Revista Electrónic@ de Medioambiente. UCM.
IUGA
ISSN 1886-3329

NUEVAS PERSPECTIVAS DEL TURISMO SOSTENIBLE, A TRAVÉS DE UN PLAN DE EMPRESA TURÍSTICA "A LA VISTA Y OIDO DE TODOS"

María del Carmen GARCÍA AZUARA
Biblioteca Nacional de España
mamenga29@gmail.com

Recibido: 7 de noviembre del 2022
Enviado a evaluar: 9 de noviembre del 2022
Aceptado: 22 de diciembre del 2022

RESUMEN

En el presente trabajo se lleva a estudio la situación en la que se encuentra el colectivo de personas con diversidades funcionales con respecto a su papel en la sociedad, en concreto la integración de las personas con diversidad auditiva y visual en el Turismo Sostenible. El proyecto realiza un análisis profundo de la accesibilidad de estas personas a nivel legislativo y práctico, así como las herramientas e iniciativas para poder llevarla a cabo. Seguidamente se profundiza en las posibilidades existentes en el sector turístico a nivel económico, ecológico y social, en definitiva, desde el ámbito del desarrollo sostenible, para asegurar la participación de estos dos colectivos. Por último, el trabajo recoge un estudio detallado de una iniciativa donde distintas actividades asegurarían el disfrute turístico de estas personas con necesidades especiales a nivel sensorial en el anfiteatro romano de la ciudad de Tarragona. Este trabajo busca con todo ello poner en valor la participación de las personas ciegas y sordas a nivel turístico, así como mostrar la posibilidad de llevar a cabo un Turismo integrador en todos sus ámbitos.

Palabras clave: Diversidad funcional, accesibilidad, integración, Turismo sostenible, desarrollo sostenible.

NEW PERSPECTIVES OF SUSTAINABLE TOURISM, THROUGH A TOURISM BUSINESS PLAN "IN VIEW AND EAR OF EVERYONE"

ABSTRACT

In the present work, the situation in which the group of people with functional diversities is found with respect to their role in society is carried out, specifically the integration of people with hearing and visual diversity in Sustainable Tourism. The project carries out an in-depth analysis of the accessibility of these people at a legislative and practical level, as well as the tools and initiatives to be able to carry it out. Next, the existing possibilities in the tourism sector are deepened at an economic, ecological and social level, in short, from the field of sustainable development, to ensure the participation of these two groups.

Finally, the work includes a detailed study of an initiative where different activities would ensure the tourist enjoyment of these people with special sensory needs in the Roman amphitheater in the city of Tarragona. This work seeks with all this to value the participation of blind and deaf people at a tourism level, as well as to show the possibility of carrying out inclusive tourism in all its areas.

Keywords: Functional diversity, accessibility, integration, sustainable tourism, sustainable development.

DE NOUVELLES PERSPECTIVES DU TOURISME DURABLE, A TRAVERS UN BUSINESS PLAN TOURISTIQUE "A LA VUE ET A L'OREILLE DE TOUS"

RÉSUMÉ

Dans le présent travail, la situation dans laquelle se trouve le groupe de personnes ayant des diversités fonctionnelles par rapport à leur rôle dans la société est réalisée, en particulier l'intégration des personnes ayant une diversité auditive et visuelle dans le tourisme durable. Le projet réalise une analyse approfondie de l'accessibilité de ces personnes au niveau législatif et pratique, ainsi que des outils et des initiatives pour pouvoir la réaliser. Ensuite, les possibilités existantes dans le secteur du tourisme sont approfondies au niveau économique, écologique et social, bref, dans le domaine du développement durable, pour assurer la participation de ces deux groupes. Enfin, le travail comprend une étude détaillée d'une initiative où différentes activités assureraient le plaisir touristique de ces personnes ayant des besoins sensoriels particuliers dans l'amphithéâtre romain de la ville de Tarragone. Ce travail cherche avec tout cela à valoriser la participation des personnes aveugles et sourdes au niveau touristique, ainsi qu'à montrer la possibilité de réaliser un tourisme inclusif dans tous ses domaines.

Mots-clés: Diversité fonctionnelle, accessibilité, intégration, tourisme durable, développement durable.

1. INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio en este trabajo es analizar la situación actual entorno a la accesibilidad de las personas con diversidad funcional en el Turismo, en concreto de las personas ciegas y sordas en España. Como comprobaremos a lo largo de nuestro estudio, el colectivo formado por las personas con diversidades funcionales está marcado ya no sólo por la existencia de una serie de prejuicios e ideas negativas hacia ellas, sino también por una escasa o nula accesibilidad a los servicios básicos. Es cierto que, como analizaremos más adelante, existen legislaciones tanto a nivel internacional como nacional que regulan e implementan la integración de las personas con necesidades especiales; sin embargo, a la hora de llevarlas a la práctica encontramos que la representación de estos colectivos en la sociedad y en concreto en la actividad turística, es claramente escasa.

Por estos motivos, como veremos en detalle, el objetivo de este trabajo es profundizar en la puesta en práctica de las leyes que regulan dicha accesibilidad, así como analizar las herramientas existentes que pueden garantizarla. De tal forma que, para exponer la viabilidad e importancia de la implementación de leyes y prácticas integradoras, desarrollaremos una iniciativa o proyecto de empresa que, dentro de la legalidad y usando las herramientas estudiadas, muestre, a través de distintos ejemplos turísticos, las amplias posibilidades que

existen a la hora de desarrollar una experiencia turística focalizada en las personas con diversidad visual y auditiva.

2. HIPÓTESIS DE PARTIDA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Tras una primera toma de contacto a través de distintas lecturas de artículos y revistas turísticas en torno al tema de la accesibilidad de las personas con diversidades funcionales en el Turismo Sostenible, planteamos que nuestra principal hipótesis de partida es estudiar en profundidad la situación actual de este colectivo en el panorama turístico español en busca de romper y mejorar con la situación desfavorable que vienen viviendo hasta el momento. De manera secundaria, estudiaremos la viabilidad de llevar a cabo un proyecto turístico que asegure la integración de este colectivo dentro de la actividad turística de manera original, dinámica e innovadora.

Como justificación del estudio encontramos principalmente el interés en desarrollar prácticas de turismo integrador donde todo ser humano, sin importar su situación física y sensorial, encuentre cabida dentro de un sector turístico escasamente desarrollado en este ámbito. Por ello, para delimitar el estudio, nos centraremos en el turismo cultural, ya que se caracteriza por su atractivo y por las amplias posibilidades a la hora de desarrollar actividades; del mismo modo, en cuanto a los clientes potenciales respecta, nos centraremos en aquellos con diversidades visuales y auditivas, ya que consideramos que son los menos favorecidos dentro del colectivo de necesidades especiales.

Con todo ello, buscaremos romper en todo momento con el panorama turístico actual, con el único fin de hacerlo más integrador y accesible, con miras hacia un desarrollo turístico sostenible.

3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Como todo trabajo de investigación, las fuentes usadas para la realización de este proyecto han sido principalmente primarias, tales como documentos desarrollados por organizaciones internacionales y nacionales a nivel divulgativo, legislativo y estadístico para conocer tanto la terminología como la situación que viven las personas con cualquier tipo de diversidad funcional. Concretamente, la información elaborada por la ONCE nos ha sido de gran ayuda para analizar la situación que viven las personas ciegas y sordas en la sociedad española, así como las herramientas a las que se puede recurrir para la comunicación e integración de las personas con diversidades sensoriales. Del mismo modo hemos recurrido a fuentes secundarias, mayormente formadas por artículos divulgativos, basadas en los datos arrojados por las organizaciones internacionales y nacionales para conocer la situación que se vive en el sector turístico actual.

Las técnicas usadas han sido principalmente estadísticas, clasificaciones y encuestas desarrolladas por organismos internacionales como nacionales, que nos han sido de gran ayuda para conocer y afrontar el tema que tratamos.

La última fase del trabajo, de elaboración propia, ha sido realizada a través de un análisis exhaustivo de las fuentes ya mencionadas, así como de los conocimientos adquiridos a lo largo de los años universitarios. Siempre marcado por un enfoque metodológico turístico y social.

4. EN BUSCA DE UN DESARROLLO TURÍSTICO UNIVERSAL: POR UN TURISMO ACCESIBLE

A lo largo de este primer epígrafe, revisaremos las realidades que vive el colectivo de personas con necesidades especiales a través de las terminologías usadas para referirse a este grupo de estudio, los datos estadísticos y demográficos que los representan, así como la normativa internacional y nacional que regula sus actividades. Delimitaremos el grupo de personas con diversidades funcionales, en concreto de aquellas con diversidad visual y auditiva.

En este epígrafe buscaremos en todo momento mostrar que la actividad turística debe estar al alcance de todos, que el visitante es algo más que un turista, y que el Turismo debe ir más allá de una simple actividad económica.

4.1. Diversidad funcional: revisando realidades concretando derechos

Antes de adentrarnos en un estudio profundo sobre la diversidad funcional, es necesario resaltar que éste es un término controvertido y muchas veces difuso. Lo cual hace que, a la hora de recoger cifras y estadísticas, tengamos que ser cuidadosos para poder investigar datos reales y fiables. Por ello, vamos a dedicar el siguiente apartado del trabajo para aclarar qué se entiende por "diversidad funcional" y cuáles son los términos que debemos utilizar para referirnos a ella.

4.1.1. Definición de diversidad funcional

Cuando nos referirnos a una persona con algún tipo de limitación física, psíquica o sensorial tendemos a usar de manera genérica los términos de "minusválido/a" o "discapacitado/a", sin ser éstos los más adecuados, llegando, en muchos casos, a ser considerados como erróneos.

En los últimos años, se ha intentado cambiar y universalizar una nueva terminología más adecuada, la conocida como: "diversidad funcional". Este nuevo concepto surge en 2005 de la mano de la comunidad virtual española, *Foro de Vida Independiente*[1], con el fin de acabar con los prejuicios y connotaciones negativas que traían consigo las palabras "discapacidad" o "minusvalía". Busca, con ello, un cambio drástico en la percepción existente hacia este colectivo, con el objetivo de vincular con dicho término nuevos conceptos como independencia, emancipación, inclusión e igualdad, proporcionando a las personas con diversidad funcional el respeto y dignidad que merecen. No obstante, el concepto de "discapacidad", ahora entendido como "diversidad funcional", se define como limitación y restricción para llevar a cabo una vida "normal" en virtud de una deficiencia en el orden de lo comúnmente entendido como salud (Rodríguez Días, S. y Ferreira, M. A. V., 2010a). Esto nos deja entrever que la formación de este colectivo es fruto de una homologación impuesta, y, en ella, juega un papel fundamental la catalogación médica de la que son objeto esas personas (Rodríguez Días, S. y Ferreira, M. A. V., 2010b). A pesar de la transición terminológica desde "minusvalía" como menor valía que los demás, "discapacidad" como falto de capacidades, y, finalmente "diversidad funcional", como singular en su funcionamiento (Ferreira, M. A. V., 2010ª, p. 59), las connotaciones erróneas y negativas continúan existiendo.

[1] Ver enlace web: http://forovidaindependiente.org/ Foro de importancia relevante, ya que pone en valor y da visibilidad a un colectivo que muchas veces para desapercibido en la sociedad.

A pesar del rechazo de algunos autores -ejemplo de ello lo encontramos en las obras de los profesores Susana Rodríguez o Miguel Ferreira-, hacia el "nuevo" concepto, los nuevos órganos legislativos y entidades científicas encargadas de la defensa de este colectivo recurren al nuevo término de "diversidad funcional" para referirse al colectivo, aunque, como iremos viendo, en algunos textos continúe apareciendo la terminología antigua de "discapacidad".

Este es el caso de la Organización Mundial de la Salud en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), (OMS, 2001) aprobada para su uso internacional por la 54ª Asamblea Mundial de la Salud en 2001. Esta clasificación expresa la vigencia actual del "modelo médico-rehabilitador" como discurso ortodoxo sobre la discapacidad, (Rodríguez Días, S. y Ferreira, M. A. V., 2010b, p. 300) y busca homogeneizar tanto la terminología como la legislación de manera internacional. A la hora de definir "diversidad funcional" afirma que *"las deficiencias representan una desviación de la 'norma' generalmente aceptada en relación al estado biomédico del cuerpo y sus funciones. […] Las deficiencias pueden ser temporales o permanentes; progresivas, regresivas o estáticas; intermitentes o continuas. La desviación de la norma puede ser leve o grave y puede fluctuar en el tiempo"* (OMS, 2001).

Esta definición, a su vez, abarca limitaciones de visión, audición, comunicación, aprendizaje, aplicación del conocimiento, movilidad, autocuidado, vida doméstica y relaciones personales; las cuales separa a lo largo de la clasificación en distintas categorías. Además de estas definiciones, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) usa la siguiente clasificación porcentual para determinar la magnitud de la deficiencia.

Figura 1. Calificadores de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) para determinar la magnitud de la deficiencia.

xxx.0 NO hay deficiencia	(ninguna, insignificante,…)	0-4 %
xxx.1 Deficiencia LIGERA	(poca, escasa,…)	5-24 %
xxx.2 Deficiencia MODERADA	(media, regular,...)	25-49 %
xxx.3 Deficiencia GRAVE	(mucha, extrema, …)	50-95 %
xxx.4 Deficiencia COMPLETA	(total,…)	96-100 %
xxx.8 sin especificar		
xxx.9 no aplicable		

Fuente: Organización Mundial de la Saludo, 2001.

A pesar de la dudosa terminología empleada en el documento de la Organización Mundial de la Salud, éste fue aceptado y promulgado en España por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en colaboración con el IMSERSO.

No obstante, para delimitar la terminología usada en España, debemos recurrir a la legislación complementaria existente; este es el caso del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (BOE, 2013). Como bien indica su nombre, busca la definición e integración del colectivo dentro de la sociedad española en busca de la igualdad

de derechos y de oportunidades. En el Capítulo II, *Ámbito de aplicación*, en su Artículo 4, encontramos la definición dada a las personas con diversidad funcional, donde se fija que *"Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. […] Tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento"* (BOE, 2013). Por lo que, toda persona que homologue un grado de discapacidad del 33% o más, recibirá el reconocimiento de discapacidad o diversidad funcional en España. Una vez analizados ambos criterios de delimitación terminológica tanto a nivel internacional como nacional, tomando como referencia los *Calificadores* del Clasificación Internacional del uncionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), entendemos que en España se consideran personas con diversidad funcional toda persona que posea una "deficiencia" moderada, grave o completa.

