavimentos-en-espacios-publicos.pdf>
- López Masís, R. (2010). Evolución histórica y conceptual de la discapacidad y el respaldo jurídico-político internacional: el paradigma de los derechos humanos y la accesibilidad. *Alteridad*, 6(1), 102-108
- López, P. (21 de julio de 2021a). *La Xunta anuncia una línea de ayudas para modernizar hoteles y restaurantes con 25 o más empleados*. Recuperado de <https://tur43.es/general/la-xunta-anuncia-una-linea-de-ayudas-para-modernizar-hoteles-y-restaurantes-con-25-o-mas-empleados.html>
- López, J. F. (2021b). *Inversión*. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>
- Luke Valdivia, J. (s.f.). *Construcción de la ciudad Construcción de la ciudad y planeamiento urbano y planeamiento urbano*. Departamento de Urbanismo de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de la Universidad de Navarra. Recuperado de <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/18015/1/Construccion%20de%20la%20ciudad%20y%20Planeamiento%20urbano.pdf>
- Madariaga, A., Lazcano, I. y Romero, S. (2014). Un turismo para todos: ¿Realidad o ficción? *Actas Congreso Internacional de Turismo Zaragoza 26-27 jun 2014.*, p. 106-120. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Lazaro-Florido-Benitez/publication/288344203_La_aplicacion_como_herramienta_del_marketing_en_los_aeropuertos/links/56fe1ad208aee995dde56c81/La-aplicacion-como-herramienta-del-marketing-en-los-aeropuertos.pdf#page=112

- Marcos Pérez, D. y González Velasco, J., M. T. (2003). *Turismo Accesible*. Madrid: CERMI. Recuperado de <https://turismoaccesible.ec/site/information/region-sierra/cotopaxi/clima/>
- Martín Cano, M. C., Luque Serrano, E., y De la Fuente Robles, Y. M. (2018). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*. DOI: <https://doi.org/10.17561/reid.m3.6>
- Martín Rodríguez, J. A. y Ortega Alonso, E. (2009). *Restaurantes accesibles para todos*. PREDIF. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4155/restaurantes_accesibles_para_todos.pdf?sequence=1&rd=0031799290826914
- Martínez Carrillo, M. J. (2018a). Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad universal del Museo de Historia Natural de Rouen (Francia). *TURYDES Revista Turismo y Desarrollo local sostenible*, (diciembre).
- Martínez Carrillo, M. J. (2018b). Turismo accesible. Accesibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico de Andalucía. *Revista Científica sobre Accesibilidad Universal La Ciudad Accesible*, 7 (5), p. 69-85.
- Martínez Carrillo, M. J., Idelhadj, A., y Touhami, M. O. (2019). Turismo accesible para todos: Análisis del grado de accesibilidad de los museos de Tétouan (Marruecos). *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 12 (26), 45.
- Martínez Carrillo, M. J., y Boujrouf, S. (2017). Turismo accesible para todos: Análisis del grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 10 (23), 24. DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Martínez Carrillo, M. J., y Boujrouf, S. (2020). Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(1), 57-81. DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>
- Martín-Fuentes, E., Mostafa-Shaalan, S., Mellinas, J. P. (2021). Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels. *Societies* 11(2) 34. DOI: <https://doi.org/10.3390/soc11020034>
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K., y Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: Perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465-474. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00107-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00107-3)
- Medarić, Z., Sulyok, J., Kardos, S., y Gabruč, J. (2021). Lake Balaton as an accessible tourism destination – the stakeholders’ perspectives. *Hungarian Geographical Bulletin*, 70(3), 233-247. <https://doi.org/10.15201/hungeobull.70.3.3>
- Medina Chavarria, M. E. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15 (4), 913-924. DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.062>
- Medina Chavarria, M. E. (2017). Propuesta de desarrollo del turismo accesible en la reserva de biósfera Isla de Ometepe (Nicaragua). *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15 (4), 913-924.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., y Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1 (3), 179-188. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Michopoulou, E., y Buhalis, D. (2011). Stakeholder analysis of accessible tourism. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 260–273). Bristol: Channel View Publications

- Michopoulou, E., y Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50(2013), 229-239. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2013.04.001>
- Miguel Quesada, F. J. (2010). Mapas conceptuales a partir de entrevistas cualitativas: Integración de métodos mediante el uso conjunto de ATLAS/ti y SPSS. *Papers. Revista de Sociologia*, 95(2), 507. DOI: <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v95n2.43>
- Millán Escriche, M. (2010). Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* nº 2, pp. 101-126
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (s.f.). *Funciones - Organización y Empleo Público - Publicidad Activa - Portal de la Transparencia de la Administración del Estado. España - Inicio*. Recuperado de <https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/PublicidadActiva/OrganizacionYEmpleo/Funciones/Funciones-MDSA.html#Componente0>
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (20 de mayo de 2021). *Reunión de CONESTUR en FITUR. España lanza un ambicioso plan para modernizar el modelo turístico*. [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://www.mincotur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2021/Paginas/20210520-reunion-conestur-fitur.aspx>
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (s.f.). *Organigrama*. Recuperado de <https://www.mincotur.gob.es/es-es/Organizacion/Organigrama/Paginas/organigrama-ministerio.aspx>
- Molina Hoyo, M., y Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo Accesible, Turismo para Todos: La situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25 (1139-7861), 25-44. Recuperado de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3796/turismo_accesible_turismo_para_todos.pdf?sequence=1&rd=0031333248782984
- Montes Gavilán, T. (2016). Análisis de la accesibilidad en las sedes de turismo de eventos en Barcelona. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 11(1), 50-64. DOI: <https://doi.org/10.17979/rotur.2016.11.1.1780>
- Morales Cortijo, G. I. y Hernández Mogollón, J. M. (2011). Los stakeholders del turismo. *Tourism & Management Studies*, 1, 894-903. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743867081.pdf>
- Moreno Bonilla, J. M., García Sánchez, M., Azúa Berra, P., Casado, D., Ramiro, P., Tarruella, C., y Pereyra, M. (2012). 30 años de la LISMI: un recorrido de inclusión. *QUINCE. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad* [CERMI]. http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26269/30_LISMI.pdf
- Morgan, N., y Cole, S. (2010). Conclusion: Tourism, Inequalities and Prospects. *Tourism and inequality. Problems and prospects*, 212-216. Bristol: University of the West of England. DOI: <https://10.1079/9781845936624.0000>
- National Geographic. (25 de julio de 2017). El Camino de Santiago Inglés, una ruta poco conocida y llena de encanto. *Viajes National Geographic*. Recuperado de https://viajes.nationalgeographic.com.es/a/camino-santiago-ingles-ruta-poco-conocida-y-llena-encanto_11753/8
- Native. (2021). *Quienes somos*. Recuperado de <https://www.nativehotels.org/quienes-somos/>
- Nikolov, G., Lyubomirova, V., y Tanakov, N. (enero de 2020). Key factors influencing foreign direct investment in the tourism industry in South Africa. En R. Zemon (Ed.), *Key Factors for Accessible Tourism in South East Europe* (pp. 53-63). DOI: <https://doi.org/10.1108/16605370910988827>

