



Desafíos y estrategias para el desarrollo de destinos turísticos accesibles:
estudio de caso en A Coruña desde la perspectiva de los stakeholders
Challenges and strategies for the development of accessible tourism
destinations: case study of A Coruña from a stakeholders perspective

Ana Leiras¹

Universidade da Coruña

a.gomezl@udc.es

<https://orcid.org/0000-0001-6763-3660>

Recibido/Received: 24/10/2023

Aceptado/Accepted: 29/11/2023

RESUMEN:

El turismo accesible (TA) podría beneficiar a millones de personas y proporcionar importantes beneficios para las empresas. Sobre esta base, la presente investigación tiene por propósito examinar las condiciones de accesibilidad en destinos urbanos para acoger a personas con discapacidades (PcD) físicas y sensoriales. El caso de estudio se centra en A Coruña (España), donde la información se recopila a través de nueve entrevistas y dos grupos de enfoque, sobre una muestra de 23 participantes, representantes del sector privado, público y asociativo. La recogida y análisis de datos se realiza bajo las pautas de la Teoría Fundamentada y con el apoyo del programa Atlas.ti. Los resultados dilucidaron que los problemas y soluciones que presenta la adaptación de la oferta turística pueden ser clasificados como técnicos, económicos y culturales. Adicionalmente, se identificó el rol fundamental y la responsabilidad de la administración pública, las empresas y las asociaciones de PcD en el TA. Este estudio propone el primer modelo teórico para categorizar los problemas y soluciones para el desarrollo de destinos turísticos accesibles (DTAs). A nivel práctico, dichas categorías exponen los tres ejes de actuación sobre los que deberían intervenir las Organizaciones de Gestión de los Destinos (OGD) para “accesibilizar” su oferta. A nivel social, se promueve la creación de entornos turísticos que faciliten la participación de personas con requisitos especiales de acceso.

Palabras clave: turismo sin barreras; turismo inclusivo; sostenibilidad; gobernanza.

ABSTRACT:

Accessible tourism (AT) has the potential to benefit millions of people and bring major economic profit and intangible value to companies. The aim of this article is to examine the current state of accessible tourism in urban destinations for people with physical and sensory disability. The case study focuses on the city of A Coruña (Spain), using data collected from nine interviews and two focus groups. The sample for the study comprised 23 participants from the public, private and association sectors. Data were collected and analysed using a Ground Theory methodology and the Atlas.ti programme. The results reveal that the problems and solutions of adapting tourism may be categorised as technical, financial and cultural. The results also highlight the central role and responsibility in AT of government, companies

¹ El presente proyecto de investigación ha sido galardonado con el premio a mejor TFM el marco del XII Fórum de REDINTUR de Máster en Turismo del año 2022.

and associations of people with disability (PWD). Based on these findings, the study proposes the first theoretical model to categorise the problems and solutions associated with the development of accessible tourist destinations (ATD). At a practical level, these categories reflect the three areas in which Destination Management Organisation (DMO) action should focus in order to make destinations more accessible, while at a social level, the study recommends the creation of tourist environments that encourage the participation of people with special access needs.

Keywords: tourism without barriers; inclusive tourism; sustainability; governance.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO/ HOW TO CITE THIS ARTICLE

Leiras, Ana (2024). Desafíos y estrategias para el desarrollo de destinos turísticos accesibles: un estudio de caso en A Coruña desde la perspectiva de los stakeholders. *Rotur, Revista de Ocio y Turismo*, 18(1), 1-24. <https://doi.org/10.17979/rotur.2024.18.1.9997>

I. INTRODUCCIÓN

Buhalis y Darcy (2010) definen el TA como un modelo de turístico que, gracias a la colaboración de los agentes relacionados de forma directa e indirecta con el sector (*stakeholders*), garantiza la participación fácil, autónoma, segura y digna de las personas con necesidades especiales de acceso. Sus principales beneficiarios son PcD y, dada la relación existente entre envejecimiento y discapacidad, los turistas seniors (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021a). La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015, 2016) estima que en Europa el TA podría movilizar a más de 130 millones de personas y generar más de 80 mil millones de euros anuales, cifras que aumentarán en las próximas dos décadas a causa del envejecimiento demográfico global. Pese a todo, la cadena de valor que configura la oferta turística continúa presentando carencias de adaptación para atender a ese segmento (De La Fuente-Robles et al., 2020; Gassiot et al., 2018; Nyanjom et al., 2018; Rubio-Escuderos et al., 2021), lo que se traduce en una pérdida significativa de clientes potenciales (OMS, 2021a, 2021b).