4.1.2. Situación actual: cifras estadísticas

Ya delimitada de manera general la terminología, es necesario conocer las cifras y cantidades de personas con diversidad funcional a nivel internacional, y, de manera más profunda, a nivel nacional. Antes de adentrarnos en la muestra y análisis estadístico, es fundamental tener en cuenta que todos los datos mostrados no tienen una equivalencia real ni representativa, ya que no toda la población con diversidad funcional ha adquirido el certificado que acredita el 33 por ciento mencionado anteriormente, debido a que no todas las personas lo llegan a homologar.

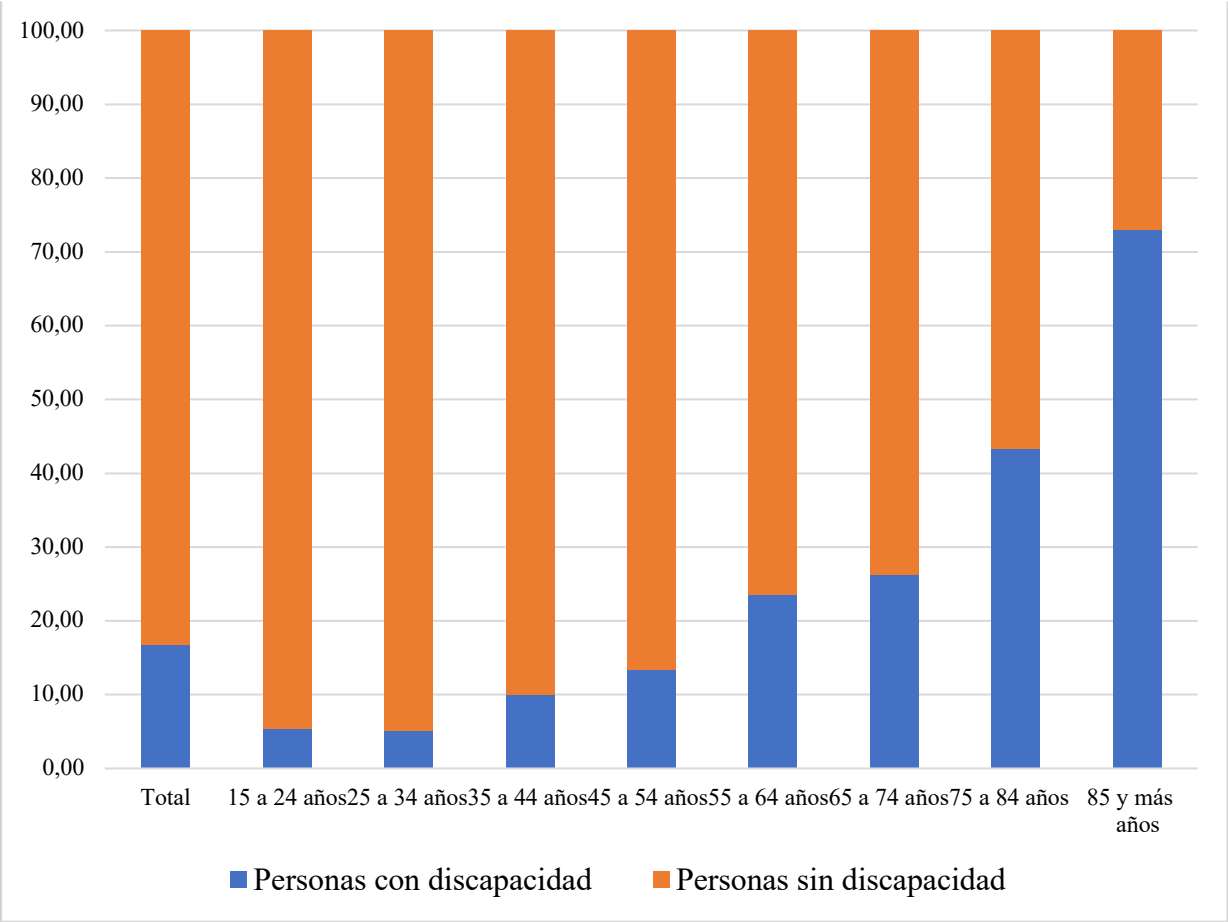
A nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su *Informe Mundial Sobre la Discapacidad*, en el año 2010 más de mil millones de personas vivían con algún tipo de discapacidad (OMS, 2011, p. 7), lo que equivalía a un 15% del total de la población mundial. En dicho informe se afirmaba también que esta cifra sufriría un aumento exponencial en los próximos años, debido al envejecimiento de la población y al incremento generalizado de la esperanza de vida.

A nivel nacional, en España encontramos que existen distintas fuentes de información estadística tanto demoscópicas o de sondeo, como de registro administrativo, entorno a estos datos. Encontramos en primer lugar la *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD2008)*, (INE, 2008) que fue realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2008 basándose en los planteamientos del Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En ella se reflejan las personas con diversidad funcional que residen tanto en residencias como en hogares. El problema principal de este recurso es la obsolescencia y, por tanto, falta de representatividad actual de los datos, ya que fueron realizados en el año 2008; no obstante, estos datos, nos son de gran ayuda a la hora de ver el progreso y evolución vivido por este colectivo en los últimos años.

Si buscamos fuentes más modernas, dentro del propio Instituto Nacional de Estadística (INE) encontramos también la *Encuesta sobre Integración Social y Salud (EISS2012)*, (INE, 2008) realizada en 2012 (Figura 2). Al igual que la anterior encuesta citada, se rige por los criterios de la Clasificación Internacional del

Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), y refleja una praxis común con los demás países de la Unión Europea (UE). El factor negativo que presenta, al igual que la anterior, es la obsolescencia de los datos que en ella aparecen; pero, del mismo modo, los datos pueden servir de referencia porcentual. Éstos fijan que, en 2012 en España, el 16,72% de la población padecía algún tipo de diversidad funcional. Sus datos nos informan también de que conforme aumenta la edad de las personas, aumenta también el porcentaje de diversidad funcional, lo que nos confirma la predicción de la Organización Mundial de la Salud (OMS) con respecto al envejecimiento demográfico y el aumento de la población con diversidad funcional.

Figura 2. Personas que señalan discapacidad según grupo de edad.



Fuente: Elaboración propia, a partir de INE, 2012.

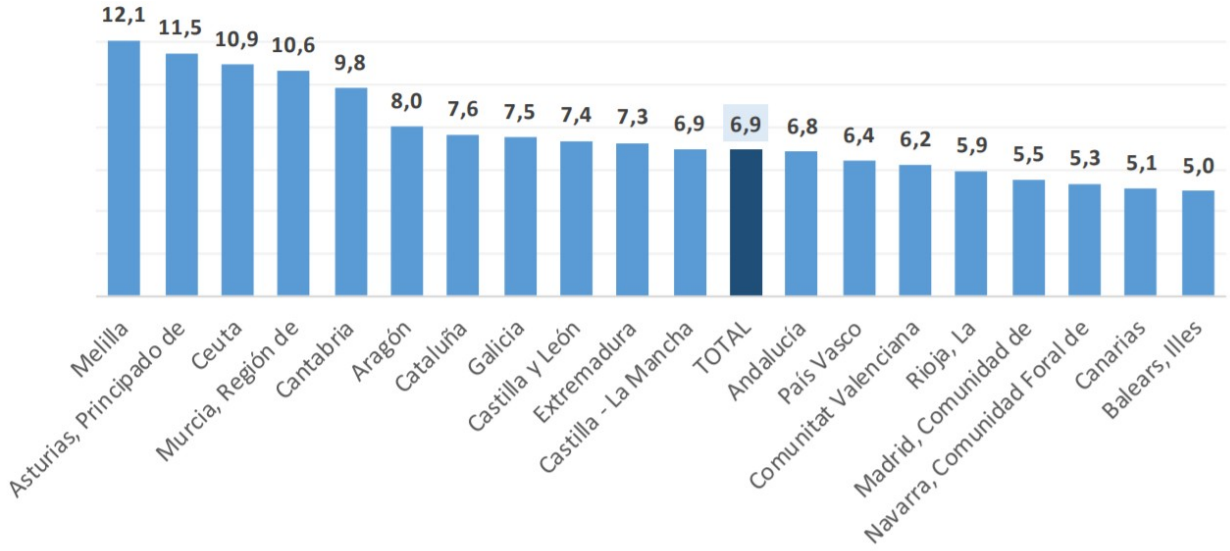
La fuente más útil y representativa que encontramos, ya que cuenta con datos del 2019, es la *Base Estatal de Datos de Personas con Discapacidad* (BEPD), (IMSERSO, 2019) realizada en 2015 por el IMSERSO y promulgada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Según las cifras de esta base, a 31 de diciembre de 2019, nos encontramos con un dato

total de 3.257.058 personas consideradas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, según los *Calificadores* del Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) "deficiencia" moderada, grave o completa.

Si profundizamos en el análisis de estas cifras, encontraríamos que, en cuanto a la distribución demográfica en el territorio español, las tasas más altas de personas con un grado de discapacidad del 33% o más, se encontrarían en Melilla, Asturias, Ceuta, Murcia, Cantabria, Aragón, Cataluña, Galicia, Castilla y León, Extremadura, y Castilla-La Mancha; todas ellas, como se observa en el gráfico (Figura 3), por encima de la media nacional del 6,9%.

Figura 3. Personas con discapacidad en relación con la población por CCAA.

Porcentaje de personas con grado de discapacidad reconocido mayor o igual al 33% sobre la población.



Fuente: IMSERSO, 2019.

Los datos arrojados por el gráfico se pueden entender desde el punto de vista del envejecimiento poblacional existente en las zonas con mayor porcentaje, sumado a la falta de dinamismo económico que puede presentarse en algunas de las zonas mencionadas. Del mismo modo, observamos que los territorios con los porcentajes más bajos, como es el caso de los archipiélagos, la Comunidad de Madrid o la Comunidad Valenciana, corresponden con centros de dinamismo turístico y económico, y por lo tanto con la presencia de una población mucho más joven.

Así pues, podríamos llegar a la conclusión de que el porcentaje de personas con diversidad funcional está directamente relacionado con el envejecimiento poblacional; y, por ende, de manera indirecta, con el dinamismo económico.

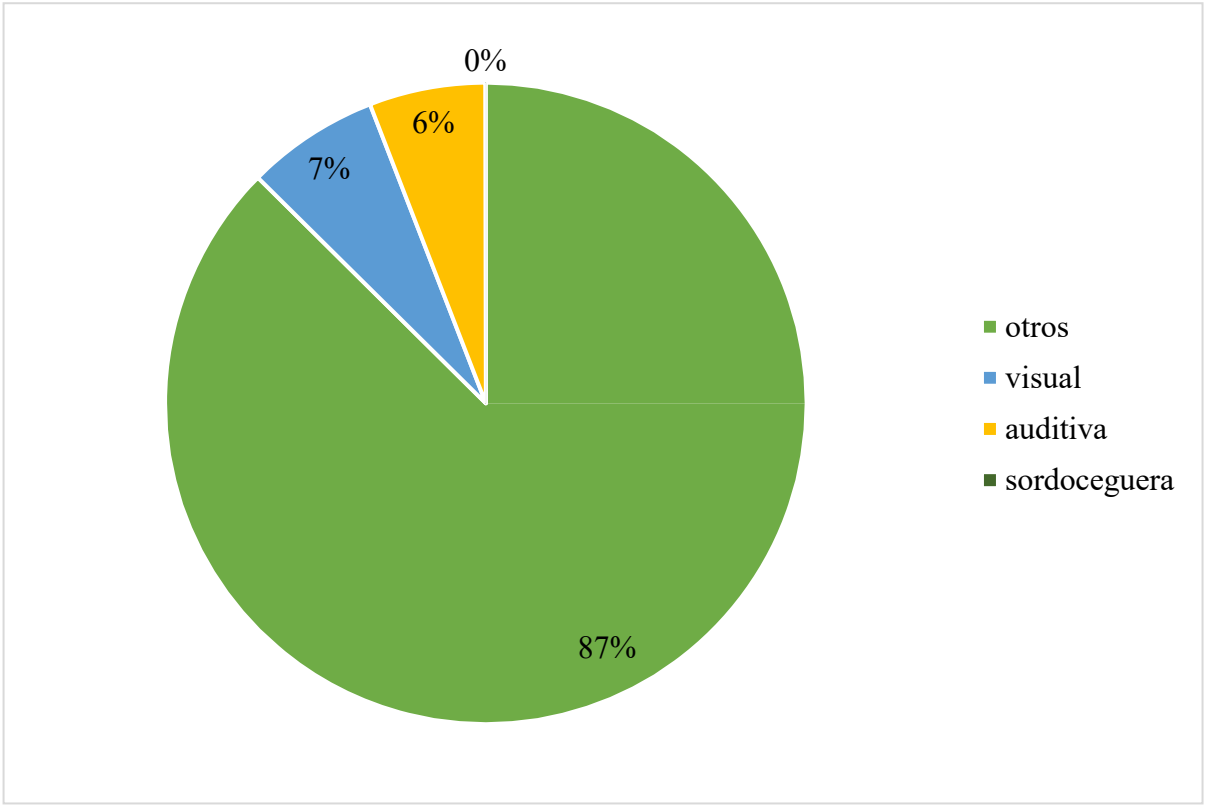
4.1.3. Diversidades sensoriales: visual y auditiva

Una vez analizadas las cifras y tras adquirir una idea general de la situación de las personas con diversidad funcional en España y a nivel internacional, vamos a centrarnos en el grupo de diversidades sensoriales, ya que son las cifras que nos serán relevantes para nuestro estudio.

A nivel internacional, encontramos que, en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), en su Capítulo 2, *Funciones sensoriales y dolor*, aparecen definidas las dos discapacidades sensoriales que nos incumben, a las cuales recurriremos para delimitar nuestro nicho de estudio turístico.

En primer lugar, las Funciones Visuales son definidas como aquellas "relacionadas con percibir la presencia de luz y sentir la forma, el tamaño y el color de un estímulo visual" (OMS, 2001). Dentro de las discapacidades sensoriales relacionadas con las funciones visuales, encontraríamos dos grandes grupos de "deficiencias", compuestas en primer lugar por las *ambliopías*[2], que pueden ser corregidas por lentes, y, en segundo término, por la *ceguera*, que, como su propio nombre indica, es la ausencia total de visión.

Figura 4. Porcentajes de personas con discapacidad visual y auditiva sobre el total de personas con diversidad funcional en España.