- Nyanjom, J., Boxall, K., y Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675-697. DOI: <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>
- Observatorio de la Accesibilidad. (2017). *Voyage of discovery. Trabajando juntos por un viaje inclusivo y accesible*. Recuperado de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2021/03/Voyage-of-discovery.-Trabajando-juntos-por-un-viaje-inclusivo-y-accesible.pdf>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad (s.f.). *Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2014-2020*. Recuperado de <https://www.msbs.gob.es/ssi/discapacidad/informacion/planAccionEstrategiaEspanolaDiscapacidad.htm>
- Oduncuoğlu, F., y Yücel, E. (2019). A Theoretical Study Directed at the Accessible Tourism Market Under the Travel Value Chain. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7 (5), 2208-2224
- OED. (3 de diciembre de 2020). *Reconstruir mejor: hacia un mundo inclusivo, accesible y sostenible después del COVID-19 por, para y con las personas con discapacidad*. Observatorio estatal de la Discapacidad Recuperado de <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/reconstruir-mejor-hacia-un-mundo-inclusivo-accesible-y-sostenible-despues-del-covid-19-por-para-y-con-las-personas-con-discapacidad/>
- O'Neill, M., y Knight, J. (2000). Disability tourism dollars in Western Australia hotels. *Hospitality Review*, 18(2), 7.
- Orden de 3 de marzo de 1980 sobre características de los accesos, aparatos elevadores y condiciones interiores de las viviendas para minusválidos proyectadas en inmuebles de protección oficial. *Boletín Oficial del Estado*, nº 67, de 18 de marzo de 1980, pp. 6088-6089. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1980-5937>
- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados. *Boletín Oficial del Estado*, nº 187, de 6 de agosto de 2021. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-13488
- Organización de Naciones Unidas. (1948) *Asamblea General, Declaración Universal de Derechos Humanos, 10 Diciembre 1948, 217 A (III)*. Recuperado de <https://www.refworld.org/es/docid/47a080e32.html>
- Organización de Naciones Unidas. (1971). *Declaración de los Derechos del Retrasado Mental*. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=declaración+de+los+derechos+del+retrasado+mental+1971&btnG=
- Organización de Naciones Unidas. (1975). *Declaración de los Derechos de los Impedidos*. Recuperado de https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO5018/declaracion_dchos_impelidos.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (1982). *Programa de Acción Mundial para los Impedidos*. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps00.htm>
- Organización de Naciones Unidas. (2012). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Organización de Naciones Unidas. DOI: <https://doi.org/10.18356/edcaa4d1-es>
- Organización de Naciones Unidas. (23 de mayo de 1969). *Convención de Viena sobre el derecho de los tratados (1969)*. Viena: ONU. Recuperado de https://www.oas.org/xxxivga/spanish/reference_docs/convencion_viena.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (30 de agosto de 2019). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible. Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

- Organización de Naciones Unidas. (s.f.). *Conferencias, reuniones y eventos de las Naciones Unidas*. ONU. Recuperado de https://www.un.org/es/events/pastevents/ageing_assembly2/
- Organización Mundial de la Salud. (1 de diciembre de 2019). *10 Datos Sobre La Discapacidad* [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/disabilities>
- Organización Mundial de la Salud. (1981). *Año Internacional de los Impedidos*. (p. A/RES/31/123). Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/164268/EB67_31_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de Turismo. (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*, pp. 1-7. Manila: OMT. Recuperado de <https://bidaietiko.files.wordpress.com/2010/12/declaracion-de-manila1.pdf>
- Organización Mundial del Turismo y Fundación ACS. (2014). *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid: OMT. DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>
- Organización Mundial del Turismo. (1985). Carta del Turismo. *Carta del turismo y código del turista*, p. 6. OMT, Sofía. Recuperado de <http://www.apiepr.org/files/carta-codigo-turista.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2000). *Tourism Highlights Edition 2000- Datos Esenciales 2000* (Segunda Edición Agosto 2000). *Tourism Highlights Edition*. DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284403769>
- Organización Mundial del Turismo. (2014a), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. Madrid: OMT. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416486>
- Organización Mundial del Turismo. (2014b), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284415991>
- Organización Mundial del Turismo. (2015a), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416509>
- Organización Mundial del Turismo. (2015b), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416523>
- Organización Mundial del Turismo. (2015c), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416547>
- Organización Mundial del Turismo. (2015d), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416561>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo Accesible, tema del Día Mundial del Turismo 2016*, Recuperado de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-09-20/turismo-accesible-tema-del-dia-mundial-del-turismo-2016>
- Organización Mundial del Turismo. (2018). La Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas. Historia de la Organización Mundial del Turismo OMT. *Artículos y noticias del turismo*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *Restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19* | OMT. UNWTO. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/covid-19-restricciones-viaje>

- Organización Mundial del Turismo. (2021). *Guía de la OMT para una recuperación inclusiva – Impactos socioculturales de la COVID-19 Tema 1: Personas con discapacidad*. Madrid: OMT. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422418>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Nuestra Historia*, Recuperado de <https://www.unwto.org/es/omt-historia>
- Organización Nacional de Ciegos. (2021a). *Nuestra historia como organización*. Recuperado de <https://www.once.es/conocenos/la-historia>
- Organización Nacional de Ciegos. (2021b). *Datos de afiliados a la ONCE*. Recuperado de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/afiliacion/datos-de-afiliados-a-la-once>
- Organización Nacional de Ciegos. (2021c). *La ONCE en Europa*. Recuperado de <https://minisites.once.es/new/Onceinternacional/OTAE>
- Orte Socias, C. (26 de octubre de 2018). IMSERSO: 40 años de atención a las personas mayores. *Diario de Mallorca*. Recuperado de <https://mas.diariodemallorca.es/40-aniversario-prensa-iberica/firmas/imser-so-40-anos-de-atencion-a-las-personas-mayores/>
- Otero, M. M. (17 de enero de 2020). A Coruña tiene tirón: estas son las razones de su despunte turístico. *La Voz de Galicia*. Recuperado de https://www.lavozdegalicia.es/noticia/coruna/coruna/2020/01/17/938750-noches-consolidan-coruna-segunda-ciudad-turistica/0003_202001H17C5991.htm
- Özogul, G., Y Baran, G. G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 79-87. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0005>
- Öztürk, A., Kılıçarslan, D., Mahmudov, M., y Caber, M. (2016). Evaluation of the accessible destinations' DMO websites: a content analysis on DMO websites of the European Union EDEN 2013 project destinations. In *Conference proceedings, the 6th Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management Conference, Guangzhou, China, 14-17 July 2016* (pp. 367-378). Sun Yat-sen University and Washington State University
- Páginas Amarillas. (2021). *Empresas de autobuses en A Coruña (A Coruña)*. Recuperado de <https://www.paginasamarillas.es/a/empresas-de-autobuses/a-coru%C3%B1a/a-coru%C3%B1a/>
- Paillé, P. y Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. París: Armand Colin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parlamento Europeo. (s.f.). *Fichas temáticas sobre la Unión Europea. Búsqueda Las pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/63/las-pequenas-y-medianas-empresas>
- Pedrosa, S. J. (2021). *Gasto*. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Pérez Andrés, C. (2002). Sobre la Metodología Cualitativa. *Revista Española de Salud Pública*, 75 (5), 373-380. DOI: <https://doi.org/10.1002/acr.21684>
- Pérez-Sánchez, R., y Viquez-Calderón, D. (2009). Los grupos de discusión como metodología adecuada para estudiar las cogniciones sociales. *Actualidades en Psicología*, 23(110), 87-110. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3403403>
- Pita Fernández, S., y Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad aten primaria*, 9 (76-8).
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2021). *Transparencia*. Recuperado de <https://www.predif.org/transparencia/>

- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física. (2019). *La plataforma de Turismo Accesible TUR4all presenta su nueva versión*. TUR4all. Recuperado de <https://www.tur4all.com/news/predif-y-fundacion-vodafone-presentan-la-nueva-version-de-la-plataforma-de-turismo-accesible-tur4all>
- Plena Inclusión. (2021a). *Nuestra historia*. Recuperado de <https://www.plenainclusion.org/conocenos/historia/>
- Plena Inclusión. (27 agosto de 2021b). *Certificado de discapacidad*. Recuperado de <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/certificado-de-discapacidad/>
- Popiel, M. (2016). Tourism Market, Disability and Inequality: Problems and Solutions. *Acta academica karviniensia*, 16, 25-36
- Poria, Y., Reichel, A., y Brandt, Y. (2010). The flight experiences of people with disabilities: an exploratory study. *Journal of Travel Research*, 49 (2), 216-227.
- Poria, Y., Reichel, A., y Brandt, Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: An exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (5), 571-591. DOI: <https://doi.org/10.1108/09596111111143340>
- Puerto de A Coruña. (2021). *Estadísticas de Tráfico*. Recuperado de <http://www.puertocoruna.com/es/puerto-servicios/trafico-portuarios/mercancias.html>
- Quincemil. (20 de agosto de 2020). La Estación de Autobuses de Coruña cumple 45 años. Recuperado de <https://www.elespanol.com/quincemil/articulos/actualidad/la-estacion-de-autobuses-de-a-coruna-cumple-45-anos>
- Quincemil. (26 de marzo de 2021). La calle San Andrés de A Coruña será peatonal también los domingos. Recuperado de <https://www.elespanol.com/quincemil/articulos/actualidad/la-calle-san-andres-de-a-coruna-sera-peatonal-tambien-los-domingos>
- Quintana Peña, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. En Quintana Peña, A. y Montgomery, W. *Psicología: Tópicos de actualidad*, 65-73.
- RAE [@RAEinforma] (17 de diciembre de 2018). #RAEconsultas Suelen emplearse como equivalencias de «stakeholder» expresiones como «agente o parte interesada». [En respuesta a @GARD06]. Twitter. <https://twitter.com/raeinforma/status/1074671240839921666?lang=es>
- Real Decreto 140/1997, de 31 de enero, por el que se modifica parcialmente la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y se transforma el Instituto Nacional de Servicios Sociales en Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. *Boletín Oficial del Estado*, nº 32, de 6 de febrero de 1997, pp. 3785-3790. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-2433>
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, nº 290, de 4 de diciembre de 2007, pp. 49948-49975. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-20785>
- Real Decreto 1600/2004, de 2 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *Boletín Oficial del Estado*, nº 160, de 3 de julio de 2004, pp. 24657-24669. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004-12474>
- Real Decreto 173/2010 de 19 de febrero por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, nº 61, del jueves 11 de marzo de 2010, pp. 24510-24560. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2010/03/11/pdfs/BOE-A-2010-4056.pdf>

- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. *Boletín Oficial del Estado*, nº 74, del martes 28 de marzo de 2006, pp. 11816-11831. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/05/11/pdfs/A20384-20390.pdf>
- Real Decreto 505/2007 del 20 de abril por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. *Boletín Oficial del Estado*, nº 113, del viernes 11 de mayo de 2010, pp. 20384-20390. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/05/11/pdfs/A20384-20390.pdf>
- Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios. *Boletín Oficial del Estado*, nº 122, de 23 de mayo de 1989, pp. 15352-15353. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/rd/1989/05/19/556>
- Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. *Boletín Oficial del Estado*, nº 188, de 4 de agosto de 2018, pp. 78300-78323. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-11139>
- 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. *Boletín Oficial del Estado*, nº 289, de 3 de diciembre de 2013. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>
- Real Decreto-Ley 36/1978, de 16 de noviembre, sobre gestión institucional de la Seguridad Social, la salud y el empleo. *Boletín Oficial del Estado*, nº 276, de 18 de noviembre de 1978, pp. 26246-26249. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1978-28739>
- Red Estable. (2021). *Bienvenidos a la Red Estable*. Recuperado de <http://redestable.com/>
- Red Nacional de Ferrocarriles Españoles. (s. f.). *Guía ATENDO*. Renfe. Recuperado de https://horarios.ram.renfe.com/viajeros/atendo/servicio_atendo.html
- Redestable (2021). *Bienvenidos a la Red Estable*. Recuperado de <http://redestable.com/>
- Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. *Diario Oficial de la Unión Europea*, nº 204, de 26 de julio de 2006, pp. 1-9. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2006-81414>
- Renfe. (3 de diciembre de 2020) *Renfe Atendo ha realizado más de 6,2 millones de asistencias desde su creación*. Recuperado de <https://www.renfe.com/es/es/grupo-renfe/comunicacion/renfe-al-dia/sala-de-prensa/Renfe-Servicio-Atendo-Dia-Personas-Discapacidad>
- Renfe. (s.f.) *Servicio de Asistencia*. Recuperado de https://www.renfe.com/es/es/viajar/informacion-util/servicio-de-asistencia/como-solicito-el-servicio?gclid=CjwKCAiArOqOBhBmEiwAsgeLmb-nWD7hsTvGRdHLCpNPNv9omo6Yn29dBpALXpfXeZqUNcb75Mg46hoCE24QAvD_BwE
- Reyes, I. (2020). Nube de palabras. *Revista eutopía*, 54-63.
- Richards, V., Morgan, N., Pritchard, A., y Sedgley, D. (2010). Tourism and visual impairment. *Tourism and inequality: Problems and prospects*, 21-33
- Rodríguez, R. D., y Carro, A. (2 de noviembre de 2021). Cuatro de cada diez viviendas de la ciudad tienen una antigüedad superior al medio siglo. *La Opinión*. Recuperado de <https://www.laopinioncoruna.es/coruna/2021/11/02/cuatro-diez-viviendas-ciudad-antiguedad-59054871.html>
- Rousseau, J. J. (2011). *Emilio o la educación*. Madrid: Alianza Editorial
- Rubio Escuderos, L., García Andreu, H., y Ullán de la Ros, F. J. (2021). Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *RUA Revistas y Congresos*.

- Rubio Escuderos, L., y García Andreu, H. (2019). Más Allá del Movimiento Asociativo: Oportunidades de las Agencias de Viajes en Turismo Accesible. *European Journal of Applied Business Management*, 5(2), 1-11.
- Ryndach, M. A., Kargina, L. A., Lebedeva, S. L., y Chernyshova, L. A. (2021). Artificial intelligence in accessible tourism. *CEUR Workshop Proceedings*, 2914, 248-258. Recuperado de <http://ceur-ws.org/Vol-2914/paper21.pdf>
- Sabatello, M. y Schulze, M. (2013). *Human Rights and Disability Advocacy*. Pennsylvania: University of Pennsylvania Press
- Sánchez Carbonel, A. (30 de junio de 2013). Hostelería accesible, nueva web para personas con discapacidad. *Crónica Norte*. Recuperado de <https://www.cronicanorte.es/hosteleria-accesible-nueva-web-para-personas-con-discapacidad/42762>
- Sánchez Ruiz, J., Loarte Tene, M., y Caisachana Torres, D. (2020). Turismo accesible e inclusivo en el Ecuador, frente al turismo accesible en otros países. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 225-231.
- Sánchez, L. J. (6 de enero de 2022). La falta de agilidad de las estructuras administrativas frena la ejecución de los Fondos Europeos en España. *Confilegal*. Recuperado de <https://confilegal.com/20220106-la-falta-de-agilidad-de-las-estructuras-administrativas-frena-la-ejecucion-de-los-fondos-europeos-en-espana/>
- Sandoval Casilimas, C. (diciembre de 2002). *Investigación cualitativa*. (2.ª ed., Vol. 4). Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Sanmargaraja, S., y Wee, S. T. (2015). Accessible transportation system for the disabled tourist in the national park of Johor State, Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(1), 15.
- Santana-Santana, S. B., Peña-Alonso, C., y Espino, E. P. C. (2021). Assessing universal accessibility in Spanish beaches. *Ocean & Coastal Management*, 201, 105486. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2020.105486>
- Santos Pita, M. D. P., Millán Vázquez de la Torre, G., y De Lario Alquézar, M. Á. (2014). El turismo para todos como manifestación de la calidad turística y elemento de responsabilidad social. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 7(1), 120-137. DOI: <https://doi.org/10.17979/rotur.2014.7.1.1290>
- Saraiva, L., y Eusébio, C. (2020). Estarão as empresas de animação turística preparadas para trabalhar com pessoas com incapacidade? O caso de Portugal. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (33), 121-135.
- Sasaki, R. K. (1997). *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos*. Sao Paulo: WVA (r) Editora e Distribuidora Ltda.
- Scheyvens, R., y Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609. DOI: <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- Schitko, D., y Losekoot, E. (2012). An investigation of the attitudes of travel and tourism intermediaries to mature travellers. *Journal of Tourism*, vol.XIII (1), pp.61 - 78 (17)
- Secretaría de Estado de Turismo e Instituto de Turismo de España (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Recuperado de <https://turismo.gob.es/es-es/servicios/Documents/Plan-Nacional-Integral-Turismo-2012-2015.pdf>
- Secretaría de Estado de Turismo. (2019). *Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030*. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Recuperado de <https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/Documents/directrices-estrategia-turismo-sostenible.pdf>