En tal contexto, la presente investigación trata de examinar la situación de accesibilidad en destinos urbanos para acoger a PcD física y sensorial. Como objetivos específicos se pretende descubrir y evaluar los problemas y soluciones que conlleva el desarrollo del TA a través de la perspectiva de los agentes implicados (*stakeholders*). Para ello, entre 2021 y 2022 se lleva a cabo un estudio exploratorio en A Coruña (Galicia) sobre una muestra de 23 participantes. La información fue recogida a través de entrevistas y grupos de enfoque y analizada bajo las pautas de la Teoría Fundamentada (TF). Los resultados revelaron los desafíos y estrategias en el desarrollo de los DTA. De este modo, y si bien anteriores publicaciones han señalado las barreras que experimentan las PcD durante sus viajes (Andrade et al., 2015, Cassia et al., 2020; Gassiot et al., 2018), en esta ocasión se categorizan, por primera vez desde la perspectiva de la oferta, las dificultades y fórmulas para mejorar la accesibilidad del sector en base a la opinión de la comunidad receptora. Tras esta introducción, se presenta en la sección 2 el marco teórico, en la 3 la metodología, en la 4 los resultados, en la 5 discusión y, finalmente, en la 6 las conclusiones del estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Los beneficios del turismo accesible

El TA no sólo beneficia a las PcD, sino también a mayores, niños, mujeres embarazadas, viajeros que llevan un carrito o un equipaje pesado, o aquellos que no están familiarizados con un idioma o un entorno, entre otros (Darcy et al., 2010; Domínguez et al., 2019; OMT, 2016). Al captar un segmento más amplio de población, se trata de un modelo turístico capaz de incrementar los ingresos de los destinos y reducir la estacionalidad (Darcy et al., 2010; Lim et al., 2020; Reyes-García et al., 2021). Además, aumenta de la calidad de la oferta, al inspirar el desarrollo de entornos, productos y servicios adaptados a las necesidades de todo tipo de viajeros (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020; Gillovic y McIntosh, 2020; Happ y Bolla, 2022).

Para las personas mayores y las personas con discapacidad, el turismo tiene un potencial "rehabilitador" (Happ y Bolla, 2022) y "transformador" (Rubio-Escuderos et al., 2021), capaz de mejorar su bienestar físico y mental, reducir el estrés, aumentar la autoestima, la autonomía personal y la independencia, estimular las habilidades intelectuales, aumentar el conocimiento y promover la socialización (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020; De La Fuente-Robles et al., 2020; Gassiot y Coromina, 2018). Para las empresas turísticas, la demanda de TA es un nicho de mercado excepcional con un efecto multiplicador, ya que son leales a las empresas y destinos que satisfacen sus necesidades, suelen viajar acompañados, y en muchos casos son beneficiarios de pensiones con la posibilidad de viajar fuera de temporada y alargar estancia (Darcy et al., 2010; Domínguez et al., 2019; Lim et al., 2020; Reyes-García et al., 2021).

Numerosos estudios han respaldado el impacto positivo de la accesibilidad en el desempeño económico de las organizaciones que la han integrado como parte de su estrategia competitiva (Darcy et al., 2010; Lim et al., 2020; Reyes-García et al., 2021). La accesibilidad no sólo aumenta los ingresos, sino que también genera otros beneficios corporativos intangibles relacionados con la imagen y la percepción de la calidad de la oferta, al tiempo que contribuye a la sostenibilidad social y medioambiental del entorno turístico (Cassia et al., 2021; Gillovic y McIntosh, 2020; Happ y Bolla, 2022). Desde un punto de vista ambiental, las infraestructuras basadas en los principios del Diseño Universal combinan la estética con los valores naturales e históricos del entorno, garantizando la habitabilidad y el saneamiento para las comunidades y simplificando el uso de elementos con un costo mínimo (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020; Darcy et al., 2010; Domínguez et al., 2019). Desde un punto de vista social, constituye un elemento fundamental de una gestión responsable, al fomentar la inclusión de grupos marginados en las actividades turísticas (De La Fuente-Robles et al., 2020; Montes, 2016).

2.2. Stakeholders del Turismo Accesible

Freeman (1984) define un *stakeholder* como "cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de una empresa" (p. 25), lo que las convierte en un elemento clave en la planificación estratégica de cualquier actividad. La lista de partes interesadas de TA incluye propietarios, ejecutivos, trabajadores, proveedores, clientes, competidores, instituciones financieras, medios de comunicación, asociaciones, gobierno y la comunidad local, entre otros. Aunque cada uno de ellos desempeña un papel importante en

el tema de estudio, Michopoulou y Buhalis (2011) identificaron a las personas con discapacidad, sus asociaciones, las administraciones públicas y los proveedores de servicios turísticos como cuatro de los principales grupos de interés en el asunto.

Según Nyanjom et al. (2018), la administración es responsable de gestionar la información pública, los entornos construidos, la movilidad urbana, la seguridad ciudadana, el patrimonio, los centros culturales públicos y todos los elementos relacionados con el turismo y la accesibilidad dentro de una unidad administrativa. Los proveedores privados de turismo gestionan productos y servicios turísticos esenciales relacionados con la intermediación, el alojamiento, los restaurantes y las actividades turísticas complementarias. Las organizaciones de personas con discapacidad poseen el conocimiento que el sector necesita en relación con la accesibilidad y tienen la obligación de transmitir las necesidades.