Fuente: Elaboración propia, a partir de IMSERSO, 2019.

[2] Donde encontramos hipermetropía, astigmatismo, estrabismo, miopía.

Por su parte, las Funciones Auditivas, hacen referencia a las "relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad" (OMS, 2001). En este caso, las "deficiencias" auditivas, según el grado de hipoacusia[3], estarían divididas en *hipoacusia leve*, *hipoacusia de grado medio*, *hipoacusia grave*, y *sordera profunda* (Chamero Muñoz, M. y Fraile-García, J., 2011).

Tomando como datos de referencia los proporcionados por el IMSERSO en 2019 en su *Base de Datos de Personas con Valoración de Grado de Discapacidad*, del total mencionado de 3.257.058 personas consideradas con grado de discapacidad igual o superior al 33% en España, 217.684 de esas personas padecerían discapacidad visual, lo cual supone el 6,68% del total de personas con diversidad funcional. En el caso de las personas con discapacidad auditiva, hablaríamos de un total de 190.725 personas con alguna afección de este tipo, lo cual representa el 5,85% del total. Por último, encontramos las personas con sordo-ceguera, donde se muestra una cifra de 928 personas con esta doble diversidad funcional en España, lo cual apenas supondría el 0,02% del total.Como bien se puede observar en la gráfica (Figura 4), en su total, las personas con "deficiencia" visual y auditiva suponen más del 12% del total de las personas con diversidad funcional. Esto nos muestra el peso e importancia de este colectivo, y la necesidad de garantizarles su accesibilidad e integración en cualquier tipo de actividades, servicios y productos. Debido a la representación mínima del colectivo de sordoceguera, les incluiremos a lo largo del trabajo dentro de los dos grupos mencionados anteriormente.

4.1.3.1. Recursos comunicativos en las comunidades con diversidad visual y auditiva

Las barreras que encuentran las personas con alguna diversidad visual y auditiva son básicamente comunicativas e interactivas con el mundo que les rodea. Por ello, se han desarrollado distintos recursos y sistemas para facilitar la comunicación y comprensión de estas personas entre ellas y con su contexto.

Con respecto a la diversidad visual o ceguera, para poder leer o escribir se recurre al *Sistema Braille*, que consiste en un modo de lectura y escritura táctil formado por un sistema de seis puntos en relieve (ONCE, s.f.b) que forman las distintas letras del abecedario, números, signos diacríticos, de puntuación, y mayúsculas. Para la normalización, divulgación y revisión de este tipo de escritura, existe la Comisión *Braille* Española (CBE) como órgano competente de la ONCE, encargada de desarrollar las signografías y lectoescrituras oficiales, así como los documentos técnicos usados a nivel nacional (ONCE, s.f.a).

En el caso de la diversidad auditiva o sordera, encontramos un abanico más amplio de formas comunicativas como es el *Idioma Signado*[4], la *Dactilología*[5], o la *Palabra Completada*[6]; nosotros nos centraremos en la más usada, la *Lengua de Signos*. La conocida como *Lengua de Signos* son las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas signantes en España (BOE, 2007). Este recurso comunicativo y lingüístico tanto en castellano como en catalán es legislado a través de la Ley

[3] Disminución de la capacidad auditiva.
[4] Tiene la misma estructura gramatical que el lenguaje oral.
[5] Posicionar la mano en el aire correspondiendo cada gesto a una letra del abecedario.
[6] Complemento visual a la lectura labial; formado por ocho configuraciones distintas de la mano en las tres zonas cerca de los labios: garganta, barbilla, y boca.

27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, tiene como objetivo "reconocer y regular la lengua de signos española como lengua de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas en España" (BOE, 2007).

Por lo tanto, tanto esta última ley como las regulaciones comunicativas llevadas a cabo por los organismos de la ONCE buscan la integración en la sociedad de las personas con alguna diversidad visual y auditiva, de manera que, como derecho fundamental, puedan acceder a todos los recursos disponibles de manera libre e igualitaria, recursos entre los cuales se encuentra el Turismo.

4.2. La actividad turística, un derecho al alcance de todos

Como ya hemos mencionado repetidas veces a lo largo de este trabajo, la igualdad e integración de las personas con cualquier tipo de diversidad funcional es uno de los temas a desarrollar no sólo en la sociedad española, sino también mundial. Debido a la falta de progreso en este tema, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su *Informe Mundial Sobre la Discapacidad* (OMS, 2011) podríamos resaltar como problemas básicos a los que han de enfrentarse una persona con diversidad funcional los siguientes:

- Políticas y normas insuficientes, empezando por las políticas educativas.
- Actitudes negativas, reflejadas en prejuicios y falsas creencias.
- Prestación insuficiente de servicios, tales como la atención de salud, la rehabilitación y la asistencia y apoyo (OMS, 2011, p. 9).
- Problemas con la prestación de servicios, ya no sólo a nivel accesibilidad sino también en cuanto a la formación insuficiente del personal que les atiende.
- Financiación insuficiente en las prácticas y planes políticos.
- Falta de accesibilidad infraestructural y de edificación, de transporte e información.
- Falta de consulta y participación, debido a que no se les tiene en cuenta a la hora de la toma de decisiones y sufren gran exclusión.
- Falta de datos y pruebas que impiden la comprensión de este sector.

A pesar de que estos problemas hacen referencia a la sociedad de manera generalizada, todos y cada uno de ellos tienen su reflejo también en el sector terciario o servicios, dentro del cual se inserta el sector turístico del cual trata nuestro estudio. Observamos, entre otras cosas, la ausencia de normas y políticas formativas contundentes en dicho ámbito, la falta de participación económica de las personas con diversidad funcional a nivel consumo y empleo turístico, la muy escasa accesibilidad informativa e infraestructural, o las propias actitudes negativas vividas en el sector. Todo ello tiene su claro reflejo en el sector del Turismo, una actividad económica y social que debería estar al alcance y acceso de todos los seres humanos.

Por ello, para abordar, analizar e intentar desarrollar prácticas de mejora de la accesibilidad para los grupos desfavorecidos que estamos estudiando, en este apartado es necesario profundizar en las normativas de accesibilidad existentes a nivel europeo y nacional para poder comprender la situación que viven estas comunidades en la actualidad.

4.2.1. Normativa accesibilidad a nivel internacional

Distinguimos dentro del ámbito internacional las normativas internacionales y las comunitarias de la Unión Europea (UE), ambas vinculantes y no vinculantes según los estados y los tipos de documentos. Todas ellas comparten el objetivo de la búsqueda de la igualdad de oportunidades de todos los seres humanos.

Figura 5. Normativas a nivel internacional.

NOMBRE Y ORGANISMO	AÑO DE PROMULGACIÓN	QUÉ REGULA
Directiva (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo	Abril de 2019	Establece los requisitos de accesibilidad de productos y servicios a nivel europeo.
Ley Europea de Accesibilidad (EAA)	Junio de 2019	Requisitos mínimos de accesibilidad en toda la UE.
Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva	Diciembre de 2020	Desarrollo de un Turismo europeo accesible para todos.

Fuente: Elaboración propia, a partir de UE, 2019; y, UNWTO, 2020.

Este es el caso de las Naciones Unidas a través de la Organización Mundial de la Salud (OMS), donde en su 58ª Asamblea Mundial de la Salud, instó a los estados miembros a reforzar programas y políticas entorno a la igualdad de oportunidades; a la sensibilización e integración de las personas con discapacidad; a la protección de los derechos de las personas con diversidad funcional; y a que fomenten la accesibilidad e igualdad (OMS, 2011, p. 114). Partiendo de estas recomendaciones, las legislaciones nacionales, comunitarias e internacionales basarán en ellas sus políticas integradoras.

En nuestro trabajo nos centraremos mayoritariamente en la normativa internacional a nivel europeo. En este ámbito existen grandes disparidades entre las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en los estados miembros de la UE, por lo que se buscará una homogeneización de la legislación de la accesibilidad de productos y servicios para personas con algún tipo de diversidad funcional, las cuales sufren grandes discriminaciones en este ámbito.

4.2.1.1. Directiva (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de abril de 2019

En primer lugar, debemos destacar la *Directiva (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo* de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Este documento habla de "diseño universal" de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas (UE, 2019, Artículo 50), con fecha de aplicación con posterioridad al 28 de junio de 2025.

Esta *Directiva* es de obligatorio cumplimiento tanto para las administraciones públicas como privadas, y su objetivo principal es el correcto funcionamiento del mercado interior en lo relativo a la accesibilidad a una serie concreta de

productos y servicios, en busca de mejorar su disponibilidad y su inclusión en cuanto a la participación de personas con diversidad o limitaciones funcionales, englobando aquí a aquellas personas que entren dentro de la definición proporcionada por las *Naciones Unidas*. Su aplicación se realizará mediante medidas transitorias para una aplicación más fácil y progresiva; no obstante, existen sanciones para aquellas empresas prestadoras de servicios que no cumplan con lo redactado por esta normativa a la hora del desarrollo de su actividad económica.

En cuanto a la accesibilidad de las personas con diversidad funcional, la *Directiva* expone en su Artículo 13 del Capítulo I que "La *Convención* exige a las partes que adopten las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales" (UE, 2019).

La *Directiva* promueve la participación equitativa, plena y efectiva, mediante la mejora del acceso a los principales productos y servicios que están dirigidos a las necesidades especiales de las personas con discapacidad (UE, 2019, Artículo 3) a través de medios tecnológicos[7], electrónicos, comunicativos, de pago, de transporte, infraestructurales, audiovisuales, y de información adaptados. Por lo que los productos y servicios deberán diseñarse y fabricarse de tal manera que se optimice su uso previsible por parte de las personas con discapacidad y vayan acompañados de información accesible sobre su funcionamiento y características de accesibilidad (UE, 2019, ANEXO 1, Sección 1).

Algunos requisitos de accesibilidad que nos competen en nuestro estudio serían los servicios de comunicación audiovisual con la facilitación de guías y libros electrónicos, componentes de accesibilidad, subtítulos, lenguaje de signos; servicios de transporte aéreo, por autobús, ferrocarril, marítimo, urbanos y suburbanos, y su asistencia, además del libre transporte de viajeros.

4.2.1.2. Ley Europea de Accesibilidad (EAA)

Encontramos aquí la *Ley Europea de Accesibilidad* (EAA), que se trata de una ley elaborada por la Unión Europea que establece nuevos requisitos mínimos de accesibilidad en toda la UE para una serie de productos y servicios (Foro de la Discapacidad, 2020, p. 3); con ello se busca el acceso de las personas con cualquier diversidad funcional a cualquier bien y servicio europeo. Esta ley entró en vigor en junio de 2019, y los países miembros tenían el plazo de 3 años para implantarla a nivel nacional y comunicar la nueva legislación adoptada a la Comisión Europea. En caso del no cumplimiento de la normativa por parte de algún estado miembro, a través de las quejas ciudadanas, la Comisión está facultada para iniciar procedimientos de infracción contra un Estado miembro (Foro de la Discapacidad, 2020, p. 15). Es cierto que esta legislación tan sólo establece los requisitos mínimos absolutos a cumplir, ya que es competencia de los estados miembros implementarlos y llevarlos a cabo dentro de su territorio.

El alcance de la ley es limitado, ya que se centra principalmente en productos y servicios digitales y no cubre áreas como los servicios de salud, educación, transporte, o vivienda (Foro de la Discapacidad, 2020, p. 16). Dado que la Ley cubre diferentes ámbitos como la contratación pública, digitalización, telecomunicaciones, transporte, etc., (Foro de la Discapacidad, 2020, p. 11) será

[7] Webs, móviles, aplicaciones, programas informáticos, etc.

competencia de varios ministerios hacer cumplir la ley, en este caso el *Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*.

4.2.2.2. Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva

Por último, las Directrices de la Organización Mundial del Turismo (OMT, también llamada UNWTO), a raíz del COVID-19, se centran en el desarrollo de un Turismo accesible para todos, sobre todo para aquellos sectores con necesidades específicas. Busca que la reapertura del Turismo tras la pandemia no suponga para ellos el surgimiento de nuevas barreras u obstáculos.

Según la UNWTO, hay que fomentar la colaboración estrecha entre las organizaciones de gestión de destinos y de personas con discapacidad (UNWTO, 2020, p. 4). Defiende una colaboración activa entre los destinos y sus administraciones locales tanto con el Ministerio de Turismo como con las organizaciones de personas con discapacidad, en busca de comunicación y entendimiento entre todas las partes. Se busca con ello diseñar experiencias turísticas accesibles para todos.

4.2.3. Normativa accesibilidad en España

En el caso del contexto nacional, encontramos en primer lugar lo establecido en la Constitución española de 1978 en sus artículos 9.2, 14 y 49, (Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003, p. 40) donde se fomenta la igualdad y la independencia y desarrollo de la persona en todos los ámbitos de la vida, eliminando toda barrera proporcionando su accesibilidad en todos los niveles. Así bien, encontramos distintas leyes dedicadas concretamente a esta búsqueda de la integración total.

Figura 6. Normativas a nivel nacional.

NOMBRE Y ORGANISMO	AÑO DE PROMULGACIÓN	QUÉ REGULA
Libro Blanco de la Accesibilidad (ACCEPLAN 2003-2010)	Febrero de 2003	Problemas de accesibilidad de determinados servicios y productos a nivel nacional.
Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre	Noviembre de 2013	Garantizar a las personas con discapacidad igualdad de oportunidades a nivel nacional.
Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad. BOE.	Diciembre de 2014	Regula la no discriminación y accesibilidad universal en España a distintos ámbitos e infraestructuras.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2003; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013; y Comunidad Autónoma de Galicia, 2014.

.

4.2.2.1 Libro Blanco de la Accesibilidad

Este primer documento es conocido también como ACCEPLAN 2003-2010, y se enfoca en solucionar los problemas que supone la accesibilidad a determinados

servicios, productos y entornos a nivel nacional, pero a su vez busca difundirla de manera interterritorial. Ve necesario cambiar el paradigma de la supresión de barreras (Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003, p. 8), y busca crear lo que llaman la "cultura de la accesibilidad" (Libro Blanco de la Accesibilidad, p. 9) en los ámbitos comunicativos, urbanísticos, de edificación y transporte. Como bien resalta, sus principales objetivos son el diseño inclusivo para todos y la igualdad de oportunidades, mayormente en el caso de personas mayores y con algún tipo de discapacidad.