- Secretaría General de Turismo, Franco, J. A. y Marín, A. (2007). *Plan de Turismo Español Horizonte 2020*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Recuperado de <https://www.tourspain.es/es-es/Conozcanos/Documents/HistoricoPoliticaTuristica/PlanTurismoEspanolHorizonte2020.pdf>
- Seker, M., y Solak, M. (2021). The Collapse in Tourism during the Pandemic: Expectations and Opportunities for the Health Tourism. En M. Seker, A. Özer, & C. Korkut (Eds.), *Reflections on the Pandemic* (pp. 597-622). Ankara: Turkish Academy of Sciences Publications.
- Servicio Público de Empleo Estatal. (enero de 2021). *Bonificaciones y Reducciones a la Contratación de Personas con Discapacidad*. SEPE. Recuperado de <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-empleo/bonificaciones-reducciones-contratacion-laboral/bonificaciones-reducciones-contratacion-laboral/bonificaciones-reducciones-contratacion-personas-discapacidad.html>
- Shaw, G. (2007). Disability legislation and the empowerment of tourists with disabilities in the UK. En A. Church and T. Coles (ed.). *Tourism, Power and Space*. London: Routledge.
- Shaw, G., y Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism management*, 25(3), 397-403.
- Silveiro, A., Eusébio, C., y Teixeira, L. (2019). Heterogeneidade na Acessibilidade dos websites das Agências de Viagens: um estudo na Região Centro de Portugal. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (35), 18-34.
- Silveiro, A., Eusébio, C., y Teixeira, L. (2020). Estarão as agências de viagens portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível?. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (33), 151-168.
- Simons, H., y Filella, R. (2011). *Estudio de caso : teoría y práctica*. Madrid: Ediciones J. Morata.
- Sintetia. (2017). *Sostenibilidad y Turismo, ejemplos que inspiran: Native Hoteles y Turismo Accesible*. Recuperado de <https://www.sintetia.com/sostenibilidad-y-turismo-ejemplos-que-inspiran-native-hoteles-y-turismo-accesible/>
- Skemp, R. R. (1989). *Mathematics in the Primary School*. London: Routledge.
- Small, J., Darcy, S., y Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33 (4), 941-950. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>
- Smith, R. W. (1987). Leisure of disabled tourist. Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*, 14 (3), 376-389. DOI: [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(87\)90109-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(87)90109-5)
- Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas- (2019). *Destino Turístico Inteligente*. Recuperado de <https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/>
- Society for Accessible Travel & Hospitality (2021). *SATH- Society for Accessible Travel & Hospitality*. SATH. Recuperado de <http://sath.org/>
- Soret, P., y Barragán, A. (2015). Turismo Accesible y Legislación. En *Subdirección General de Conocimiento y Estudios Turísticos. Instituto de Turismo de España. Secretaría de Estado de Turismo*, nº 203-204 (1º y 2º T 2015), pp. 75-85
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquía: Editorial Universidad de Antioquía.
- Sunrise Medical. (19 de abril de 2017). *Guía de asociaciones de discapacitados en* Recuperado de <https://www.sunrisemedical.es/blog/asociaciones-de-discapitados>
- Taylor, S. J., y Bogdan, R. (1992). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. *Paidós Ibérica*, pp. 1-11.

- Teixeira, P., Eusébio, C., Carneiro, M. J., Lemos, D. y Teixeira, L. (2020) A study about web accessibility in Portuguese museums: How to overcome the main difficulties. *CAPSI 2020 Proceedings*. 35. Recuperado de: <https://aisel.aisnet.org/capsi2020/35>
- Teixeira, P., Eusébio, C., y Teixeira, L. (2021a). How diverse is hotel website accessibility? A study in the central region of Portugal using web diagnostic tools. *Tourism and Hospitality Research*, DOI: <https://doi.org/10.1177/14673584211022797>
- Teixeira, P., Alves, J., Eusébio, C., y Teixeira, L. (2021b). The role of higher education institutions in the accessible tourism ecosystem: requirements for the conceptualization of an information system. In *World Conference on Information Systems and Technologies* (pp. 151-162). Springer, Cham.
- Telles, S., Reddy, S. K., y Nagendra, H. R. (2019). Plan de impulso para el sector turístico. *Gobierno de España*, 53(9), 1689-1699.
- Tite Cunalata, G. M., Carrillo Rosero, D. A., y Ochoa Ávila, M. B. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28 (December), 115-132. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>
- Tododisca. (8 de diciembre de 2020). *Crean una guía de pautas básicas para atender a clientes con discapacidad*. Recuperado de <https://www.tododisca.com/guia-pautas-basicas-atener-clientes-con-discapacidad/>
- Topographic-map. (s.f.). La Coruña. Recuperado de <https://en-il.topographic-map.com/maps/waee/La-Coru%C3%B1a/>
- Tourinews. (24 de julio de 2019) Valencia amplía su oferta hotelera accesible. Recuperado de https://www.tourinews.es/resumen-de-prensa/notas-de-prensa-espana-turismo/valencia-amplia-oferta-hotelera-accesible_4455906_102.html
- Tripadvisor. (2021a). *LAS 15 MEJORES cosas que hacer en A Coruña: actualizado 2022 - Lo más comentado por la gente*. Recuperado de https://www.tripadvisor.es/Attractions-g187507-Activities-La_Coruna_Province_of_A_Coruna_Galicia.html
- Tripadvisor. (2021b). *Restaurantes en A Coruña*. Recuperado de https://www.tripadvisor.es/Restaurants-g187507-La_Coruna_Province_of_A_Coruna_Galicia.html
- Tsaur, S. H., Lin, W. R., y Liu, J. S. (2013). Sources of challenge for adventure tourists: Scale development and validation. *Tourism Management*, 38, 85-93. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.03.004>
- TUR4all. (2021). <https://www.tur4all.com/>
- Turismo Coruña y Gaztelumendi, I. (junio de 2017a). *Plan Estratégico de Turismo de A Coruña 2017-2020*. A Coruña. Recuperado de https://www.turismocoruna.com/media/documentos/PET_A_CORUNA_DEF_FaseI_17_06_20.pdf
- Turismo Coruña y Gaztelumendi, I. (2017b). *Plan Estratégico de Turismo de A Coruña 2017-2020. Anexo. Análisis de recursos turísticos. Abril de 2017*. Recuperado de https://www.turismocoruna.com/media/documentos/ANEXO3_1Analisisderecursosoturísticos.pdf
- Turismo Coruña y GRUMICO. (2017). *A Coruña Accesible Guía de Turismo*. Recuperado de https://turismocoruna.com/media/documentos/GUIA_ACCESIBILIDAD_17x24_OK.pdf
- Turismo Coruña. (2017). *Anexo IV. Análisis funcional y orgánico del ente gestor de Turismo de A Coruña en el marco de la elaboración del Plan Estratégico*. Recuperado de https://www.turismocoruna.com/media/documentos/ANEXO4_1_Analisis_funcionalyorganicoeTurismoACoruna.pdf

- Turismo Coruña. (s.f.a). *Paseo marítimo*. Recuperado de <https://www.turismocoruna.com/web/corTurServer.php?idSecweb=97&idCategoria=151>
- Turismo Coruña. (s.f.b). *Touroperedores y agencias de viaje*. Recuperado de https://www.turismocoruna.com/web/corTurServer.php?idSecweb=160&idInfo=79&id_secPadre=88&idCategoria=105&idSecDescendencia=
- Turismo de Galicia. (2021a). *Galicia Destino Seguro Plan Director 2021-2023*. Recuperado de https://www.turismo.gal/canle-institucional/turismo-de-galicia/a-axencia/plan-director-21-23-galicia-destino-seguro?langId=es_ES
- Turismo de Galicia. (2021b). *Organigrama*. Recuperado de https://www.turismo.gal/canle-institucional/turismo-de-galicia/organigrama?langId=es_ES
- Turismo de Galicia. (2021c) *Historia de la Torre de Hércules*. Recuperado de https://www.turismo.gal/que-visitar/destacados/torre-de-hercules/historia-da-torre?langId=es_ES
- Turismo de Galicia. (2021d). *A Coruña e As Mariñas*. https://www.turismo.gal/que-visitar/xeodestinos/rias-altas/a-coruna-e-as-marinhas?langId=es_ES
- University of Surrey. (s.f.). *Professor Nigel Morgan*. Recuperado de <https://www.surrey.ac.uk/people/nigel-morgan>
- University of Technology Sydney. (s.f.). *PROF Simon Darcy*. UTS. Recuperado de <https://profiles.uts.edu.au/Simon.Darcy>
- Valida (2021). *Las 7 mejores agencias de viajes para discapacitados en España*. Recuperado de <https://www.valida.es/blog/post/las-7-mejores-agencias-de-viajes-para-discapacitados-en-espana/>
- Vallejo, L. (2017). *Turismo. La accesibilidad en el viaje, un informe de Amadeus, Fundación ONCE e ILUNION*. Recuperado de <https://minisites.once.es/new/sala-de-prensa/publicaciones-y-documentos/Perfiles/anteriores/2017/perfiles-335/turismo>
- Vega Pindado, P., y Alonso López, F. (2006). La accesibilidad del transporte en autobús: diagnóstico y soluciones. *Colección Documentos: Serie Documentos Técnicos*, n.º 21001
- Velasco Ruíz, J. (10 de diciembre de 2020). Nueva guía con pautas para atender a clientes con discapacidad. *GNDiario*. Recuperado de <https://www.gndiario.com/guia-hosteleria-atencion-personas-discapacidad>
- Vignuda, J-L (2001). *Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. Tokyo: Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP).
- Vivanco. (2021). *Visitas a Bodegas y Museo del Vino en La Rioja | Vivanco*. Recuperado de <https://vivancoculturadevino.es/es/experiencias/visitas/>
- Wang, W., Wang, H., Lan, Y., Du, K., y Liu, Y. (noviembre de 2015). Evolutionary Game Analysis on the Major Stakeholders in Disabled Accessible Tourism. In *2015 International Conference on Management Science and Innovative Education* (pp. 324-328). Atlantis Press
- Werneck, C. (1997). *Ninguém mais vai ser bonzinho, na sociedade inclusiva*. Sao Paulo: WVA (r) Editora e Distribuidora Ltda
- Werneck, C. (1999). *Quem cabe no seu TODOS?*. Sao Paulo: WVA (r) Editora e Distribuidora Ltda
- World Economic Forum (2022). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. Recuperado de <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>
- Wu, Y. C. J., Chang, C. L., y Hsieh, Y. J. (2014). Enhancing learning experience of the disabled: An accessible tourism platform. *Journal of Universal Computer Science*, 20(15), 2080-2095. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13683500903370159?needAccess=true>