2.3. Presentación del caso de estudio: la ciudad de A Coruña

A Coruña es una ciudad litoral situada al noroeste de España, en la Comunidad Autónoma de Galicia. Conforme a datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021a) el municipio acoge a 245.468 habitantes en una extensión de 37,8 km². Al igual que otras localidades españolas, su casco urbano es el resultado de un proceso constructivo iniciado hace más de 30 años, cuando no se tenía en cuenta la accesibilidad (Alonso, 2016). Sin embargo, gracias a sus características geológicas y el apoyo del gobierno local, el destino fue seleccionado por ASPAYM¹ (ASPAYM, s.f.) como la primera ciudad del Proyecto ACCEDES², mediante el que se elaboró en 2012 un estudio detallado de la situación de accesibilidad de la oferta turística. Los datos fueron actualizados en 2017 con la publicación del documento *A Coruña Accesible Guía de Turismo*, elaborado por Turismo Coruña y GRUMICO³ (2017). La Figura 1 muestra la localización y el mapa de la ciudad.

Figura 1. Localización y plano de A Coruña



Fuente: Elaboración propia

El destino posee diversos recursos naturales y culturales, entre los que destaca la Torre de Hércules, declarada en 2009 Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO (Figura 2). También cuenta con playas urbanas, parques y jardines, construcciones prerromanas, románicas, barrocas y modernistas, museos de arte, ciencia y tecnología, y forma parte del Camino Inglés a Santiago de Compostela (Turismo Coruña y Gaztelumendi, 2017). A día de hoy, la mayoría de ellos no están adaptados para discapacidades sensoriales y presentan ciertos problemas para visitantes con movilidad reducida (Turismo Coruña y GRUMICO, 2017), lo que corrobora los trabajos de Juncà (2012 y Hernández-Galán et al. (2017).

Figura 2. Torre de Hércules



Fuente: Elaboración propia

En A Coruña y su área de influencia existen más de 50 alojamientos turísticos (Booking, 2021). Si bien, entre todos se contabilizan un total de 64 habitaciones adaptadas para usuarios y usuarias de sillas de ruedas, conforme a la guía elaborada por Turismo Coruña y GRUMICO (2017) no existe ninguno que no presente ciertas carencias en este aspecto. Igualmente, de los más de 1.000 locales de hostelería, tan sólo 43 son aptos para sillas de ruedas (GRUMICO, s.f.). Por otra parte, los puntos de información turística parecen presentar un nivel adecuado de accesibilidad (GRUMICO, 2022) y las más de cuarenta agencias de viaje mayoristas y minoristas no ofrecen información al respecto. En el transporte urbano, aéreo y ferroviario se observa un estado de accesibilidad positivo, al contrario que en la flota de autobuses interurbanos y su estación central (Díaz y García, 2018). No se dispone de datos sobre las condiciones del transporte marítimo. Finalmente, aunque no existe información específica acerca de la demanda de productos y servicios accesibles, la administración turística local (Turismo Coruña y Gaztelumendi, 2017) considera que la ciudad se encuentra lejos de alcanzar su máxima capacidad de carga, ya que el volumen global de visitantes oscila entre un máximo de 40.500 personas en agosto y un mínimo 20.000 en enero (INE, 2021b). Aunque en 2021 dichas cifras han descendido a la mitad a raíz de la crisis sanitaria, la estancia media ha aumentado de 2 a 2,39 noches, la tasa ocupación hotelera se sitúa en un 49,02% y su precio medio diario en 57,67 € (INE, 2021c).

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

La presente investigación trata de examinar la situación de accesibilidad para acoger a turistas con requisitos especiales de acceso físico y sensorial en destinos urbanos desde la perspectiva de los *stakeholders* seleccionados —PcD, asociaciones de PcD, administración pública local y proveedores turísticos—. Como objetivos específicos se analizan los problemas que conlleva la implantación de un modelo accesible y se procura descubrir las posibles soluciones. Con tal intención, entre junio de 2021 y enero del 2022 se lleva a cabo un estudio exploratorio, en el que se emplea la entrevista semiestructurada y los grupos de enfoque como herramientas para la recolección de datos. La información se analiza en varios ciclos de lectura, con el apoyo del programa Atlas.ti.9. Ink y bajo las pautas de la TF, incorporando nuevos participantes a la muestra hasta alcanzar el nivel de saturación teórica.

3.2. Muestreo y recopilación de datos

A partir del contexto planteado la selección de la muestra se efectúa en 3 fases, de forma discrecional y por cuotas, hasta conformar un cuadro heterogéneo representativo de la oferta y la demanda. En ella se incluyeron participantes en un rango de edad de 25 a 65 años, hombres y mujeres, con y sin discapacidad, con y sin estudios turísticos, y especialistas en áreas tan diversas como el marketing, la gestión de empresas, el transporte, la cultura, la arquitectura o el derecho, entre otras. Como se muestra en la Tabla 1, con los grupos se trató de generar un debate entre profesores de un centro de enseñanza de gestión hotelera (G01) y entre gerentes turísticos (G02), ya que admitieron poseer un escaso conocimiento sobre el tema de estudio en el momento de ser contactados. Por su parte, las entrevistas se dirigieron a sujetos relacionados con la administración y las asociaciones, dada la cantidad de información que podían aportar de forma individual. En todo caso, las conversaciones fueron grabadas y transcritas, se utilizó un mismo guion y se asignó un código a cada participante a fin de obtener una información comparable y diferenciada.