4.2.2.2. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre

Asimismo, este Real Decreto, en su Artículo 5, *Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal*, establece que "la no discriminación y la accesibilidad universal se aplicarán además […] en los ámbitos siguientes: Telecomunicaciones y sociedad de la información; Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación; Transportes; Bienes y servicios a disposición del público; Relaciones con las administraciones públicas; Administración de justicia; Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico; Empleo" (BOE, 2013). Dentro de estos ámbitos podríamos encuadrar también la accesibilidad al Turismo, al cual, según este Real Decreto, las personas con diversidad funcional también tendrían derecho de acceso, participación y disfrute (BOE, 2013).

En su Artículo 60, *Personal especializado*, decreta que "la atención y prestación de los servicios que requieran las personas con discapacidad en su proceso de desarrollo personal e inclusión deberán estar orientadas, dirigidas y realizadas por personales especializado" (BOE, 2013).

Por último, en el Artículo 61, *Formación del personal*, afirma que "las administraciones públicas establecerán programas permanentes de especialización y actualización de carácter general y de aplicación especial para las diferentes discapacidades, así como sobre modos específicos de atención para conseguir el máximo desarrollo personal, según el ámbito de las diversas profesiones, de acuerdos" (BOE, 2013).

4.2.2.3. Boletín Oficial del Estado (2014). Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad

El objeto de esta ley, como bien expone en su Artículo 1 es: "garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en relación con la accesibilidad universal y el diseño para todos respecto a los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, de modo que los mismos se hagan comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en igualdad de condiciones de seguridad y comodidad y de la manera más autónoma y natural posible" (BOE, 2014, p. 10). Su ámbito de aplicación son las Comunidades Autónomas, por lo que su cumplimiento es responsabilidad de éstas.

Esta ley se sustenta en principios como la accesibilidad universal, el diseño de productos y servicios para todas las personas, la inclusión social, la igualdad de oportunidades, la garantía de vida independiente para las personas con diversidad funcional, diálogo civil, normalización, o la transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.

Expone también algunas de las barreras e impedimentos físicos a los que han de hacer frente las personas con diversidad funcional, como es el caso de las barreras arquitectónicas, las comunicativas o las actitudinales.

En el ámbito de las discapacidades sensoriales (visual, auditiva y sordoceguera) plantea proyectos de apoyo para hacer frente a estas barreras. En primer lugar, un apoyo personal en cuanto a facilitar comunicación y movilidad, como pueden ser los asistentes personales o los intérpretes de lenguaje de signos; y, en segundo lugar, también regula el apoyo animal, como es el caso de los perros de asistencia adiestrados.

Tras un breve análisis de las legislación y normativa vigente a nivel nacional e internacional, podemos destacar que existen documentos que regulan la participación y accesibilidad de las personas con cualquier tipo de diversidad funcional en las actividades sociales. Por lo tanto, quizás el problema existente no es tanto a nivel legal, sino práctico, ya que es latente la ausencia de prácticas y proyectos que proporcionen, en nuestro caso, el disfrute completo de la actividad turística de las personas con diversidades visuales y auditivas. Para ello, en necesario poner en valor la figura del turista dentro de nuestro sector.

4.3. El visitante, algo más que un turista: Concienciación y puesta en valor de infraestructuras al servicio de las personas

En este apartado del trabajo, como se ha dicho anteriormente, se busca poner en valor el significado real del turista, dando valor a las infraestructuras necesarias según las necesidades del visitante, identificándolas y definiendo sus tipologías.

Aunque ya se haya dicho, a parte de las barreras infraestructurales ya mencionadas en el apartado anterior, otro de los problemas que muestra la puesta en valor del turista y la necesidad de crear un Turismo más accesible, es la falta de datos estadísticos de calidad. Como se mencionó al principio del trabajo, los datos además de obsoletos y difusos, no son realmente representativos, ya que no todas las personas con diversidad funcional son registradas como tales. Por su parte, como ya se ha mencionado también, aunque a nivel legislativo se tenga conciencia de la integración y accesibilidad, las estrategias y políticas a nivel mundial son bastante pobres. Todo ello, hará que crear una infraestructura acorde con las necesidades concretas sea más complicado, pero no imposible.

Como ocurre en el caso de las personas mayores, las personas con cualquier tipo de diversidad funcional necesitan unas infraestructuras concretas para poder realizar su actividad turística. Por ello, en 2020, la Organización Mundial del Turismo (OMT) junto con la colaboración de distintos miembros pertenecientes al colectivo de personas con discapacidad, desarrollaron una serie de recomendaciones estructurales en el turismo para conseguir mayor diversidad e integración. Las recomendaciones (UNWTO, 2020b) que afectarían al desarrollo turístico de nuestro grupo de estudio auditivo y visual serían las siguientes:

- Actualizar información, instrucciones y alertas en formatos accesibles, incorporando lectura fácil y lenguaje claro.
- Extender el uso del *braille* y del alto relieve en los elementos de señalización.
- Ofrecer alternativas para los nuevos anuncios por megafonía (vídeos con subtítulos, imágenes, pictogramas, códigos QR, o sistemas de anuncios sonoros en ascensores).
- Evitar la colocación de elementos de mobiliario u otros obstáculos adicionales en el desarrollo de los itinerarios accesibles.

- Ubicar balizas sonoras en espacios cerrados.
- Formar a los empleados para que puedan informar adecuadamente a las personas con diversidad funcional.
- En los alojamientos y lugares de restauración hacer la recepción completamente accesible; limitar el uso de aceras o sitios de paso; formar a los empleados para ofrecer un servicio satisfactorio.
- Adaptar los museos para personas con discapacidad.
- Asegurarse de que los guías adapten sus itinerarios y rutas.

Todas estas recomendaciones supondrían un gran avance en la integración y accesibilidad del colectivo dentro del Turismo, y deberían ser impulsadas desde los propios gobiernos a nivel nacional y regional para que tanto las empresas turísticas de carácter público como privado las llevaran a cabo.

Para hacer más atractivas estas recomendaciones, la propia Organización Mundial del Turismo (OMT o UNWTO) habla de la accesibilidad en los planes de negocio (UNWTO, 2020a) como una ventaja competitiva en el mercado turístico, ya que esto supone una experiencia única para los consumidores a través de una mejora en la atención a los clientes. Recurre también a la comunicación entre la empresa y el consumidor para tener en cuenta las posibles mejoras, haciendo así que la actividad turística también sea participativa para el propio cliente con diversidad funcional. Por último, defiende la formación laboral en cuanto a la atención hacia este sector de clientes como forma de asegurar una óptima experiencia turística para los consumidores.

De esta forma, se pone en valor al cliente y se le da la importancia que merece dentro del entramado turístico. Asimismo, ante las nuevas y favorables infraestructuras comunicativas y tecnológicas, deberíamos aprovechar dichos avances para hacer del Turismo algo más accesible e integrador, haciendo así que la infraestructura turística no esté al servicio económico sino de las personas.

4.4. Desarrollo "sensu stricto". El turismo sostenible accesible, más allá del crecimiento económico

Dejando atrás el enfoque económico entorno al turista, ya superado en el apartado anterior, buscamos poner en valor la accesibilidad turística más allá de un enfoque económico.

El turista es mucho más que un número o una fuente de ingresos, es un individuo en busca de una experiencia personal. En el caso de los clientes con diversidad funcional, a parte de las ventajas competitivas que supondría la atención individual a este tipo de consumidores, lainclusión de estas personas dentro del Turismo debería ser algo generalizado. Surge en estos intentos integradores el término de *turismo accesible* definido por la OMT o UNWTO como: "Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso [...] funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal" (UNWTO, 2014, p. 4).

La accesibilidad en el ámbito turístico debe ir por delante de cualquier objetivo económico. Hacer accesible cualquier actividad social es dar valor a la persona y dignificarla, más allá de cualquier diversidad funcional. El Turismo es algo de todos y para todos, por ello, en este trabajo se buscará mostrar la importancia de asegurar la inserción de todo ser humano en esta actividad económica y social a través de una estrategia de turismo integradora.

5. El Turismo sostenible, desde el ámbito cultural: elemento integrador, clave del desarrollo sostenible

A lo largo de este capítulo hablaremos del turismo cultural como elemento integrador en la actividad turística, y por lo tanto en la sociedad, de las personas con diversidad funcional. Se definirá y se expondrá su importancia dentro del marco turístico español, como representación de lo que se vive en este ámbito a nivel mundial; además de las oportunidades integradoras que tienen este tipo de turismo. Por último, se hablará de su situación actual en cuanto a la accesibilidad y sus puntos de mejora.

5.1. Definición y datos del Turismo cultural

Para abordar este punto, vamos a recurrir en primer lugar a la definición dada por la OMT entorno al término de "turismo cultural": "El turismo cultural es un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/productos culturales, materiales e inmateriales de un destino turístico" (UNWTO, 2019, p. 31).

Estos atractivos a los que hace referencia la OMT pueden ser elementos materiales e inmateriales, donde se engloban distintas materias como Arte, Arquitectura, Patrimonio histórico y cultural, Gastronomía, Literatura, Religión, Música, etc. (UNWTO, 2019, p. 31) En los últimos años este tipo de turismo ha vivido un gran auge, ya que el interés de los visitantes hacia una experiencia genuina con la cultura ha creado grandes oportunidades para el desarrollo del mercado (UNWTO, s. f.).

En cuanto a datos se refiere, en el caso de España, según Hosteltur, en 2012 el 60% de los turistas que recibió España tuvieron alguna motivación cultural, mientras que en la demanda nacional acaparó la atención del 50% de los turistas españoles (HOSTELTUR, 2012). La tendencia en los últimos diez años ha sido al alza, ya que el interés cultural y la búsqueda de una experiencia inmersiva en el patrimonio del destino ha ido aumentando considerablemente. Con ello también cabe destacar el potencial español en cuanto a satisfacer la demanda tanto exterior como interior de una experiencia cultural genuina.

Sin embargo, si nos centramos en datos más actuales y focalizados en el turismo interior, encontramos que, en 2020, los viajes de residentes en España realizados principalmente por motivos culturales dentro del territorio nacional han sido del 76,5%, mientras que el 23,5% restante viajó a destinos extranjeros (Ministerio de Cultura y Deporte, 2021, p. 31). Estos datos nos muestran la gran demanda turística existente en torno a la cultura española entre los propios españoles. Una de las razones de esta demanda y consumo turístico se debe a que, como ya hemos dicho con anterioridad, España cuenta con una rica cultura y patrimonio. Si observamos los rankings de los países con más Patrimonio de la Humanidad en sus fronteras, encontramos que España asciende, con un total de cuarenta y nueve emplazamientos, al cuarto puesto, empatado con Francia, tan sólo por detrás de Italia, China y Alemania (Mena Roa, M., 2021, p. 31). A pesar de que en 2015 España se encontraba en segundo lugar con cuarenta y tres declaraciones, (Vizcaíno Ponferrada, M. L., 2015, p. 93) estas posiciones y emplazamientos declarados son fundamentales para el desarrollo cultural español.

La accesibilidad a este tipo de turismo cultural, como pasa en todo el mercado turístico español, no es algo muy desarrollado. Sin embargo, durante

los últimos años, las empresas turísticas y las administraciones públicas han intentado realizar un camino de mejora en cuanto a la accesibilidad y a la integración respecta. Que un producto o servicio sea accesible define en gran medida su calidad, además de la maduración del destino donde se oferta o desarrolla dicho servicio. En el caso del turismo artístico-cultural no existen rutas turísticas adaptadas ni accesibles completamente, por lo que el equipamiento, la formación del personal y los servicios de atención al cliente necesitan ser implementados y ampliamente mejorados; por ello, nuestro proyecto encuentra en este tipo de turismo un nicho de mercado muy atractivo, con amplias oportunidades y posibilidades de desarrollo.

5.2. El atractivo del turismo cultural como medio de integración social en España. Base del desarrollo sostenible

Como se ha señalado en los párrafos anteriores, el turismo cultural tiene un peso muy importante dentro del Turismo español, y por lo tanto dentro de la economía nacional. Además de que, como se ha señalado anteriormente, tiene un amplio de mejora en el desarrollo de elementos y prácticas para las personas con necesidades especiales. Por ello, como un elemento activo y en continuo crecimiento, y en el cual se puede innovar y mejorar en lo que a la accesibilidad e integración respecta, se ha decidido escoger este ámbito como lugar donde desarrollar nuestro proyecto.

Si tomamos como referencia el *Observatorio de Turismo* donde se recogen una serie de encuestas que la Organización ONCE realizó en 2017 a un espectro de personas con necesidades especiales entorno a sus experiencias turísticas, nos arrojan datos que nos pueden ser realmente útiles para nuestro análisis del turismo cultural. En una de estas encuesta encontramos los datos sobre el tipo de turismo realizado por este colectivo en su último viaje. Como cabía esperar, el 56% escogía el turismo de sol y playa; sin embargo, el 46% de los encuestados realizaron un turismo artístico-cultural (ONCE, 2016, p. 61). Asimismo, otra de las encuestas nos indica que, a la hora de la selección del destino, los turistas con necesidades especiales dan un papel esencial al patrimonio cultural, histórico y artístico del destino.

Por otro lado, a la hora de evaluar el grado de accesibilidad del destino turístico, encontramos que, a lo que el turismo cultural corresponde, los museos y lugares de interés turístico fueron evaluados con un 6,4 sobre 10, y las excursiones turísticas realizadas fueron puntuadas con tan sólo un 6 (ONCE, 2017, p. 68). Aunque las signoguías es un servicio ofertado en España, no en todos los puntos turísticos se encuentra; tampoco se encuentra en todos los destinos cartelería ni señales adaptadas. De hecho, en el ranking de satisfacción de estas encuestas encontramos que aparece suspensa la señalización accesible y la información en formatos alternativos como *braille*, audio descripción o lenguaje de signos. Todo ello evidencia lo que veníamos diciendo en cuanto a la falta de accesibilidad en el Turismo, en nuestro caso en el cultural.

Tras el análisis de estas encuestas, podemos determinar que, a pesar de la falta de accesibilidad y la ausencia de recursos en este tipo de turismo, la demanda por parte de las personas con necesidades especiales hacia la cultura y su disfrute es realmente importante. Por lo que invertir en nuevos métodos integradores sería factible y asequible.