- Wu, Y. y Cheng, M. (2008) Accessible tourism for the disabled: Long tail theory. *Emerging Technologies and Information Systems for the Knowledge Society* (p. 572). Heidelberg: Springer
- Xunta de Galicia, Turismo de Galicia y Clúster do Turismo de Galicia. (2017). *Estratexia do turismo de Galicia 2020*. Recuperado de http://estratexia.clusterturismogalicia.com/wp-content/uploads/2017/09/Estratexia_Turismo_2020.pdf
- Xunta de Galicia. (2015a). *Guía de Accesibilidad del Camino de Santiago*. Recuperado de https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/8/2/4/8_a1f20f351ec8c26/18248_b7ed679cc34c9fb.pdf
- Xunta de Galicia. (14 de agosto de 2015b). *Más de 100 municipios gallegos se benefician de las ayudas de accesibilidad y señalización de recursos turísticos en el medio rural* [Comunicado de prensa]. https://www.xunta.gal/hemeroteca/-/nova/045495/mas-100-municipios-gallegos-benefician-las-ayudas-accesibilidad-senalizacion?langId=es_ES
- Xunta de Galicia. (2016). *Plan de Accesibilidad Turística de Galicia y del Camino de Santiago Contenidos*. Recuperado de https://www.turismo.gal/planifica-a-tua-viaxe/informacion-practica/turismo-accesible?langId=es_ES
- Xunta de Galicia. (2021a). *Guía de buenas prácticas de accesibilidad para el sector turístico de Galicia*. Recuperado de https://www.turismo.gal/osdam/filestore/1/8/2/3/5_bbc1b60f9e9ff00/18235_da24e23462da359.pdf
- Xunta de Galicia. (2021b). *Estructura Orgánica de la Consellería de Política Social*. Recuperado de <https://ficheiros-web.xunta.gal/transparencia/organigrama/politica-social-organigrama-cas.pdf>
- Xunta de Galicia. (30 de noviembre de 2011). *La Xunta presenta un mapa de 14 geodestinos para extraer «todo el potencial del destino Galicia» con una oferta diversificada, que permita incrementar la estancia media de los visitantes porque «cada parte cuenta para el todo»* [Comunicado de prensa]. https://www.xunta.gal/hemeroteca/-/nova/016757/xunta-presenta-mapa-14-geodestinos-para-extraer-todo-potencial-del-destino-galicia?langId=es_ES
- Xunta de Galicia. (s.f.a). *La Xunta de Galicia*. Recuperado de https://www.xunta.gal/a-xunta-de-galicia?langId=es_ES#:~:text=La%20Xunta%20aparece%20definida%20en,sus%20entes%20y%20%C3%B3rganos%20dependientes.
- Xunta de Galicia. (s.f.b). *Camino Inglés - Camino de Santiago en Galicia*. El Camino de Santiago. <https://www.caminodesantiago.gal/es/planifica/las-rutas/camino-ingles>
- Xunta de Galicia. (s.f.c). *Servizo de videointerpretación para persoas xordas*. Recuperado de <https://www.xunta.gal/servizo-de-videointerpretacion-para-persoas-xordas>
- Yapici, O. Ö. (2021). The Evaluation of Turkey Tourism Within the Context of Health Tourism. *Tourism Studies And Social Sciences*, 195.
- Yates, K. (2007). Understanding the experiences of mobility-disabled tourists. *International Journal of Tourism Polity*, 1(2), 153-166
- Yau, M. K. S., McKercher, B., y Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of tourism research*, 31(4), 946-960.
- Zengin, B., y Eryilmaz, B. (2013). Bodrum destinasyonunda engelli turizm pazarinin değerlendirilmesi. *Uluslararası iktisadi ve idari incelemeler dergisi*, (11).

ANEXOS

Anexo 1. Normativas turísticas de Galicia

AÑO	NOMBRE
1987	Decreto 82/1987. Creación del Registro de empresas y actividades turísticas de la Comunidad Autónoma Gallega
2001	Decreto 45/2001 del 1 de febrero, de Refundición de la normativa en materia del Camino de Santiago
2001	Decreto 40/2001. Refundición de la Normativa en materia de Inspección de Turismo y órganos competentes en el procedimiento sancionador
2001	Decreto 149/2012, del 5 de julio, por el que se regula el Consejo del Turismo
2001	Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo
2004	Decreto 292/2004, del 18 de noviembre, por el que se aprueba el Catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia
2006	Decreto 108/2006, del 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y de las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia
2007	Decreto 8/2007, del 10 de enero, por el que se modifica el Decreto 108/2006, del 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y de las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia
2007	Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidor y usuarios y otras leyes complementarias
2008	Decreto 138/2008, del 22 de mayo, por el que se regula la señalización turística de Galicia
2011	Decreto 52/2011 del 24 de marzo por el que se establece la Ordenación de apartamentos y viviendas turísticas de Galicia
2011	Decreto 179/2011 del 8 de septiembre, por el que se regula el Régimen de precios y reservas de los establecimientos turísticos de alojamiento y restauración de la Comunidad Autónoma de Galicia
2011	Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia
2012	Decreto 196/2012, del 27 de septiembre, por el que se crea la Agencia de Turismo de Galicia y se aprueban sus estatutos
2013	Decreto 99/2013, de 27 de junio, por el que se disuelve el consorcio Instituto de Estudios Turísticos de Galicia.
2013	Decreto 148/2013, del 12 de septiembre, por el que se regulan el libro de visitas de la inspección turística y las hojas de reclamaciones de turismo
2013	Decreto 144/2013, del 5 de septiembre, por el que se establece la ordenación de los campamentos de turismo en Galicia

AÑO	NOMBRE
2013	<u>Decreto 159/2013, de 10 de octubre, por el que se regula la utilización de la imagen corporativa del VIII Centenario de la Peregrinación de San Francisco de Asís a Santiago de Compostela (1214-2014)</u>
2013	<u>Decreto 163/2013, de 24 de octubre, por el que se regula la concesión del título de Embajador de Honra del Camino de Santiago</u>
2015	<u>Decreto 4/2015, de 8 de enero, por el que se regula la declaración de fiestas de interés turístico de Galicia.</u>
2015	<u>Decreto 32/2015, del 19 de febrero, por lo que se regula la declaración de municipio turístico</u>
2015	<u>Decreto 73/2015, de 7 de mayo, por el que se regula la profesión de guía de turismo de Galicia.</u>
2016	<u>Decreto 48/2016, de 21 de abril, por el que se establece la ordenación de los albergues turísticos</u>
2016	<u>Decreto 57/2016, de 12 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros</u>
2016	<u>Decreto 99/2016, de 21 de julio, por el que se regula la concesión de la distinción de comendador de la gastronomía de Galicia</u>
2016	<u>Decreto 107/2016, de 4 de agosto, por el que se crea la Comisión Interdepartamental del Camino de Santiago</u>
2017	<u>Decreto 12/2017, de 26 de enero, por el que se establece la ordenación de apartamentos turísticos, viviendas turísticas y viviendas de uso turístico en la Comunidad Autónoma de Galicia</u>
2018	<u>Decreto 25/2018, de 22 de febrero, por el que se modifica el Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.</u>
2019	<u>Decreto 159/2019, de 21 de noviembre, por el que se establece la ordenación de los campamentos de turismo.</u>

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados por Turismo de Galicia (2021d)

Anexo 2. Asociaciones de personas con discapacidad

La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE)²⁹ es una asociación sin ánimo de lucro, inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior, y declarada de utilidad pública el 2 de noviembre de 1983. Sita en Madrid, desarrolla sus funciones en todo el territorio español con el fin de defender los derechos y las condiciones de vida de sus representados, prestar especial atención a aquellos con un mayor riesgo de exclusión o víctimas de delitos, impulsar el movimiento asociativo y actuar y representar a sus miembros a escala nacional e internacional bajo las pautas marcadas en *Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad*. Entre las ochenta y dos entidades estatales y territoriales que forman la Confederación³⁰ se encuentra la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad de la Provincia de A Coruña, a su vez apoyada por veintiuna asociaciones locales y provinciales adheridas (COGAMI)³¹.

La Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)³² se constituye para defender y gestionar las demandas de las personas y familias que conviven con un Daño Cerebral Adquirido (DCA). Con más de once mil asociados, promueve la sensibilización social, la rehabilitación funcional y la inclusión de personas con DCA. Para ello, elabora planes, pone en marcha líneas de investigación y participa en eventos que contribuyan a difundir y ampliar el conocimiento social y científico de esta enfermedad.

Inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior con el número 2.007, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF)³³ fue declara entidad de utilidad pública el 12 de febrero del 2003. Al aunar más de 300 entidades sociales, entre las que se encuentran la Federación Nacional de ASPAYM (Asociación de personas con lesión medular y otras discapacidades físicas), la Federación de Coordinadoras de Minusválidos Físicos de las Comunidades Autónomas de España (COAMIFICOA) y la Confederación Entidades Colaboradoras de las Personas con Discapacidad (ECOM), representa y realiza programas a favor de cien mil personas con gran discapacidad física. Desde al año 2006 tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

En 1997, COCEMFE, FEAPS, ONCE, CNSE, APACE y FIAPAS (Federación española de Familias de Personas Sordas), como organizaciones promotoras, constituyen el acto fundacional del

²⁹ Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (2018) *Resolución de inscripción de modificación de estatutos en el Registro Nacional de Asociaciones*. Ministerio del Interior. Recuperado de https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2019/04/COCEMFE_ESTATUTOS.pdf

³⁰ Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (2021) *Entidades Provinciales*. Recuperado de <https://www.cocemfe.es/entidades-miembros/provinciales/>

³¹ Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (2017). *Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad de la Provincia de A Coruña*. Recuperado de https://www.cogami.gal/es_ES/entidades-miembro/asociaciones-miembro-directo-de-cogami/cogami-coruna-federacion-de-asociacions-de-persoas-con-discapacidade-da-provincia-de-a-cor/

³² Federación Española de Daño Cerebral (2017). *Estatutos*. Recuperado de https://fedace.org/index.php?V_dir=MSC&V_mod=showart&cmd=print&id=28

³³ Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (2021). *Transparencia*. Recuperado de <https://www.predif.org/transparencia/>

CERMI³⁴. Su misión es coordinar el movimiento social español de la discapacidad e interceder ante los poderes públicos, estatales y autonómicos, en representación de todas las personas con discapacidad y sus familias.

La Confederación Española de Organizaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral y Afines (ASPACE)³⁵, tiene por objetivo ayudar a las personas con parálisis cerebral y afines, a través de la promoción de asociaciones, asesoramiento de sus miembros, sensibilización y divulgación científica de la cuestión, formación, desarrollo de actividades y prestación de servicios.

Por último, la Federación Española de Enfermedades Raras³⁶ (FEDER), defiende los derechos de las personas con una enfermedad rara o poco frecuente ante las autoridades competentes, fomenta líneas de investigación y la participación de los afectados y entidades miembros. Se calcula que este tipo de patologías afectan a más de 3 millones de españoles y a entre el 3,5 y 5,9% de la población mundial, pueden causar dolores crónicos, déficit motor, sensorial o intelectual e, incluso, la muerte³⁷.

³⁴ Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (2021b). *Estatutos del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad -(CERMI)*. Recuperado de <https://www.cermi.es/es/cermi/normas-reguladoras/estatutos>

³⁵ Confederación Española de Organizaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral y Afines (1999). *Estatutos de la Confederación Española de Organizaciones de Atención a Personas con Parálisis Cerebral y Afines (Confederación ASPACE)*. Recuperado de https://aspace.org/media/Estatutos_Confederacion_ASPACE.pdf

³⁶ Federación Española de Enfermedades Raras (1999). *Estatutos de la Federación Española de Enfermedades Raras*. Recuperado de <https://www.enfermedades-raras.org/images/pdf/ESTATUTOS-FEDER.pdf>

³⁷ Federación Española de Enfermedades Raras (2021). *Preguntas frecuentes sobre las ER*. Recuperado de <https://enfermedades-raras.org/index.php/enfermedades-raras/preguntas-frecuentes>

Anexo 3. Publicaciones sobre turismo accesible de la Biblioteca Fundación ONCE

Autor/Es	Año	Título	Edita
Barón, C. & Ruíz, R.	1992	Guías prácticas. Viajes para minusválidos	El País
Ivermutuamur	2004	Guía del camino de Santiago para personas con discapacidad	Ivermutuamur
Marcos Pérez, D., González Velasco, D. MAZARS TURISMO	2004	Turismo accesible: Hacia un turismo para todos	CERMI
CERMI	2005	Volumen 22. Turismo Accesible para todas las personas. Plan de acción del CERMI	CERMI
PREDIF	2005	Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad	PREDIF
Dirección de Accesibilidad Universal de la Fundación ONCE	2007	Turismo para todos desde la accesibilidad a la excelencia	Fundación ONCE/ Vía Libre
Martín Rodríguez, J. A.	2007	100 alojamientos turísticos accesibles para todos	PREDIF
Fundación ONCE, Vía Libre	2009	Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo	Fundación ONCE/ Vía Libre
Fundación ONCE	2012	III Congreso internacional turismo para todos	Fundación ONCE
Martín Rodríguez, J. A. & Ortega Alonso, E.	2012	Espacios y actividades en la naturaleza accesibles para todas las personas	PREDIF
Martín Rodríguez, J. A. & Ortega Alonso, E.	2012	Espacios y actividades de ocio y tiempo libre accesibles para todas las personas	PREDIF
Fundación ONCE	2013	Act book III International Congress of tourism for all 24-26 Nov	Fundación ONCE/ Vía Libre
Fundación ONCE, OMT	2015	Manual Turismo Accesible	OMT
OMT	2015	Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística (Diciembre 2015)	OMT
OMT, Fundación ONCE, ENAT	2015	Manual sobre Turismo Accesible para Todos (Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto)	OMT
Ortega Alonso, E. & Alemán Selva, T.	2015	Guía del Camino de Santiago Accesible para todas las personas	PREDIF/ Fundación ONCE/ Fundación Vodafone
COCEMFE Castilla y León	2016	Guía de oportunidades económicas y de empleo en torno al Camino de Santiago Francés a su paso por la provincia de Palencia	COCEMFE

Autor/Es	Año	Título	Edita
FEJIDIF, RODECAN	2016	Guía de turismo accesible campaña norte de Jaén	FEJIDIF
Fundación ONCE	2016	Hospedamos Accesibilidad. Guía para mejorar la experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad	Fundación ONCE
Fundación ONCE; Universidad internacional de Andalucía	2016	Madrid accessibility week (2015)	Universidad Internacional de Andalucía
OMT	2016	Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance	OMT
OMT	2016	Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible	OMT
OMT	2016	Tourism for All - promoting universal accessibility	OMT
OMT, Fundación ONCE, ENAT	2016	Manual sobre Turismo Accesible para Todos (Módulo V) Buenas prácticas de turismo accesible	OMT
PREDIF	2016	Guía de experiencias turísticas accesibles de la Comunidad Valenciana	PREDIF
PREDIF	2016	Madrid para todos. Guía de turismo accesible. Recursos (7ª edición)	Madrid Destino
ADOZ	2017	Adoz: 20 años de estudio de ocio	ADOZ
Agencia de viajes de turismo accesible	2017	¿Quieres viajar sin problemas?	Accesibilidad Travels
COCEMFE Castilla y León	2017	Guía del Camino de Santiago en Castilla y León orientadas a la accesibilidad	COCEMFE / Fundación ONCE
Dirección de Accesibilidad Universal de la Fundación ONCE	2017	Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España 2016 (Resumen Ejecutivo)	Fundación ONCE/ Vía Libre
Dirección de Accesibilidad Universal de la Fundación ONCE	2017	Observatory on universal accessibility in tourism in Spain 2016	Fundación ONCE/ Vía Libre
Fundación ONCE	2017	III Congreso internacional turismo para todos (CD)	Fundación ONCE/ Vía Libre
Fundación ONCE	2017	Manifiesto por un ocio inclusivo	Fundación ONCE/ Vía Libre
Fundación ONCE	2017	Congreso internacional turismo para todos Enat	Fundación ONCE/ Vía Libre