Tabla 1. Tipología de la muestra

Fecha	Código	Actividad	Perfil sociodemográfico		
			Edad	Formación	Estudios turísticos
16/06/2021	G01P1	Prof. ^a Comunicación	35-45	Doctora	No
	G01P2	Prof. ^a Calidad	45-55	Licenciada	No
	G01P3	Prof. Restauración	55-65	Técnico Superior	Si
	G01P4	Prof. Finanzas	45-55	Licenciado	No
	G01P5	Prof. ^a Legislación	45-55	Doctora	No
	G01P6	Prof. RR. HH	45-55	Licenciado	No
	G01P7	Prof. Marketing	45-55	Licenciado	No
	G01P8	Prof. ^a Alojamiento	45-55	Máster	Si
13/07/2021	G02P1	Agencia de Viajes	45-55	Técnico Superior	Si
	G02P2	Alojamiento	25-35	Técnico Superior	Si
	G02P3	Restauración	35-45	Técnico	Si
	G02P4	Transporte	45-55	Técnico	No
	G02P5	FPE Hostelería	45-55	Técnico Superior	Si
	G02P6	Cultura y Ocio	45-55	Doctor	No
14/07/2021	E01	Asociación	45-55	Licenciada	No
14/07/2021	E02	Asociación	45-55	Licenciada	No
15/07/2021	E03	Ayuntamiento	45-55	Máster	No
11/11/2021	E04	Asociación	25-35	Máster	No
15/11/2021	E05	Ayuntamiento	45-55	Licenciado	No
17/11/2021	E06	Asociación/Arquitecto	45-55	Licenciado	No
24/11/2021	E07	Asociación/Abogada	35-45	Licenciado	No
30/11/2021	E08	Asociación	45-60	Licenciado	No
10/12/2021	E09	Ayuntamiento	45-60	Máster	Si

Nota: G=Grupo; E=Entrevista; P=Participante; Prof.^a=Profesora; Prof.=Profesor; RRHH=Recursos Humanos; FPE=Formación Profesional para el Empleo. Fuente: Elaboración propia.

3.3. Proceso de codificación y análisis de datos

Conforme a los principios de la TF establecida por Strauss y Corbin (Strauss y Corbin, 2002), no se parte de supuestos a *priori*, sino que de forma inductiva se teoriza en base a los datos recopilados. Durante todo el proceso se aplica el método comparativo constante, de modo que sistemáticamente se recoge, codifica y analiza la información en la búsqueda de patrones comunes. El procesamiento y análisis de datos, como ya se ha mencionado, se efectúa con el apoyo del programa Atlas.ti.9. Ink. En diez ciclos de lectura se pasa por las etapas de codificación abierta, axial y selectiva. Finalmente se mantuvieron 351 citas, nueve códigos y tres categorías que giran en torno a una categoría central, como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Códigos y Categorías

CATEGORÍAS	SITUACIÓN TURISMO ACCESIBLE		
	STAKEHOLDERS	PROBLEMAS	SOLUCIONES
Códigos	Asociaciones	Técnicos	Técnicos
	Sector	Económicos	Económicos
	Administración	Culturales	Culturales

Fuente: Elaboración propia

Paralelamente, a lo largo de todo el proceso se elaboró un memorando de códigos que ayudó a generar ideas y encajar los datos en categorías analíticas tentativas, hasta descubrir el concepto axial. La Tabla 3 muestra cada código, la categoría a la que pertenece, su enraizamiento —número de citas en las que aparece— y el tema al que hace referencia.

Tabla 3. Memorando de códigos

Categoría	Código	Descripción
STAKE-HOLDERS	Asociaciones (N = 29)	Se mencionan tareas, acciones y responsabilidades propias de las asociaciones de PcD.
	Sector (N = 168)	Se hace algún tipo de referencia directa o indirecta a empresas turísticas (alojamiento, restauración, intermediación, transportes u ocio).
	Administración (N = 236)	Se hace algún tipo de referencia directa o indirecta a la administración pública o entidades que gestiona (patrimonio, museos, educación etc.).
PROBLEMAS	Problemas Técnicos (N = 50)	Se habla de problemas que guardan relación con elementos físicos del entorno, la arquitectura y el urbanismo.
	Problemas Económicos (N = 21)	Se hace algún tipo de referencia a recursos monetarios.
	Problemas Culturales (N = 109)	Se señalan problemas relacionados con comportamientos y creencias sociales o individuales. También se incluyen las leyes y las normativas, como instrumentos que reflejan la idiosincrasia social.
SOLUCIONES	Soluciones Técnicas (N = 73)	Se habla de soluciones que podrían ser aplicadas por el personal encargado del diseño y/o ejecución de planes urbanísticos, infraestructuras y edificios, maquinaria, tecnología, productos y servicios turísticos.
	Soluciones Económicas (N = 23)	Se habla de soluciones de bajo coste económico, así como de premios, subvenciones o reducciones fiscales.