5.3. Formación y empleo: los profesionales del turismo cultural en aras del desarrollo turístico sostenible accesible

Como ya se ha dicho, desde un punto de vista económico, la accesibilidad puede convertirse en un plan de negocio que mejore la posición en el mercado de la empresa que ofrece el producto turístico. La accesibilidad, de esta forma, puede suponer una ventaja competitiva si se diseñan experiencias inclusivas y únicas que den lugar a servicios personalizados que atiendan a las necesidades de las personas con cualquier tipo de diversidad funcional. Dejando atrás el punto de vista empresarial, si nos centramos en el cliente, la accesibilidad puede suponer una mejora de su atención, además de un trato mucho más personalizado que se adapte mejor a sus demandas. Por lo que, en este punto, la atención al cliente, la comunicación y el trato con la persona se convierten en algo esencial a la hora del disfrute de la experiencia turística.

No obstante, la barrera más clara y acusada en el Turismo son las carencias en la comunicación y atención al cliente hacia las personas con necesidades especiales (ONCE, 2017, p. 85). En el caso de nuestros clientes con diversidades sensoriales, visual y auditiva, la ausencia de señales o subtítulos en la comunicación, sumada a la ausencia de una atención apta hacia el cliente, hace que la necesidad de una formación apropiada del personal que trabaja en este caso en el sector turístico cultural sea clara.

La solución, por tanto, reside en la preparación y formación del personal, que pasa aquí a jugar un papel fundamental; ya no sólo por ser la personificación del servicio, sino porque serán los encargados de que el producto sea satisfactorio para los clientes. Por lo que es esencial que estén bien formados para poder comprender las necesidades de los clientes con diversidad funcional, además de poder gestionar las distintas situaciones que se les planteen y poder ayudarles en todo lo que sea posible. En nuestro caso, para poder atender a las personas con necesidades visuales y auditivas, se deberá formar a los empleados en el lenguaje de signos, el sistema *braille*, así como en las distintas alternativas de comunicación existentes especializadas en este público.

Con todo ello, la formación del personal, sumado al uso de las tecnologías innovadoras que mejoren la comunicación con los usuarios y su atención, serían los principales medios a los que recurriríamos para paliar, en su mayoría, las deficiencias mencionadas entorno a las carencias comunicativas y a la atención al cliente.

5.4. Accesibilidad al turismo sostenible sin discriminación

A lo largo de estos apartados hemos dejado claro la ausencia de un programa óptimo de accesibilidad en el turismo cultural. Sin embargo, el grado de accesibilidad no es el mismo para una persona con movilidad reducida, que, para una con diversidad intelectual, o incluso con diversidad sensorial. Para analizar estos grados de integración, veremos cuál es la situación del turismo cultural en España para cada uno de estos colectivos.

Actualmente, la mayoría de los enclaves turísticos, además de restaurantes y alojamientos, cuentan con infraestructuras accesibles para las personas con discapacidad física. En la mayoría de estos emplazamientos encontramos rampas, ascensores y aseos adaptados para que no supongan una barrera de acceso para las sillas de ruedas. Sin embargo, en muy pocos lugares se ofrece cartelería en *braille* o intérpretes de lengua de signos. Si concretamos en el turismo cultural, particularmente en museos y lugares de interés turístico, vemos

que la accesibilidad para todo el colectivo de diversidad funcional es restringida. Sin embargo, en el caso de los turistas con discapacidad física, la barrera sería la escasa oferta de plazas adaptadas, viéndose obligados a pagar más por conseguir una entrada donde poder acceder con su silla de ruedas. En cambio, en el caso de las personas con alguna deficiencia auditiva, aunque las signoguías son obligatorias en la oferta turística a nivel nacional, éstas no se encuentran en todos los puntos turísticos (ONCE, 2017, p. 81). Lo mismo pasa con los intérpretes de lengua de signo o la cartelería en *braille*. Con ello, buscamos resaltar que a pesar de las barreras que encuentra todo el colectivo, en el caso de las personas sordas y ciegas, las limitaciones son mayores. Mientras que para otros miembros del sector la integración es limitada, para la gente con diversidad auditiva y visual en la mayoría de las ocasiones es imposible.

A ello se le suma, en el caso de las personas invidentes la necesidad de una asistencia humana y animal para sus perros guía. En muchas ocasiones deberán recurrir a la legislación vigente para confirmar si el acceso de animales a los puntos turísticos está permitido, y en el caso de no estarlo, poder asegurarse un espacio donde poder dejarlos. Por su lado, en el caso de las personas con diversidad auditiva, deberán ir siempre acompañadas en caso de emergencia o evacuación, ya que de otro modo no podrían reaccionar ante estas situaciones. En el caso de ambos grupos, la información concreta a través de guías, intérpretes profesionales y una señalización adecuada será algo primordial en todo punto de interés turístico cultural.

Como podemos observar, la situación de las personas con diversidad sensorial es algo más precaria que la de personas con limitaciones físicas o intelectuales. Aunque se debe mejorar la accesibilidad para todos, en el caso de nuestro grupo de estudio, se debe hacer un mayor esfuerzo. A pesar de que se estén realizando cambios infraestructurales para proporcionar el acceso a personas en silla de ruedas, o intentando ofertar audioguías, se respira un ambiente en el que, para conseguir una mejora de la accesibilidad, es necesario recurrir a servicios más caros, convirtiéndose la accesibilidad en un servicio lujoso (ONCE, 2017, p. 83). Uno de nuestros fines será que la actividad turística de estos dos colectivos, bajo ningún concepto sea encarecida, ya que buscamos total igualdad a la hora del disfrute artístico-cultural.

6. Distintas realidades, diferentes necesidades: definiendo y diseñando un nuevo plan turístico accesible, "a la vista y el oído de todos"

En este apartado vamos a desarrollar una idea de negocio o iniciativa turística en la que buscamos acercar una actividad de ocio y esparcimiento a personas con diversidades funcionales visuales y auditivas. Se busca con ello que disfruten del destino turístico, dejando atrás cualquier tipo de los prejuicios, problemas o dificultades que hemos estado viendo a lo largo de todo el trabajo.

6.1. Iniciativas para impulsar el turismo cultural accesible. Creando oferta turística a partir de la demanda social

A la hora de adentrarnos en el estudio de las iniciativas para impulsar el turismo accesible, encontramos que en la actualidad existen varios proyectos que intentan satisfacer las demandas turísticas de las personas con necesidades especiales. Algunos ejemplos de ello pueden ser las iniciativas ganadoras del

Reto 2022 desarrollado por Fitur Next[8] en busca de promover buenas prácticas turísticas (SMARTTRAVEL, 2021), entre las que destacamos la aplicación *On Wheels App*[9] para que los usuarios encuentren recursos accesibles, el blog de *Equalitas Vitae*[10] que proporciona multitud de contenido entorno a la accesibilidad mediante servicios de consultoría, o el hotel *Can Morei*[11] que oferta un alojamiento rural adaptado. No obstante, a pesar de la existencia de estas iniciativas, cabe destacar que todas ellas van orientadas mayormente a la accesibilidad de personas en sillas de ruedas, por lo que es una accesibilidad en la que las personas ciegas y sordas no son tenidas en cuenta. Por ello, en este apartado buscaremos crear iniciativas enfocadas a nuestro nicho de clientes.

Antes de comenzar cualquier proyecto turístico es fundamental conocer la demanda de nuestros consumidores, y a partir de ella crear la oferta necesaria para satisfacer las necesidades del cliente. Para ello, en todo momento, tomaremos como referencia los datos proporcionados en 2017 por el *Observatorio de Turismo*, al que ya hemos recurrido con anterioridad.

En primer lugar, debemos conocer cuál es la demanda por parte de nuestro colectivo con respecto a realizar un viaje dentro de la propia Península Ibérica. Según los datos del *Observatorio de Turismo*, podemos saber que 6 de cada 10 personas con necesidades especiales viaja principalmente por España (ONCE, 2017, p. 46), y que suelen hacerlo en los meses de verano. Según este estudio, las razones principales por las que esta comunidad escoge su destino turístico son la accesibilidad y adaptación a sus necesidades, el tipo de transporte y movilidad, la cobertura médica, y la existencia de información en formatos alternativos en el caso de las personas con discapacidad auditiva (ONCE, 2017).

Una vez analizada la demanda geográfica del sector, procedemos al análisis de los medios por los que el cliente se pondría en contacto con nosotros, teniendo en cuenta que éstos en todo momento deben ser accesibles y proporcionar una información totalmente clara. En cuanto a las vías más usadas por las personas con necesidades especiales para organizar sus viajes, el 70% lo realizó por internet, especialmente las personas con discapacidad auditiva; mientras que el 30% restante lo realizó a través de una agencia de viajes o un grupo asociado, este es el caso de las personas con discapacidad visual, debido a que necesitan elementos accesibles para ellos (ONCE, 2017, p. 63). Sin embargo, las barreras de comunicación son evidentes, ya que todas las vías se caracterizan por la ausencia de signado o subtítulos para las personas con deficiencias auditivas; de igual modo, las personas con discapacidad visual, en el medio electrónico dependen totalmente de un tercero que les ayude a realizar las reservas; por lo que, de manera general, directamente acuden a una agencia de viajes, donde tampoco se asegura una atención personalizada a sus necesidades. Por ello, se buscará en todo momento paliar, en la medida de lo posible, con estos problemas, proporcionando una atención exclusiva y programas de reserva accesibles.

A la hora de escoger el destino, también hay que tener en cuenta el medio de transporte y la red comunicativa de la zona receptiva. El medio de transporte más utilizado por las personas con alguna discapacidad visual es el tren, ya que les resulta mucho más cómodo y accesible, además de que es bastante asequible

[8] Observatorio sobre tendencias en Turismo.
[9] Información disponible en: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.onwheelsapp.onwheels&hl=es&gl=US
[10] Información disponible en: https://equalitasvitae.com/
[11] Información disponible en: https://www.canmorei.com/

económicamente (ONCE, 2017, p. 64). A su vez, también se debe tener en cuenta si el lugar dispone de zonas especiales de estacionamiento.

Otro elemento primordial es el alojamiento y sus características. Consideramos que es deber del establecimiento ofertar un número concreto de habitaciones plenamente accesibles; además de estar preparados para acoger a perros guía, proporcionando incluso información sobre las clínicas veterinarias cercanas. También hay que tener en cuenta que el desplazamiento horizontal por el establecimiento no tenga obstáculos, y que el vertical cuente con escaleras y rampas bien diseñadas y señalizadas, así como de ascensores amplios. Teniendo en cuenta los datos estadísticos, lo que al tipo de alojamiento respecta, el 66% de turistas con necesidades eligieron el hotel, respondiendo a razones económicas, de comodidad, calidad, y de localización (ONCE, 2017, p. 64), además de la propia accesibilidad e instalaciones del alojamiento. No obstante, en los hoteles las personas con discapacidad visual encuentran distintas barreras como es el caso de la ausencia de carteles en *braille* en la recepción, habitaciones o incluso en el buffet y restaurante.

Una vez analizada la demanda por parte de las personas con diversidad sensorial, hemos concluido que hay un nicho de mercado realmente atractivo, a través del cual conseguiríamos cierto grado de integración y accesibilidad. Siguiendo dichas demandas, a la hora de escoger tanto el destino como el recurso turístico cultural, analizamos lugares dentro de España con buen clima, accesibilidad aparentemente apta, buena cobertura médica, red de transporte desarrollada, que contase con agencias de viaje caracterizadas por una buena comunicación a través de internet que operase en el destino, que tuviera red ferroviaria para poder llegar en tren desde cualquier punto de España, y que contase con una amplia oferta de alojamientos hoteleros. Todo ello sumado, a que tuviera algún recurso de interés artístico cultural en el que poder desarrollar nuestro proyecto; esto es que tenga un total acceso al material y actividades culturales, un buen acceso horizontal y vertical, que se encuentre al aire libre para asegurar el acceso de los perros guía, que cuente con asientos accesibles, espacios donde poder instalar señalización visual y sonora y símbolos de fácil comprensión. Tras un estudio exhaustivo, hemos escogido como destino la ciudad de Tarragona, antigua Tarraco, concretamente su anfiteatro romano.

Cabe resaltar que, de igual modo que en este proyecto hemos escogido este enclave geográfico y patrimonial para desarrollar nuestra iniciativa, la Península Ibérica cuenta con multitud de espacios aptos para desarrollar otras iniciativas que se vuelquen con la accesibilidad turística en todos sus niveles. Algunos ejemplos más de dichas iniciativas para personas con diversidad visual y auditiva pueden ser el desarrollo de elementos táctiles y sensitivos que ayuden a mostrar catedrales o museos, o transportándolo al turismo de naturaleza, la creación de experiencias interactivas al aire libre. Con ello buscamos mostrar que la demanda de los clientes con diversidades sensoriales visuales y auditivas es obvia, y que las iniciativas que pueden desarrollarse para satisfacerla son amplias.

6.2. Misma realidad vs. diversos receptores: los canales de acceso a la transmisión del mensaje

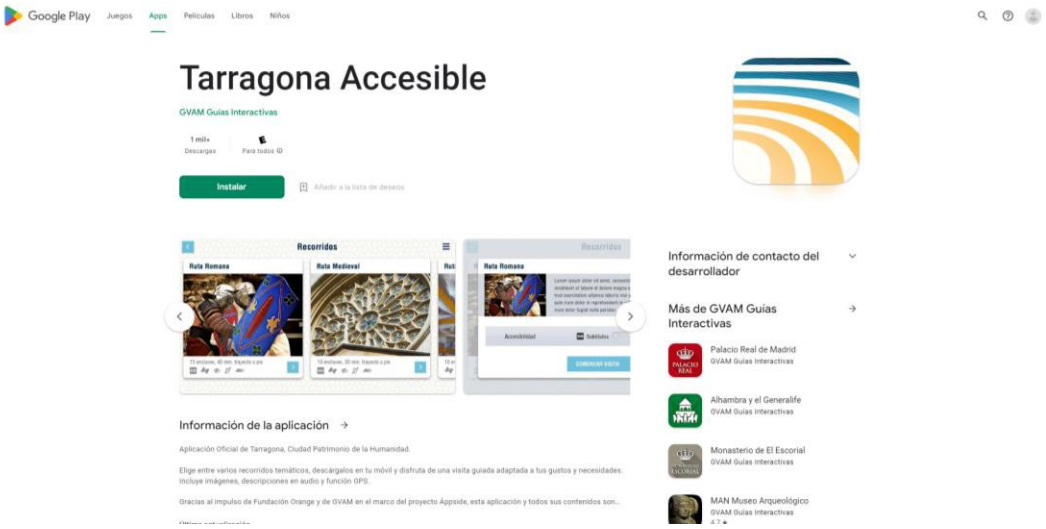
Una vez escogido el destino y el recurso patrimonial, artístico y, por supuesto, cultural, el siguiente paso era conocer los canales de acceso existentes para la transmisión del mensaje a personas ciegas y sordas.