Autor/Es	Año	Título	Edita
Hernández Galán, J. & Borau Jordán, J. L.	2017	Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales	Organismo Autónomo Parques Nacionales
Hernández-Galán, J., Borau Jordán, J. L. & Sánchez Martín	2017	Observatorio de la accesibilidad universal del turismo en España	Fundación ONCE/ Vía Libre
La ciudad accesible	2017	Establecimientos turísticos accesibles: pautas para un diseño inclusivo	Servicio Editorial
Ortega Alonso, E. & Alemán Selva, T.	2017	Guía de escapadas urbanas accesibles en ciudades españolas	PREDIF
PREDIF	2017	Guía práctica hacia el Turismo Accesible en Vías Verdes	PREDIF
PREDIF	2017	Turismo para todos. Guía de buenas prácticas de accesibilidad para los establecimientos turísticos de la Comunitat Valenciana	PREDIF
PREDIF	2017	Madrid accesible en 7 días	PREDIF
ILUNION Tecnología y Accesibilidad	2018	Guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía	Consejería de Turismo y Deporte (Junta de Andalucía)
OMT	2018	Global Report on Inclusive Tourism Destinations. Model and success stories	OMT
PREDIF	2018	Guía técnica y de diseño sobre accesibilidad en vías verdes	PREDIF
PREDIF	2018	Atención al cliente con necesidades especiales	PREDIF
PREDIF	2019	Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales (3º edición)	PREDIF
Fundación Adecco	2020	Turismo inclusivo y empleo	Fundación Adecco

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Biblioteca Fundación ONCE (2021d) y la Colección CERMI (2021b)

Anexo 4. Guion de temas para entrevistas y grupos de enfoque

Introducción:

Buenos días XXX. En primer lugar, agradecer la participación y disponibilidad para participar en este proyecto de investigación. La intención de este grupo/esta entrevista es recabar información para un proyecto de fin de máster sobre destinos turísticos accesibles. Como comenté por teléfono/correo, aunque grabaremos la conversación, el tratamiento de los contenidos será totalmente anónimo y no se publicará ningún dato identificativo de la/s persona/s entrevistada/s, ni de su empresa.

1. Contextualización:

Datos personales:

- Edad:
- Formación: Sin estudios/Obligatoria/Secundaria/FP/Grado/Posgrado/Dtor./a.

Datos profesionales:

- ¿A qué te/os dedicas/dedicáis? ¿Qué puesto desempeñas/desempeñáis en vuestra empresa/organización?
- ¿A qué se dedica tu/vuestra empresa? ¿En qué sector/ámbito se enmarca? ¿Dónde se localiza?

Relación con el turismo y con la discapacidad:

- ¿Cuál es tu/vuestra relación/conocimiento con/acerca del turismo?
- ¿Cuál es tu/vuestra relación/conocimiento con/acerca de la discapacidad?

2. Percepción acerca de los problemas que plantea el desarrollo del turismo accesible en un destino

- ¿Qué tipo de problemas/barreras creéis acarrea o acarrearía la adaptación del sector turístico (entornos-destinos/empresas/recursos), en una ciudad como Coruña, a las necesidades de personas con discapacidad?
- ¿Qué tipo de problemas acarrearía la integración de personas con discapacidades en empresas del sector turístico?

3. Percepción acerca de las soluciones implementables para el desarrollo del turismo accesible en un destino

- ¿Qué soluciones (objetivas/subjetivas, técnicas/culturales) se podrían implementar o se implementan en entornos/empresas/recursos para el desarrollo de un turismo para todos?

4. Percepción global de La Coruña como destino accesible

- ¿Creéis que A Coruña es un destino accesible? ¿Por qué?

Anexo 5. Trabajo de campo

❖ Entrevistas:

Los contactos para las entrevistas en la primera asociación de personas con discapacidad se consiguieron a través de la red de contactos de la propia investigadora. La primera participante concertó, vía telefónica, un encuentro personal informal una semana antes de la entrevista para conocer los detalles del estudio. Dicho encuentro no fue grabado y tuvo una duración de treinta minutos, aproximadamente. La misma semana, y al igual que en los casos anteriores, se envió un mail a la institución para que tuvieran constancia de toda la información. Finalmente, la entrevista se fijó el 21 de julio del 2021, a las 10:00 a.m. Antes de comenzar, se propuso una simulación de distintos niveles de discapacidad, para que la investigadora experimentara por unos instantes las barreras que afrontan estas personas en su día a día. La actividad, que se desarrolló durante poco más de treinta minutos, ofreció una información inestimable para alcanzar cierta comprensión del tema desde la perspectiva de sus protagonistas. La grabación de la entrevista comenzó cerca de las 11:00 a.m. y duró hasta las 12:45 a.m. A continuación, el sujeto entrevistado presentó a otra compañera dispuesta a participar en el estudio. Esta entrevista se inició a las 12:55 a.m., finalizó a las 14:56h y también fue grabada. Las dos personas entrevistadas forman parte de la plantilla de la asociación y no padecen ningún tipo de diversidad funcional. No obstante, durante los últimos veinte minutos de la segunda entrevista se unió a la charla una compañera con discapacidad.

Para contactar a la persona relacionada con el Ayuntamiento de A Coruña se utilizaron las redes sociales, concretamente LinkedIn. Tras enviar un mensaje a través de esta plataforma se recibió una respuesta positiva a los pocos días. Al igual que en los casos anteriores, se envió un correo con los detalles y se acordó un día y una hora. En esta ocasión, la entrevista se realizó de forma virtual, el 14 de julio de 2021, a las 12:00h, vía Google Meets, fue grabada en audio y vídeo durante una hora y diez minutos.

A través del guía turístico-intérprete de lengua de signos que participó en el segundo grupo de enfoque se contactó con una segunda asociación de personas con discapacidad sensorial. Tras concertar una cita a través de correo electrónico el encuentro tuvo lugar, de forma presencial, el día 11 de noviembre de 2021, a las 12:00h, con una duración aproximada de una hora.

De nuevo, la persona del Ayuntamiento facilitó el contacto de otro trabajador de la institución, con un puesto de responsabilidad relacionado con el turismo. La entrevista se realizó el 19 de noviembre de 2021, a las 19:00h, durante 45 minutos. A través de ésta, se consiguió el contacto de otro individuo, asociados a una entidad representante de personas con discapacidad física que, además, es arquitecto, padece una discapacidad motora y colabora con el ayuntamiento en temas de diseño urbanístico. Las entrevista, con este segundo sujeto, tuvo lugar el día 24 de noviembre, de forma online, a las 11:00h, con dos horas de duración. Al finalizar, esta persona me dio el contacto de otra asociada, abogada,

que también padece de discapacidad motora. Tras contactarla, como en los casos anteriores, la entrevista se realizó online, el 29 de noviembre, a las 19:00h, con una hora de duración.

La penúltima entrevista se consiguió mediante el envío de un correo a otra de las principales asociaciones de personas con diversidad funcional. Tras obtener una respuesta inmediata, el encuentro se celebró personalmente en la propia asociación, el día 30 de noviembre de 2021 a las 17:00h, con una hora y media, aproximada, de duración.

Finalmente, la última entrevista tuvo lugar con una persona responsable de una entidad turística relacionada con el Ayuntamiento, el día 10 de diciembre de 2021, a las 10:00h, de forma presencial, con cuarenta minutos de duración. Al igual que en los otros casos, la conversación fue registrada en audio para su posterior transcripción.