Soluciones Culturales (N = 92)	Se manejan conceptos relacionados con la formación, sensibilización y difusión de la discapacidad entre la población. Se incluyen soluciones relacionadas con mejoras normativas.
-----------------------------------	---

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

IV. RESULTADOS

4.1. Identificación de variables

En este apartado se aborda el análisis desde las variables categóricas identificadas, delimitadas en códigos y que se corresponden con los objetivos de la investigación, a través de la nube de palabras, el mapa conceptual y la tabla de co-ocurrencias. En la Figura 3 se muestra la nube de palabras, que resalta los conceptos más repetidos durante las entrevistas, al otorgarles un tamaño proporcional a su frecuencia (Friese, 2019). Entre todos destaca el término “creer” y dada la emergencia de verbos similares —“suponer”, “pensar”, etc.— se concluye que las declaraciones de los sujetos se fundamentaron en consideraciones personales. El resto del conjunto sirvió para identificar las variables del estudio —problema, administración, económico, ...—. Cabe mencionar que no se registraron términos despectivos como “minusvalía” o “invalidez”, lo que podría indicar un posible cambio de actitud de la sociedad hacia la discapacidad (Gassiot et al., 2018).

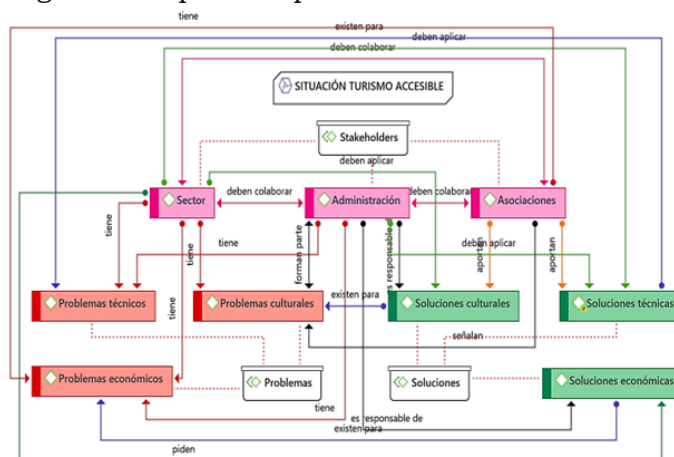
Figura 3. Nube de palabras



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 4 se presenta el mapa conceptual o red de códigos, que ilustra la estructura cognitiva que representa las relaciones entre conceptos y ayuda a generar teorías. Se observa que la administración ocupa un lugar central, pues sus decisiones tienen un impacto directo en sobre el turismo y guarda una estrecha relación con el resto de *stakeholders* (Nyanjom et al., 2018). Asimismo, el sector y las asociaciones se sitúan a derecha e izquierda del gobierno local, ya que su colaboración es básica en este caso como responsables de la oferta y la demanda (Nyanjom et al., 2018, Michopoulou y Buhalis, 2011). También cent radas aparecen las soluciones y problemas culturales, que por número de citas presentaron mayor frecuencia que sus homónimos.

Figura 4. Mapa conceptual sobre la situación del TA



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4 muestra el número de veces que dos conceptos coinciden en una misma cita. Una asociación superior al 0,15 (15%) indica que podría existir una relación que debería ser examinada (Friese, 2016). En este sentido, vuelven a destacar la administración, relacionada significativamente con 5 códigos, y las soluciones de tipo cultural, relacionadas significativamente con todas las variables. Por su parte, los problemas y soluciones de naturaleza económica no co-ocurren significativamente con ningún concepto. La explicación y triangulación de estos resultados se realiza al final de los siguientes sub-epígrafes.

Tabla 4. Co-ocurrencias entre códigos

	Asociaciones (Gr=29)		Sector (Gr=168)		Administración (Gr=236)	
	count	coef.	count	coef.	count	coef.
Asociaciones (Gr=29)	-	-	3	0.02	13	0.05
Sector (Gr=168)	3	0.02	-	-	82	0.25
Problemas técnicos (Gr=50)	0	0	17	0.08	38	0.15
Problemas económicos (Gr=21)	0	0	11	0.06	13	0.05
Problemas culturales (Gr=109)	2	0.01	60	0.28	79	0.30
Soluciones técnicas (Gr=73)	1	0.01	37	0.18	45	0.17
Soluciones económicas (Gr=23)	1	0.02	8	0.04	21	0.09
Soluciones culturales (Gr=92)	23	0.23	37	0.17	58	0.21

Nota: Gr = enraizamiento (número de citas asociadas); *count* = conteo; *coef.* = coeficiente.
Fuente: Elaboración propia.