Figura 7. Iniciativa auditiva de Turismo cultural en Castellón.

Fuente: Museo de la Ciudad de Castellón, 2021.

Contamos en primer lugar con la ya mencionada lengua de signos y escritura *braille*, a las cuales obviamente recurriremos como forma de comunicación con nuestros clientes. Sin embargo, gracias a las nuevas tecnologías podemos recurrir a diferentes recursos que nos pueden ser de gran ayuda, además de asegurarnos una experiencia mucho más inmersiva y única para el público. Estos son los servicios que brindan acceso a medios audiovisuales, los cuales proporcionan funciones tales como descripciones del audio (Foro Europeo de la Discapacidad, 2020, p. 7), leyendas o subtitulado para sordos. Como podemos observar en las Figuras 7 y 8, muchos de estos recursos están siendo ya utilizados por algunas empresas y proyectos turísticos, por lo que podemos concluir que es totalmente viable recurrir a ellos para nuestra iniciativa.

Figura 8. Iniciativas inmersivas audiovisuales para personas con diversidad funcional en Tarragona.



Fuente: Google Play, 2017.

Asimismo, también encontramos los servicios de comunicación electrónica (Foro Europeo de la Discapacidad, 2020, p. 7) como son la webcam, smartphones, videollamadas, y las innovadoras set-top box[12]. También existe el texto en tiempo real (RTT), que transmite instantáneamente a medida que se escribe o crea sin necesidad de esperar (Foro Europeo de la Discapacidad, 2020, p. 7).

Una vez analizadas las posibilidades comunicativas de las que disponemos, recurriremos principalmente al uso tanto del lenguaje de signos por parte de nuestro personal, así como al *braille* en las señalizaciones y paneles con relieve. De igual modo usaremos audioguías y smartphones para realizar una experiencia auditiva inmersiva para los clientes con diversidad visual. Por último, y aunque no haya sido mencionado como recurso, desarrollaremos maquetas del enclave histórico para que las personas ciegas puedan tocar y apreciar la arquitectura del anfiteatro; en el caso de las personas sordas, su oferta consistirá en una recreación teatralizada a través del lenguaje de signos ambientada en el anfiteatro romano.

6.3. Indicadores de accesibilidad universal en el turismo sostenible

No obstante, aunque todo este proyecto parezca realmente atractivo y viable, debemos recurrir a las *Normas ISO* (*International Organization of Standarization*) para confirmar si nuestro plan es viable y de calidad. Este conjunto de normativas de estandarización internacional busca homogeneizar la actividad de las empresas en el desarrollo, gestión y prestación de servicios. Aunque *ISO* cuenta con miles de normas, nosotros estudiaremos sólo dos de las normativas que tratan la calidad del producto: *ISO 9001* e *ISO 20000*.

[12] Sistemas operativos que se conectan a un televisor inteligente y dan una funcionalidad adicional, a través de la cual es el individuo quien controla de manera analógica las funciones de la televisión.

La primera de ellas, *ISO 9001*, trata los sistemas de gestión de calidad. Esta norma lleva siendo desde 2002 un referente de calidad a nivel mundial (Normas ISO, s.f.a), por lo que recurrir a ella nos será de gran ayuda. Esta norma está centrada en el cliente, y se puede aplicar sin tener en cuenta el tamaño ni tipo de empresa que la solicite. Defiende que el cliente exige unos requisitos, y que el objetivo único de la empresa es su satisfacción; ésta se consigue a través de un producto o servicio al que se llega mediante una buena gestión de los recursos, responsabilidad de la directiva, y una constante mejora. Para llegar al fin de satisfacer al cliente, la normativa permite el uso de cualquier práctica o herramienta que considere adecuada para el tipo de producto o servicio y para el cliente al que va dirigido (Normas ISO, s.f.a). Esta certificación supondría para nuestro proyecto ya no sólo una diferenciación en el mercado, sino demostrar que los recursos mencionados anteriormente son totalmente legales, viables y aptos, ya que buscan como fin único la satisfacción del cliente.

Figura 9. *Normativas ISO para garantizar la calidad del servicio*.

NORMATIVA	QUÉ REGULA	APLICACIÓN EN EL TURISMO ACCESIBLE
ISO 9001	La calidad de los sistemas de gestión de la empresa a nivel recursos, directiva y mejora constante.	Verificar que la gestión de la empresa corresponde con los estándares de calidad mínimos que aseguren la satisfacción del cliente.
ISO 20000	La calidad de los servicios TI (tecnología de la información).	Permite estar en constante innovación a través del mantenimiento y supervisión de los recursos tecnológicos usados por la empresa.

Tabla: Elaboración propia, a partir de ISO, (s.f).

Continuando con *ISO 20000*, ésta se encarga de la calidad de los servicios TI (tecnología de la información) que proporciona la empresa. Los sistemas tecnológicos necesitan de una continua supervisión y mantenimiento para que mantengan sus condiciones de funcionamiento y sean actualizados (Normas ISO, s.f.b). Esta norma se encarga de que estas tecnologías de la información se mantengan fiables y con unas prácticas óptimas. Conseguir este certificado supondría que nuestros servicios fueran más efectivos y estuvieran constantemente actualizados, sumado a que estaríamos informados de nuevos productos tecnológicos a los cuales podríamos recurrir para innovar en nuestros servicios.

Con ambos certificados entraríamos dentro de la legalidad empresarial a nivel internacional, haciendo que, aunque ahora el proyecto fuera sólo a nivel nacional, podría llevarse a cabo también fuera de nuestras fronteras.

6.4. Tarraco: todos los sentidos llevan a Roma

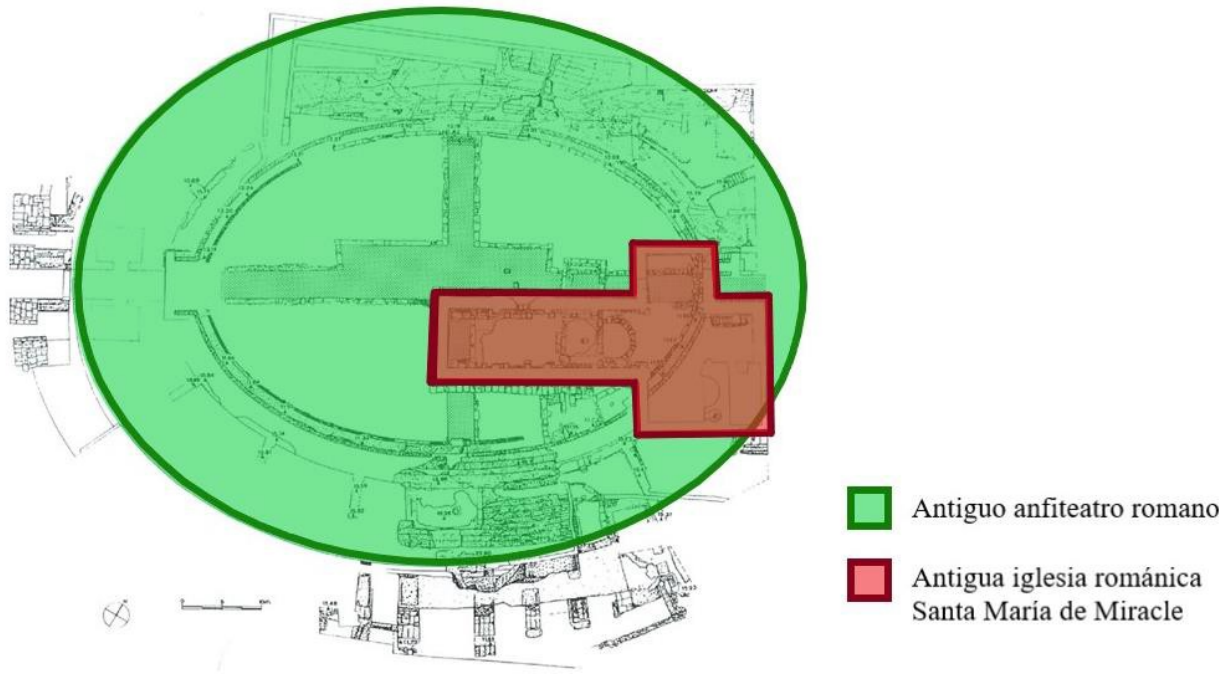
Como ya se ha dicho con anterioridad, a la hora de escoger el lugar donde desarrollar nuestro proyecto, recurrimos a documentos que nos indicasen los lugares más frecuentados turísticamente a nivel cultural. Así pues, los destinos donde los viajeros españoles realizaron mayores movimientos turísticos en 2015 fueron Andalucía y Cataluña, seguidos de la Comunidad Valenciana y Madrid

(Vizcaíno Ponferrada, M. L., 2015, p. 89). Por ello, consideramos desde un primer momento que Cataluña, concretamente Tarragona sería un lugar idóneo. Dentro de su rico patrimonio histórico y cultural romano encontramos el Anfiteatro de Tarraco, en el cual desarrollaremos el proyecto que venimos tratando a lo largo del trabajo.

6.4.1. Anfiteatro romano de Tarragona: Historia, importancia y accesibilidad

Como breve descripción del enclave arquitectónico, éste data del siglo II después de Cristo, época en la que la Península Ibérica estaba bajo el dominio del Imperio romano. Construido en forma oval con unas dimensiones de 130 por 102 metros (Catalunya.com, s.f.), fue excavada en la roca de una pendiente cerca del Mar Mediterráneo. Acogía alrededor de un total de 14.000 espectadores que acudían a ver las luchas de gladiadores, ejecuciones públicas (Catalunya.com, s.f.), e incluso cacerías de animales. Cabe destacar que en el siglo VI en su interior fue construida una basílica visigótica en honor a los mártires cristianos que fueron ejecutados en el anfiteatro, sobre la cual se levantó en el siglo XII (Catalunya.com, s.f.) la iglesia románica de Santa María de Miracle (Tarragona Turisme, s.f.). De todo ello, en la actualidad queda en pie parte de las gradas del circo y un amplio tramo de las bóvedas en las que se sustentaba; en cuanto a la zona de la arena, se conserva parte del entramado subterráneo por el que entraban los gladiadores, además del propio espacio donde transcurría el espectáculo.

Figura 10. Planta General del Anfiteatro romano de Tarraco.



Fuente: Elaboración propia, a partir de Dupré, 1994.

Este monumento que forma parte del Conjunto arqueológico de lo que fue Tarraco es considerado uno de los intereses culturales e histórico más importantes de la ciudad. De tal forma que tiene el título de Edificio de interés

arquitectónico, así como, al igual que la propia ciudad de Tarragona, es considerado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO desde el año 2000.

Continuando con el tema de nuestro trabajo, si nos centramos en la accesibilidad del monumento encontramos que dispone de facilidades para usuarios en silla de ruedas y personas con movilidad reducida, además de accesos al reciento por una plataforma elevadora y aseos accesibles en las zonas comunes. Sin embargo, no dispone de facilidades para hipoacúsicos ni para ciegos ni personas con deficiencias visuales (Catalunya.com, s.f.). Por lo tanto, ante la ausencia de servicios para personas con diversidad auditiva y visual, nuestro proyecto tendría vía libre para poder ser desarrollado.

6.4.2. Desarrollo y elementos del proyecto

En este último apartado vamos a desarrollar nuestras distintas iniciativas para poder llevar a cabo un turismo arquitectónico y cultural accesible en el emplazamiento del anfiteatro romano de Tarragona. A la hora de comenzar el proyecto, hemos tenido en cuenta distintos elementos que hemos considerado esenciales en todo el proceso de oferta, compra, disfrute y postventa.

6.4.2.1. Oferta y venta del producto

En primer lugar, hay que tener en cuenta cómo contactan contigo y pensar qué medios son considerados para este nicho de mercado los más accesibles; las páginas web y el correo electrónico en el caso de las personas con diversidad auditiva, y la agencia de viajes para las personas con diversidad visual.

En el caso de la página web, consistiría en crear un foro o una sede electrónica donde viniera toda la información de nuestro proyecto. En él se especificarían nuestros objetivos como empresa turística entorno a la accesibilidad e integración, nuestras ofertas, y, si las llegáramos a conseguir, las empresas y organizaciones con las que colaboramos y que nos apoyan. En todo ello, procuraríamos que la página web fuera lo más intuitiva posible, con un lenguaje comprensible y fácil de usar para nuestro público; se podría incluir en ella distintas combinaciones de códigos QR, balizas inteligentes, vídeos con subtítulos o audios con descripción. Crearíamos un correo electrónico, que vendría indicado en el propio sitio web, para que todo cliente o grupo que estuviera interesado en contratar nuestros servicios recurriera a él para ponerse en contacto con nosotros, hiciera las preguntas que considerase, y en caso de estar dispuestos a contratarnos, lo hiciera por esta vía.

En lo que a las agencias de viajes respecta, expondríamos nuestros servicios a las empresas que operen en Tarragona y sus zonas colindantes, y, si es posible, en otros puntos de España. De igual modo, en las oficinas de turismo de la ciudad intentaríamos repartir información y folletos de nuestros servicios. A través de estas colaboraciones repartiríamos formatos visuales tales como guías, folletos e iconos, todos ellos en *braille* y con señalizaciones claras, donde se recogiera toda la información de nuestra iniciativa. En ambos puntos, agencia de viajes y oficinas de turismo, sería posible la venta del servicio al público que esté interesado en contratarlo.