❖ Grupos de enfoque:

El primer grupo de enfoque surgió a través de una conversación con una persona conocida que desempeña su labor en un centro docente. El primer contacto antes de la reunión se realizó de forma personal y, posteriormente, se les envió un correo con los detalles de la cita, los propósitos del estudio, un índice de temas a tratar y el formulario de consentimiento para su firma. El encuentro se realizó el día 16 de junio del 2021 a las 12:00 a.m., en una de las salas del propio centro. La charla tuvo una hora y veintidós minutos de duración y fue grabada en audio.

Para formar el segundo grupo se llamó por teléfono a tres personas conocidas y relacionadas con el sector turístico que, a su vez, facilitaron el resto de los contactos. El primer contacto con todos y cada uno de ellos fue vía telefónica y, al igual que en el caso anterior, se envió un correo electrónico con todos los detalles y documentos antes mencionados. La reunión se concertó el 13 de julio del 2021 a las 19:00h en un espacio habilitado para este propósito en un establecimiento hotelero. La conversación fue recogida en audio y tuvo una duración de una hora y dieciséis minutos.

Anexo 6. Recursos turísticos de A Coruña

CONSTRUCCIONES HISTÓRICAS

Torre de Hércules (PH)	Torre Romana. Fecha: S. I-II d.c..
Castillo de San Antón	Fortaleza defensiva. Fecha: S. XVI
Castro de Elviña (BIC)	Poblado castreño. Fecha: S. III a.c.
Muralla (puertas, paños y baluartes)	Fortificación. Fecha: S. XIV- XVIII
Ayuntamiento	Edificio modernista. Fecha: 1987
Baterías del Monte de San Pedro	Militar. Fecha: 1929
Iglesia de San Jorge (BIC)	Edificio barroco. Fecha: 1693-1906
Iglesia de San Nicolás	Edificio barroco. Fecha: S. XVIII
Colegiata de Santa María del Campo (BIC)	Edificio románico. Fecha: 1256-1889
Iglesia de Santiago Apóstol (MHA)	Edificio románico. Fecha: S. XII- XV
Casa Cornide	Edificio barroco. Fecha: 1734

MUSEOS

Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (MUNCYT)
 Museo de Bellas Artes
 Museo Militar Regional
 Museo Arqueológico e Histórico- Castillo de San Antón
 Mac (Museo de Arte Contemporáneo)
 Museo de Arte Sacro
 Museo de los Relojes
 Casa del Hombre (DOMUS)
 Casa de los Peces (AQUARIUM FINISTERRAE)
 Casa de las Ciencias (PLANETARIO)
 Casa Museo María Pita
 Casa Museo Picasso
 Casa Museo Casares Quiroga
 Casa Museo Emilia Pardo Bazán
 Casa Museo Rosalía de Castro
 Museo de la Cerveza de Estrella Galicia

ELEMENTOS SINGULARES

Fábrica de Cerveza Estrella Galicia
 Cervecería La Estrella
 Colección de Coches Jove
 Estadio de Riazor
 Coliseum
 Palexco
 Expocoruña
 Áreas Comerciales (MARINEDA CITY)
 Palacio de la Ópera
 Zara de Juan Flórez
 Mercado de San Agustín
 Mercado de la Plaza de Lugo
 Ascensor Panorámico al Monte de San Pedro

CONJUNTOS HISTÓRICOS

Ciudad Vieja
Barrio de la Pescadería
Ensanche Modernista
Otros: Fundación Abanca, Pedro Barrié de la Maza, Luís Seoane

PLAYAS

Playa de Riazor y Orzán
Playa del Matadero
Playa de las Lapas
Playa de San Amaro

CONSTRUCCIONES DE COSTA

Club Náutico, Dársenas
El Puerto (Lonja y Terminal de Cruceros)

PAISAJE

La ría de A Coruña y el Mar
La fachada marítima

RECUSOS DE AGUA NO RELACIONADOS CON EL MAR

La Casa del Agua

RECURSOS NATURALES-PAISAJÍSTICOS

Islas de San Pedro
Parque de Santa Margarita
Fiesta ao Atlántico
Jardines de Méndez Nuñez
Jardines de San Carlos
Parque de Bens
Alrededores de la ciudad

FIESTAS

San Juan
Carnaval
Fiestas de verano
Romería de Santa Margarita

ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS

Feria Medieval
Festival Noroeste Pop Rock
Feria del libro y del cómic
Feria de artesanía
Trofeo Teresa Herrera
OSG (Temporada de la Sinfónica, Mozart y Ópera)
Fórum Gastronómico
Rally Coruña
Coruña corre

ACTIVIDADES ESTABLES

Casino Atlántico
Mercados (San Agustín, Plaza de Lugo)
Recintos (Coliseum, Expocoruña, Palexco)
Teatros (Teatro Colón y Teatro Rosalía de Castro)
Estadio de Riazor
Lonja de A Coruña
Camino Inglés

RUTAS DE POTENCIAL INTERÉS TURÍSTICO

Moda (INDITEX, Antonio Pernas)
Itinerario de Literatura (Manuel Rivas, Camilo José Cela, Emilia Pardo Bazán, Manuel Curros Enríquez, Rosalía de Castro, Manuel Murguía, Eduardo Pondal)
Itinerario Histórico-Político (S. XX) (Casares Quiroga, Salvador de Madariaga, Manuel Casas, María Casares, Pablo Picasso)
Itinerario deportivo (Arsenio Iglesias, Luís Suárez, Amancio, Lendoiro)
Hechos Históricos (John Moore-Batalla de Elviña, María Pita-Heroína de la ciudad, Francis Drake, Eusebio da Guarda-Primeros mercados de arquitectura ecléctica, Mariana de Neoburgo-Llegada a la ciudad, Expedición Balmis-Vacuna viruela)

Fuente: Elaboración propia con la información contenida en Turismo Coruña y Gaztelumendi (2017a). Plan Estratégico de Turismo de A Coruña 2017-2020. Anexo. Análisis de recursos turísticos.

Anexo 7. Frecuencia de palabras incluidas en la nube

Palabra	Total	%	Palabra	Total	%	Palabra	Total	%
creer	58	1,23	formación	17	0,36	tocar	10	0,21
discapacidad	47	0,99	falto	16	0,34	ciego	9	0,19
accesibilidad	44	0,93	hablar	16	0,34	cumplir	9	0,19
accesible	40	0,85	rueda	16	0,34	destinar	9	0,19
gente	38	0,80	importante	15	0,32	empezar	9	0,19
problema	35	0,74	normativo	15	0,32	formar	9	0,19
administración	29	0,61	sector	15	0,32	Galicia	9	0,19
coruña	29	0,61	turístico	15	0,32	general	9	0,19
temer	29	0,61	ayuntamiento	14	0,30	grupo	9	0,19
turismo	29	0,61	fácil	14	0,30	guiar	9	0,19
ciudad	28	0,59	subir	14	0,30	información	9	0,19
ley	25	0,53	año	13	0,27	manera	9	0,19
personar	25	0,53	cualquiera	13	0,27	necesidad	9	0,19
signo	25	0,53	hotel	13	0,27	ninguno	9	0,19
sordo	25	0,53	recurso	13	0,27	parecer	9	0,19
ver	24	0,51	servicio	13	0,27	personal	9	0,19
lengua	23	0,49	braille	12	0,25	sentir	9	0,19
rampa	22	0,47	mayor	12	0,25	acerar	8	0,17
mejor	21	0,44	pensar	12	0,25	ascensor	8	0,17
necesitar	21	0,44	intérprete	11	0,23	avanzar	8	0,17
museo	20	0,42	movilidad	11	0,23	bus	8	0,17
adaptar	19	0,40	mundo	11	0,23	costar	8	0,17
deber	19	0,40	pasar	11	0,23	hércules	8	0,17
entrar	19	0,40	valer	11	0,23	local	8	0,17
público	19	0,40	voluntad	11	0,23	lugar	8	0,17
querer	19	0,40	bucle	10	0,21	nuevo	8	0,17
silla	19	0,40	contar	10	0,21	político	8	0,17
adaptación	18	0,38	cuestión	10	0,21	restaurante	8	0,17
económico	18	0,38	cultura	10	0,21	suponer	8	0,17
empresa	18	0,38	escalera	10	0,21	todavía	8	0,17
llegar	18	0,38	funcionar	10	0,21	zona	8	0,17
ayudar	17	0,36	tecnología	10	0,21			

Fuente: Elaboración propia