4.2. Problemas que plantea el desarrollo del TA

La categorización de los “Problemas” se desveló a raíz de los datos, tras listar, analizar y comparar la información. Los problemas *técnicos* agruparon conflictos asociados a elementos físicos (Cassia et al., 2021), los *económicos* reunieron conceptos relacionados con el valor pecuniario que conllevan las adaptaciones o la falta de recursos monetarios por parte de la oferta o la demanda (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020; Montes, 2016), y los *culturales* aunaron comportamientos que evidencian el desinterés hacia la discapacidad (Darcy et al., 2010, Cassia et al., 2021), así como las dificultades relacionadas con el desarrollo e implantación de normativas (Nyanjom et al., 2018). La Tabla 5 sintetiza los incidentes asociados a cada categoría.

Tabla 5. Categorización de problemas que plantea el desarrollo del TA

Problemas técnicos	
•	Adaptación de infraestructuras urbanas y patrimonio material
•	Adaptación y mantenimiento de los transportes e infraestructuras relacionadas
Problemas económicos	
•	Coste de las adaptaciones
•	Escasez de recursos por parte de la oferta y la demanda
•	Coste de los productos adaptados
Problemas culturales	
•	Indiferencia
•	Desconocimiento
•	Discriminación e infravaloración del segmento
•	Falta cultura de la accesibilidad
•	Falta voluntad política
•	Preferencias contrapuestas a la accesibilidad
•	Preeminencia de la movilidad reducida
•	Problemas legislativos

Fuente: Elaboración propia

4.2.1. Problemas técnicos

Conforme a las autoridades locales, “Los principales problemas emanan de las infraestructuras que hay en la ciudad, que no todas conllevan una fácil adaptación a las políticas accesibles que exige la normativa” (E09). Se trata de una arquitectura proyectada en la segunda mitad del siglo XX, “que ha priorizado el vehículo sobre el peatón” (E05) e ignorado la accesibilidad en todos sus aspectos (Alonso, 2016). Como comentaba un asociado, “Las aceras se supone que son de prioridad peatonal y, sin embargo, te encuentras que cuando vas a cruzar la carretera tienes que bajar la calzada porque la prioridad es el coche” (E06). La Figura 5 ilustra un ejemplo de dicha priorización.

Figura 5. Avenida de Enrique Salgado Torres (A Coruña)



Fuente: Elaboración propia

Lo mismo sucede con el patrimonio material y los cascos históricos, con la dificultad añadida de mantener el legado intacto (Reyes et al., 2021). Como comentaba un responsable de la administración, “Son muy puristas los de patrimonio y mover algo o tocar una piedra es prácticamente misión imposible. Hacen bien, por un lado, porque protegen ese ese patrimonio, pero, por otro, evitan el adaptar ese recurso” (E09).

No obstante, y aunque en cierta medida las carencias de adaptación en infraestructuras antiguas puedan resultar comprensibles, no parecen explicar su ausencia en intervenciones recientes (Juncà, 2012, Hernández-Galán et al., 2017). En este sentido, se observa que algunos diseños de obra nueva no consideran los riesgos y obstáculos que ciertos elementos y colores pueden presentar para personas con problemas visuales. Como explicaba una asociada, *“Por ejemplo, aquí en la Dársena. Es un espacio que para las personas con dificultades de visión es difícil orientarse, porque de repente hay un carril por el que circulan los taxis y los autobuses, pero ese carril no está delimitado de una manera clara”* (E01), como se muestra en la Figura 6. En la misma línea, varios participantes de las asociaciones (E06-E08) señalaron que algunos tramos de los nuevos carriles para bicicletas han sido trazados justo en frente de algunas paradas de autobuses, lo que pone en riesgo a personas mayores o con problemas sensoriales (Figura 7). Si bien ambos ejemplos se refieren a la ciudad del caso de estudio, serían extrapolables a otras ubicaciones y recursos gestionados por los gobiernos locales como museos, teatros o centros sociales (Juncà, 2012, Hernández-Galán et al., 2017). En palabras de las asociaciones, *“Hay muy poquita adaptación. De maquetas, planos, bucles y todo eso... no hay prácticamente nada”*, quizás porque *“adaptar supone invertir”* (E04) o porque *“la accesibilidad total es algo temporal. El guía se fue, la exposición cambió, todos los folletos que tengo en macrocaracteres, en braille y en lectura fácil ya no sirven para nada”* (E02).

Figura 6. Paseo de la Dársena (A Coruña)



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Paseo Marítimo Alcalde Francisco Vázquez (A Coruña)



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los transportes, y aunque la impresión general de los asociados y asociadas es positiva (E01, E04, E08), las quejas se centran en las infraestructuras vinculadas —estaciones, aeropuerto, etc.—, la escasez de paradas adaptadas de autobuses urbanos y los

habituales fallos en el despliegue de las rampas de los vehículos (E06, E07) (GRUMICO, 2022).