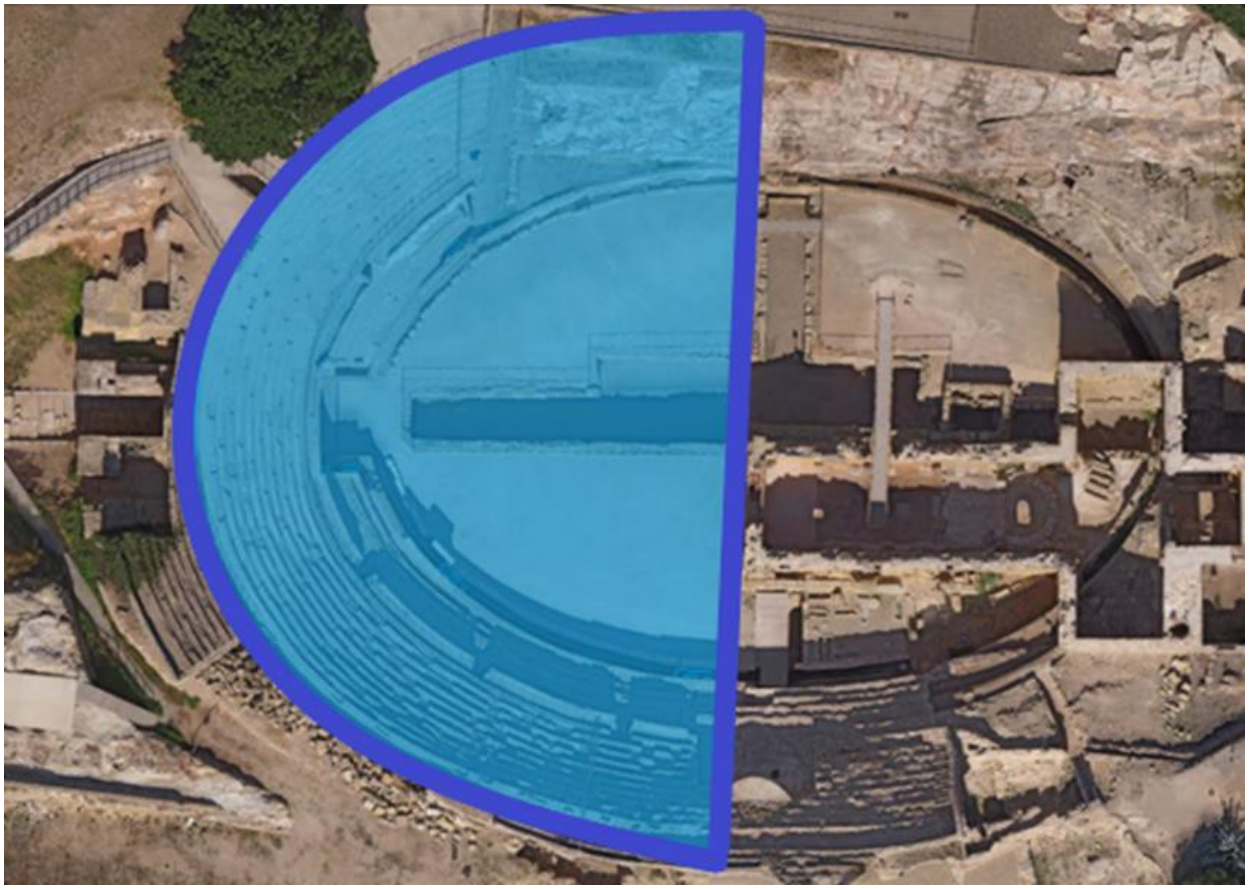
Cabe destacar en este punto, que el servicio no se encarecería por el hecho de que sea un servicio especial hacia un público con diversidad funcional, todo lo contrario, se buscaría en todo momento buscar facilidades y descuentos para que no supusiera un encarecimiento del producto con respecto a otras visitas

guiadas del mismo estilo. Se busca una accesibilidad igualitaria en todos los sentidos, incluso en el económico.

6.4.2.2. Disfrute del servicio

Aunque ya se ha hablado de manera general del producto que vamos a desarrollar, en este epígrafe concretaremos y nos explayaremos en las iniciativas de manera más amplia.

Figura 11. Vista aérea de la zona del Anfiteatro (marcada en azul) donde se desarrollarán las iniciativas.



Fuente: Elaboración propia a partir de Mar, Ricardo; Ruiz de Arbulo, Joaquín; Vivó, David; Beltrán-Caballero, José Alejandro; y Gris, Ferran, 2015.

En primer lugar, es esencial que todos los miembros de nuestro proyecto tengan integrado el lenguaje de signos como una lengua más; del mismo modo, que tengan los mínimos conocimientos en cuanto a la lectura del sistema *braille*. Una vez asegurado esto, aunque nuestro proyecto siempre tenga lugar en el anfiteatro romano (Figura 11), no se realizará lo mismo para las personas con diversidad visual que para auditiva. Sin embargo, la señalización tanto visual como auditiva sí se mantendrá la misma en ambos casos, así como la cartelería con iconos de comprensión sencilla, y los carteles con texto en *braille* y con relieve.

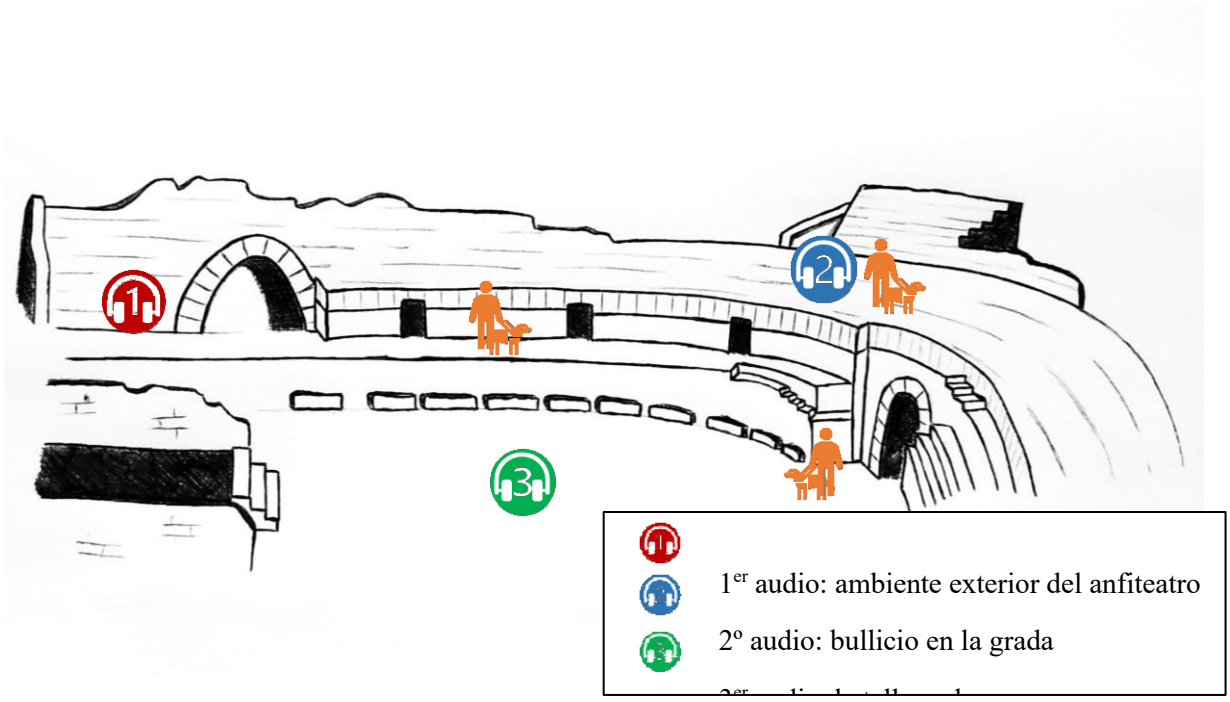
6.4.2.2.1. Inmersión auditiva y táctil para las personas con diversidad visual

Para esta iniciativa se recurrirá en primer lugar al desarrollo de dos maquetas tipo diseñadas con anterioridad donde se mostrará la arquitectura original del anfiteatro.

La primera de estas maquetas representará el aspecto exterior del edificio, los arcos, las puertas de entrada, la arena y las gradas. En este último espacio, se procederá a indicar las partes reservadas a los mandatarios y las clases altas de la sociedad romana; del mismo modo que se marcará la zona correspondiente al pueblo llano. Por último, en las distintas zonas de la maqueta incluiremos cartelas en *braille* que expliquen brevemente qué personas formaban parte de cada clase social.

La segunda maqueta mostrará el interior del subsuelo del anfiteatro, donde se encontraban los gladiadores y las fieras antes de salir al campo de batalla. De igual modo que en la anterior, se incluirán pequeñas cartelas donde se indique qué animales participaban en las peleas, y los motivos por los cuales los gladiadores eran castigados a enfrentarse entre ellos o contra las fieras. También sería interesante reservar un apartado a las ejecuciones públicas y martirios cristianos que acontecieron en este reciento, explicando a través de pequeños textos en *braille* los motivos, formas de castigo y protagonistas de dichos actos públicos.

Figura 12. Boceto de la iniciativa inmersiva auditiva.



Fuente: Elaboración propia.

De este modo consideramos que la experiencia del público será realmente buena, ya que gracias a su sentido del tacto podrán visualizar de cierta manera las dimensiones y forma del anfiteatro, las distintas partes de éste, y lo que en él acontecía.

Una vez superada la interacción con las maquetas, se procederá al uso de audioguías o *smartphones*. Previamente habríamos desarrollado tres audios o pistas que envuelvan al cliente en el ambiente auditivo de lo que se vivía dentro de los distintos enclaves de nuestro anfiteatro romano (Figura 12).

- Un audio introductorio corresponderá a lo que escuchaban las personas que se encontraban en el exterior del anfiteatro; de esta forma oirán en la lejanía los gritos del público, el choque de las espadas, e incluso los rugidos de las fieras.
- La siguiente pista les transportará a la grada, al ambiente que vivían los espectadores durante la pelea o la ejecución; este audio consistirá en los gritos, las distintas conversaciones e incluso el silencio previo a que el gobernante decidiera la vida o muerte de los luchadores.
- Por último, el tercer audio vendrá de la propia arena del anfiteatro; a través de los rugidos de los leones, del sonido de las redes de lucha contra el suelo, de las espadas siendo golpeadas y de los gritos de los propios luchadores, nuestro público podrá experimentar la tensión y el miedo que vivieron los gladiadores y los mártires que pisaron la arena de este edificio.

No obstante, para ambas iniciativas deberemos recurrir tanto a planos del anfiteatro como a diseñadores profesionales de infraestructuras tales como maquetas. De igual modo, para los audios será necesaria la ayuda de un profesional de contenido auditivo que nos ayude a crear una experiencia completa. Al igual que con las maquetas, se busca crear una experiencia única e inmersiva en la que nuestros clientes sientan que se trasladan a la Antigüedad y que son testigos de lo que este anfiteatro albergó.

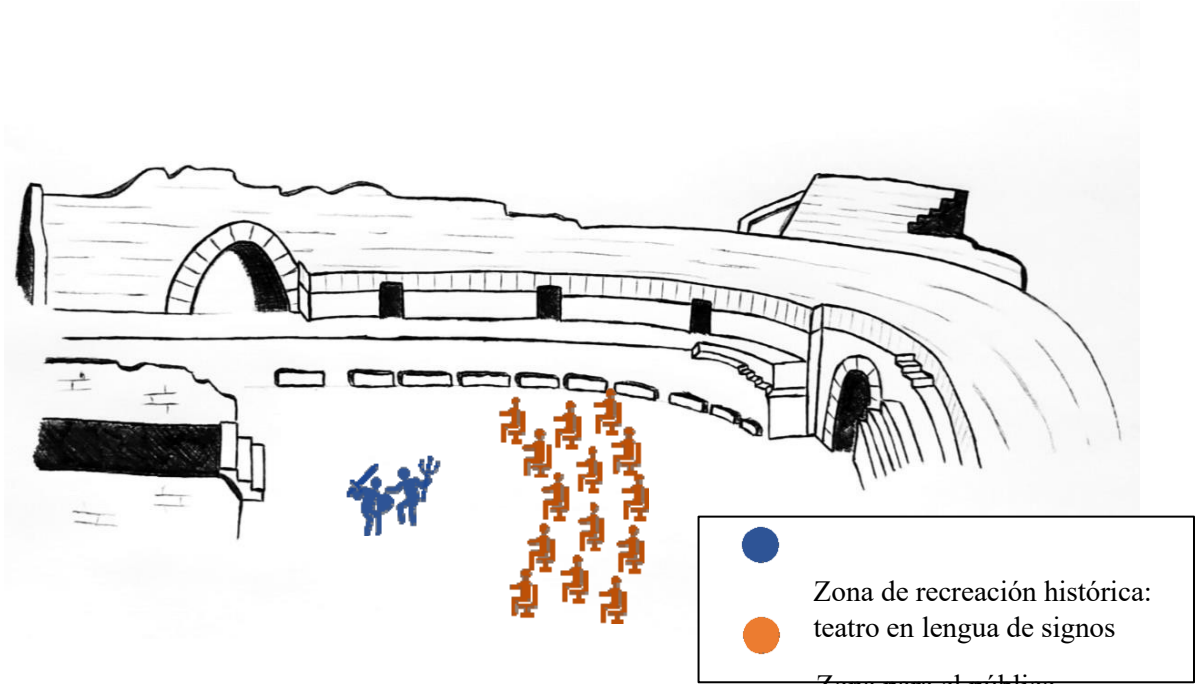
6.4.2.2.2. Recreación teatral para las personas con diversidad auditiva

En el caso de las personas con diversidad auditiva, procederemos en primer lugar a una visita guiada completa del anfiteatro con un intérprete de lengua de signos, el cual explique la historia y la arquitectura del emplazamiento. Hecha la visita pasaremos a la parte de la recreación teatralizada, que representará una batalla de gladiadores adaptada a la lengua de signos (Figura 13). Aunque la arena del anfiteatro romano era inaccesible hasta hace un tiempo debido al Covid19, en 2021 volvió a permitirse la entrada a ella (La Vanguardia, 2021); por ello, consideramos que la propia arena sería el mejor lugar para realizar el teatro.

Para no molestar o interponernos en la visita del resto de turistas, se realizará a la hora de cierre del anfiteatro para el público[13]; aprovechando también que es una de las horas con menos calor del día, y pudiéndose hacer sólo en los meses de primavera y verano ya que no es necesaria una iluminación específica y anochece más tarde. Para la representación será necesaria la contratación de un grupo de teatro que sepa comunicarse en lenguaje de signos, así como garantizar el vestuario y material necesario para la ambientación.

[13] A las 21 horas en horario de verano.

Figura 13. Boceto de la iniciativa inmersiva visual.



Fuente: Elaboración propia.

El escenario de la recreación será la arena, pero en ella tendrán lugar tres escenas distintas:

- La primera donde se desarrollará una conversación entorno a la batalla o martirio, que tiene lugar en las gradas del pueblo llano. De tal manera que ayude a poner en contexto al público.
- La siguiente escena corresponderá al palco de los mandatarios, donde se decide el ajusticiamiento de los luchadores.
- Y, por último, el propio campo de batalla, donde varios gladiadores luchan por sus vidas entre ellos y contra las fieras.

Al igual que con el proyecto para personas con diversidad visual, recurriríamos a un grupo de profesionales del teatro que tengan competencia en el lenguaje de signos, o incluso un grupo teatral compuestos por personas sordomudas. Asimismo, para conseguir los permisos para realizar una obra teatral en un horario ajeno al establecido nos pondríamos en contacto con el ayuntamiento de Tarragona o con el órgano competente para poder llevarlo a cabo. Con todo ello, la inmersión y experiencia única estaría garantizada para nuestros clientes.

6.4.2.3. Postventa del producto

La postventa del producto, como última fase, es también una etapa primordial en la comercialización de nuestro servicio. Además de una forma de fidelización del cliente, es una fuente de mejora. Encuestar a las personas que han sido partícipes de nuestra experiencia inmersiva e integradora nos ayudará a mejorar los puntos débiles que pueda presentar el desarrollo de nuestras actividades. También nos serviría para saber si estos consumidores estarían dispuestos a repetir la experiencia en otro punto geográfico peninsular, con lo que podríamos ampliar nuestra idea de negocio a otros enclaves artístico-culturales de España.

7. Conclusiones.

Como ya se ha mencionado en las hipótesis iniciales, el punto desde el que parte este trabajo es la necesidad de crear recursos turísticos que sean accesibles para todo ser humano. Pese a que es algo recogido en distintas legislaciones, tras un estudio profundo del estado actual del tema en cuestión observamos las claras deficiencias que muestra a nivel práctico.

En primer lugar, encontramos el mal uso terminológico de la palabra "discapacidad". Este término ha sido sustituido por uno más apto, "diversidad funcional", con el cual se asegura la dignidad y respeto de los seres humanos a los que se refiere. Si nos adentramos en la representatividad de este colectivo en España, el cual engloba a toda persona que presente un grado de diversidad igual o superior al 33%, encontramos que cerca del 17% de la población nacional padece algún tipo de diversidad funcional. En el caso de personas con diversidad auditiva y visual, en suma, representan más del 12% del total de personas con necesidades especiales. En conjunto, todos estos datos nos muestran la importancia de este colectivo a nivel peninsular.

Estos dos últimos grupos, que corresponden a nuestros futuros clientes, encuentran a nivel social diversidad de barreras, principalmente comunicativas. Esto se debe a la ausencia de proyectos y programas que integren en la sociedad recursos como el *braille*, signografía, lectoescritura, idioma signado, dactilología o lengua de signos. No obstante, también existen problemas entorno a la falta o insuficiencia de políticas y normativas que regulen su integración, así como la presencia de actitudes negativas y prejuicios entorno a ellos. Todo esto se refleja en las malas o ausentes gestiones a la hora de la prestación de servicios, de la financiación, accesibilidad o la participación y consulta hacia este colectivo. En el caso del Turismo, como actividad económica y social, también se pueden ver reflejadas estas barreras.

La normativa europea y española, a través de distintas leyes y textos, buscan homogeneizar la regularización en este ámbito en busca de un "diseño universal", siendo todas ellas de obligado cumplimiento. Aunque existan leyes reguladoras en el ámbito de la accesibilidad total de este grupo, el problema reside en la puesta en práctica de iniciativas integradoras. Por ello, gracias a este estudio hemos encontrado una oportunidad empresarial y social a través de la cual, de la mano del turismo, se ponga en valor y dignifique la figura de las personas con diversidad auditiva y visual.

Aunque crear una infraestructura acorde es una tarea realmente complicada, no es imposible. Tomando el turismo cultural como nicho de mercado, observamos que desarrollar nuestro proyecto es verdaderamente viable gracias a la demanda existente hacia lo artístico, histórico y cultural por parte de las personas con necesidades especiales, a la riqueza cultural existente en España, a la amplitud de posibilidades, y al notorio margen de mejora existente en el turismo cultural.

Asimismo, tras un análisis de la situación de la accesibilidad en el turismo cultural, encontramos que no es la misma integración para todas las personas con necesidades especiales. Las barreras que encuentran los colectivos con diversidad auditiva y visual son mucho más notorias que las de las personas con movilidad reducida o con diversidad intelectual.

Por lo que nuestro proyecto sería algo totalmente rompedor e innovador en este ámbito.

A la hora de comenzar con el desarrollo de nuestro plan de negocio, la selección del lugar estaba determinada por distintos factores como son la época del año, el clima, el enclave territorial, sumado al transporte, la comunicación, el alojamiento y el nivel de accesibilidad del destino. Analizando todos estos elementos, encontramos en Tarragona el lugar idóneo para iniciar nuestro proyecto.

Tras una idea inicial y un estudio de la *Normativa ISO*, concluimos que nuestro plan de empresa es totalmente viable. El uso de *braille*, lengua de signos, medios auditivos y el uso de maquetas y del teatro para llegar a nuestro público es totalmente apto para que nuestros clientes vivan una experiencia turística única.

Buscamos desde el primer momento innovar y tener como fin principal la satisfacción y disfrute por parte de nuestros clientes. Por ello, nuestro proyecto estaría separado en tres niveles, todos ellos completamente accesibles: la oferta y venta, el disfrute del servicio, y el servicio postventa. En todos estos niveles se analizó la demanda por parte de nuestros clientes para poder ofertar servicios que cumplieran en todo momento con sus expectativas.

Tras la realización de este trabajo, llegamos a la conclusión de que el Turismo, así como la cultura, es algo de todos y para todos. Como turistólogos no debemos quedarnos en la superficie, centrándonos únicamente en la búsqueda del beneficio económico y de la explotación desorbitada de los recursos turísticos. Debemos pensar en el cliente y en su integración sin importar sus circunstancias físicas o sensoriales. Como se muestra en el trabajo, las posibilidades son múltiples y la legislación, de manera general, permite un margen amplio de acción, por lo que es nuestro deber poner a disposición de las personas nuestros conocimientos e ideas, ya que, aunque no lo creamos, podemos cambiar una pequeña parte de la sociedad y dignificar a personas a través de nuestro trabajo.

El Turismo va mucho más allá de la explotación económica, es una puesta en valor; ya no sólo de los recursos con los que contamos, sino de las personas que los disfrutan. La cultura y la historia dignifican a la persona y la hacen más humana, por lo que debe estar al alcance de todos.

8. Referencias bibliográficas

Asociación de Traducción y Adaptación Audiovisual de España. *Subtitulado para sordos*. (2016). Disponible en: https://atrae.org/subtitulado-para-sordos/ (consultado el 10/10/2022)

Catalunya.com. *Anfiteatro Romano de Tarragona* (s.f.). Disponible en: https://pre.catalunya.com/anfiteatro-romano-de-tarragona-17-16003-399?language=es (consultado el 19/08/22)

Chamero Muñoz, Manuel y Javier Fraile-García. “Atención a la discapacidad desde la Educación Física en la educación primaria”. *EFDeportes*, Año 15, N.º 153 (2011).

Comunidad Autónoma de Galicia. *Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad*. Boletín Oficial del Estado (2014). Disponible en: https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A- 2015-2604-consolidado.pdf (consultado el 24/02/22)

De Lindsay, Ana María. *Museos sensoriales para turistas con discapacidad* (2019). Disponible en: https://www.entornoturistico.com/museos-sensoriales-para-turistas-con-discapacidad/ (consultado el 22/08/22)

Dupré i Raventós, Xavier. *L'arc romà de Berà (Hispania Citerior)*. Bibliotheca Italica. Monografías de la Escuela Española de Historia y Arqueología en Roma, Roma: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 1994.

Ferreira, Miguel A.V. "De la minus-valía a la diversidad funcional: un nuevo marco teórico- metodológico". *Política y Sociedad*, Vol. 47, N.º 1, (2010): 45-65.

Foro Europeo de la Discapacidad. *Ley Europea de Accesibilidad. Manual para la transposición*. (2020).

Google Play. *Tarragona Accesible de GVAM Guías Interactivas*. (2017). Disponible en: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gvam.tarragona&hl=es&gl=US (consultado el 12/10/2022)

HOSTELTUR. *Cifras del turismo cultural en España: a mayor especialización, más gasto*. (2012). Disponible en: https://www.hosteltur.com/110240_cifras-turismo-cultural-espana-mayor-especializacion-gasto.html (consultado el 18/08/22)

Huete García, Agustín y Eduardo Díaz Velázquez. "Las personas con discapacidad en España. Grandes magnitudes". *CERMI. Libro Blanco del Deporte*. Ediciones Cinca (2018): 37-53.

IMSERSO. Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad (2019). Disponible en: https://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/bdepcd_2019.pdf (consultado el 4/02/22)

INE. *Encuesta sobre discapacidades, autonomía personal y situaciones de dependencia 2008*, Instituto Nacional de Estadística, Madrid (2009). Disponible en: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=125473617678 2&menu=resultados&idp=1254735573175 (consulado 5/02/22)

INE. *Encuesta de Integración Social y Salud 2012*, Instituto Nacional de Estadística, Madrid (2013). https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176987&menu=resultados&idp=1254735573175 (consultado el 18/02/22)

ISO. *ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad* (s.f.). Disponible en: https://www.normas- iso.com/iso-9001/ (consultado el 19/08/22)

ISO. *ISO 20000 Calidad de los servicios TI* (s.f.). Disponible en: https://www.normas- iso.com/iso-20000/ (consultado el 19/08/22)

Jefatura de Estado. *Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas*. Boletín Oficial del Estado (2007). Disponible en: https://www.boe.es/boe/dias/2007/10/24/pdfs/A43251-43259.pdf (consultado el 24/02/22)

LA VANGUARDIA. *La arena del anfiteatro de Tarragona reabre al público dos años después* (2021). https://www.lavanguardia.com/local/tarragona/20210818/7668382/arena-anfiteatro- tarragona-reabre-publico-dos-anos.html (consultado el 19/08/22)

Mar, Ricardo; Ruiz de Arbulo, Joaquín; Vivó, David; Beltrán-Caballero, José Alejandro; y Gris, Ferran. *Tarraco. Arquitectura y urbanismo de una capital provincial romana. Volumen II: La ciudad imperial*. Documents d'arqueologia clàssica, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili e Institut Català d'Arqueologia Clàssica, 2015.

Mena Roa, Mónica. *Los países con más lugares Patrimonio de la Humanidad* (2021). Disponible en: https://es.statista.com/grafico/9132/espana-tercer-pais-con-mas-lugares- patrimonio-de-la-humanidad/ (consultado el 18/08/22)

Ministerio de Cultura y Deporte. *Anuario de estadísticas culturales 2021. Turismo Cultural*. (2021): 33 y 190-198.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. *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 (2013). Disponible en: https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12632-consolidado.pdf (consultado el 24/02/22)

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. *Libro Blanco de la Accesibilidad* (2003).

Museo de la Ciudad de Castellón, Mucc. *Espacios de Memoria. Castelló* (2021). Audioguía. Disponible en: https://audioviator.com/audioguia/espacios-memoria/ (consultado el 12/10/2022)

ONCE. *El Braille: Documentos técnicos vigentes* (s.f.). Disponible en: https://www.once.es/servicios-sociales/braille/documentos-tecnicos/documentos-tecnicos- vigentes (consultado el 16/08/22)

ONCE. *El Braille: lectura, aprendizaje, alfabeto y signos* (s.f.). Disponible en: https://www.once.es/servicios-sociales/braille (consultado el 02/05/22)

ONCE. *Observatorio de accesibilidad del Turismo en España* (2017).

OMS. *58ª Asamblea Mundial de la Salud, Resoluciones y Decisiones* (2005).

OMS. *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF* (2001). Disponible en: https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4- cif_2001.pdf (consultado el 4/02/22)

OMS. *Informe Mundial Sobre la Discapacidad* (2011).

Reina Vailló, Raúl y Nuria Vilanova Périz. "Guía sobre Clasificación de la Discapacidad en Deporte Paralímpico". *Universitas Miguel Hernández y Comité Paralímpico Español* (2016).

Rodríguez Díaz, Susana y Miguel A. V. Ferreira. "Desde la dis-capacidad hacia la diversidad funcional: Un ejercicio de Dis-Normalización". *Revista Internacional de Sociología (RIS)*. Vol. 68, N.º 2, (2010): 289-309.

Rodríguez Días, Susana y Miguel A. V. Ferreira. "Diversidad funcional: Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la dis-capacidad". *Cuadernos de Relaciones Laborales*, Vol. 28, N.º 1, (2010): 151-172.

SMARTTRAVEL. *FiturNext anuncia las iniciativas ganadoras del Reto 2022, centrado en la accesibilidad en el turismo* (2021). Disponible en: https://www.smarttravel.news/fiturnext- anuncia-las-iniciativas-ganadoras-del-reto-2022-centrado-en-la-accesibilidad-en-el- turismo/ (consultado el 03/10/2022)

Sotelo Pérez, I. y Sotelo Navalpotro, J.A. (2020). Aspectos generales de la Ordenación del Territorio y del Medio Ambiente. M+A Revista electrónica del medioambiente, vol. 21, nº1, pp. 102-121.

Sotelo Pérez, M., Sotelo Pérez, I. y Sotelo Navalpotro, J.A. (2019). Política económica y medioambiente: una aproximación. Observatorio medioambiental, nº 22, pp. 91-109

Sotelo Pérez, M. y Sotelo Navalpotro, J.A. (2019). La contaminación atmosférica y su impacto sobre las actividades turísticas, en Madrid. Cuadernos de turismo, nº. 44, págs. 381-411

Sotelo Pérez, M. (2012). Turismo y ciudades patrimoniales: estudio de caso, Santiago de Compostela. M+A. Revista Electrónica de Medioambiente, nº 12

Tarragona Turisme. *Anfiteatro romano* (s.f.). Disponible en: https://www.tarragonaturisme.cat/es/monumento/anfiteatro-romano-mht (consultado el 19/08/22)

UE. *Directiva (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo* de abril de 2019 *sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios*. Diario Oficial de la Unión Europea (2019).

UNWTO. *Tourism and Culture* (s.f.). Disponible en: https://www.unwto.org/es/tourism-and- culture (consultado el 18/08/22)

UNWTO. *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos* (2014). UNWTO. *Tourism Definitions* (2019).

UNWTO. *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva. Impactos socioculturales de la COVID-19* (2020).

UNWTO. *Reapertura del Turismo para las personas con discapacidad: ¿Cómo garantizar la seguridad de todas las personas sin obstáculos?* (2020).

Vizcaíno Ponferrada, María Luisa. "Evolución del Turismo en España: El Turismo cultural".

International Journal of Scientific Managment and Tourism, Vol. 4, (2015): 75-95.