Se finaliza este sub-epígrafe con una triangulación de los resultados obtenidos en la Tabla 4, Co-ocurrencias entre códigos. En resumen, el hecho de que la mayoría de los problemas técnicos se detectaran en el entorno urbano e inmuebles gestionados por la administración pública (Alonso, 2016, Juncà, 2012, Hernández-Galán et al., 2017) parece confirmar el nivel de enraizamiento entre el código homónimo y la variable Administración (15%).

4.2.2. Problemas económicos

Todos los participantes en el estudio coincidieron en que “accesibilizar” la oferta de forma integral implicaría un gran esfuerzo monetario (Reyes-García et al., 2021, Gassiot et al., 2018), y que éste debería ser compartido entre gobierno y empresas (Lim, 2020). En palabras de los gerentes del 2º grupo de enfoque, “*Hay pequeños negocios que una pequeña inversión es mucho para ellos o les limita la actividad o incluso puede llevarlos al cese de la actividad*” (G02P3), “*la administración debería incentivar a la empresa compartiendo esa inversión*” (G02P6). En respuesta, los representantes de los organismos públicos locales lamentaban que “*como tú eres la administración más cercana, ¡te lo piden todo a ti! Y tú tienes un presupuesto más limitado*” (E03), “*somos los menos dotados económicamente*” (E05). Por ello sugirieron que dicha financiación debería provenir de instancias superiores, incluso de fondos de la Unión Europea (E03, E05, E09).

No obstante, una participante del 1er grupo también recordó que las restricciones presupuestarias no sólo están presentes en el ámbito de la oferta, sino también en el lado de la demanda (Gillovic y McIntosh, 2020), pues “*Padecer una discapacidad lastra a este segmento a tener peores trabajos o incluso a estar sin trabajo*” (G01P1). Unido a ello, parece que las ayudas económicas destinadas a que ciertos colectivos puedan acceder a la actividad turística son actualmente escasas, como constataba uno de los asociados, “*para las personas sordas no hay un apoyo económico detrás que a las empresas les redunde*” (E08). Adicionalmente, en base a una investigación inédita, otro de los miembros del 1er grupo exponía que los productos adaptados suelen situarse en un rango de precios superior al estándar (Rubio-Escuderos et al., 2021, Domínguez et al., 2018): “*De las 35 ciudades del Camino de Santiago, lo que he encontrado en Booking es que la accesibilidad sube precio. Es un factor positivo y estadísticamente significativo. No quiere decir ni que estén repercutiendo en el precio una inversión realizada, ni que es que haya una fuerte demanda. Pueden ser cosas como que los hoteles más recientes son los que tienen mayor número de atributos de accesibilidad y, por tanto, son más nuevos y están mejor equipados*” (G01P7).

En cuanto a la triangulación de la información recogida en este apartado con los resultados de la Tabla 4, se observa que el reducido nivel de significancia de los problemas económicos con el resto de variables podría estar relacionado con el escaso número de citas asociadas a esta categoría (GR = 21), pero también podría demostrar que, si bien la falta de recursos monetarios sirve de excusa para la inacción del sector, no es realmente el problema principal (Reyes et al., 2021, Gillovic y McIntosh, 2020, Gassiot et al., 2018; Montes, 2016)).

4.2.3. Problemas culturales

Aunque en el momento actual todos los agentes aprecian una actitud social más inclusiva hacia la discapacidad que la de anteriores generaciones (OMT, 2015), “*La realidad es que*

mientras no te toca de cerca, nos importa un comino” (G01P4) (Darcy et al., 2010, Cassia et al., 2021). En este aspecto, se recuerda que los sujetos de los grupos de enfoque admitieron desconocer cómo satisfacer las necesidades de estos clientes (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020, De La Fuente et al., 2020, Nyanjom et al., 2018). Como declaraba uno de los profesores en base a su experiencia en el sector, *“Si te viene un cliente así... ¿es que no sabes cómo tratarlo?”* (G01P3). En la misma línea, un usuario de silla de ruedas comentaba, *“Cuando vamos a los sitios se dirigen a mi mujer y le preguntan ¿qué desea el señor? ¡Hombre! ¡Pregúntame a mí, que estoy aquí delante!”* (E06)

Este desconocimiento acerca de las necesidades que genera la discapacidad podría deberse, en parte, a que todavía una facción del sector privado no considera a este tipo de clientes un nicho mercado lo suficientemente atractivo como para adaptar su oferta (Darcy et al., 2010, Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020, Nyanjom et al., 2018). Como declaraba un gerente, *“Para realizar ese gasto nos falta algo, que es la demanda. Nosotros no percibimos que haya una realidad de demanda”* (G02P5).

Entretanto, la administración se alinea con los estudios que avalan los beneficios de TA (Darcy et al., 2010, Gillovic y McIntosh, 2020, Montes, 2016) y lamenta las posibles consecuencias del pensamiento empresarial, pues *“Se están perdiendo oportunidades de negocio por esa falta de visión o esa incapacidad del sector de reconocer un mercado potencial que no se está atendiendo”* (E09).

Pero la puesta en valor de la accesibilidad no es sólo una cuestión económica, sino de derechos humanos (Darcy et al., 2010). De hecho, la inaccesibilidad es una forma de discriminación que contraviene las normativas, como precisó un asociado, *“Es como decir, to no quiero atender a negros, total son un 10% de la población. ¡Eso es racismo! No estás en tu derecho porque ¿es discriminación! Pero parece que dejar fuera a las personas con discapacidad es un derecho de libre elección”* (E06). En este sentido, resulta curioso que tras más de 30 años de desarrollo normativo todavía se aprecie que una gran parte de la oferta turística de gestión pública o privada no cumpla con los requisitos legales (Rubio-Escuderos et al., 2021, De La Fuente et al., 2020, Nyanjom et al., 2018, Gassiot et al., 2018, Hernández-Galán et al., 2017). Por ello se preguntó a los participantes si creían que el actual marco legal suficiente, lo que planteó varios tipos de respuesta:

“La ley se desconoce” (E01, E02, E06)

“La ley es papel mojado, no se cumple” (E02, E06, E08)

“La ley se debería ampliar y mejorar” (E01, E03, E04, E09)

“La ley está completa, el problema es cómo se interpreta” (E05, E07)

“No se debe endurecer la normativa porque podría impedir el funcionamiento de muchos negocios” (G02P2, G02P3, G02P5)

En todo caso, todos participantes coinciden en que en las leyes aplicables a la industria se percibe una preeminencia de la movilidad reducida sobre otro tipo de realidades (Rubio-Escuderos et al., 2021, Reyes et al., 2021), que los negocios, e incluso la administración, se ciñen a los requisitos mínimos (Gillovic y McIntosh, 2020) y que muchas veces no cumplen ni con la legislación vigente (Nyanjom et al., 2018). En esto, las asociaciones y los responsables locales culparon gobierno por su “falta de voluntad política”, excesiva burocracia y deficiente formación de sus trabajadores (Montes, 2016).

La administración y los asociados también manifestaron que existen prioridades inexcusables que se anteponen a la accesibilidad, como la ampliación de espacios para terrazas de

hostelería a costa de la circulación en la vía pública desde la crisis sanitaria o, incluso, la estética de los diseños (E01, E03, E05, E06). Como señalaba una asociada, “*Ahora es todo muy minimalista. Se construye todo en tonos muy claritos y sin apenas referencias. ¡Eso es mortal para las personas con problemas de visión!*” (E01). En las Figura 8 y Figura 9 se muestran ambos ejemplos.

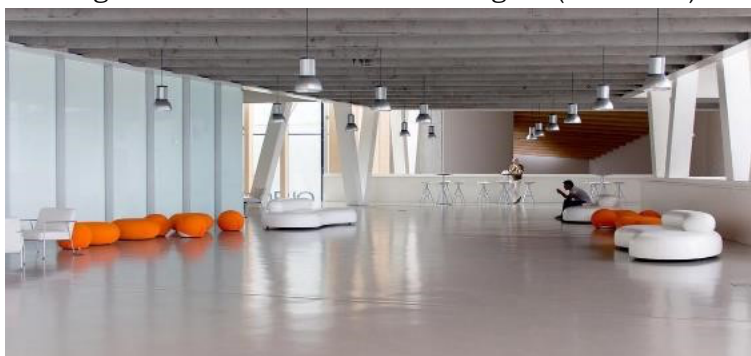
Finalmente, dado que la mayoría de los problemas culturales se asociaron al desinterés del sector por accesibilizar su oferta y la ineficacia de la administración en la aplicación y vigilancia de las normativas, se confirma el grado de enraizamiento de esta variable con el Sector (28%) y la Administración (30%) expuesto en la Tabla 4.

Figura 8. Calle San Juan (A Coruña)



Fuente: Google Imágenes

Figura 9. Centro Sociocultural Ágora (A Coruña)



Fuente: Elaboración propia

4.3. Soluciones para el desarrollo de un TA

De manera homónima a los problemas, las soluciones que se muestran en la Tabla 6 se desvelaron a raíz de los datos y fueron clasificadas como *técnicas*, *económicas* y *culturales*. Las primeras incluyeron fórmulas que podrían ser aplicadas sobre el entorno físico (Cassia et al., 2021), en las segundas se incorporaron subvenciones y soluciones de bajo coste (Cockburn-Wootten y McIntosh; 2020; Montes, 2016), y en las terceras se manejaron conceptos como formación, colaboración e inspección (Rubio-Escuderos et al., 2021; Reyes et al., 2021; Gassiot et al., 2018).

Tabla 6. Categorización las soluciones que plantea el desarrollo del TA

Problemas técnicos			
<ul style="list-style-type: none"> • Señalización adaptada • Colores contrastados • Iluminación adecuada • Signoguías • Rampas • Elevadores/ascensores 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiodescripción • Maquetas y relieves • Braille y macrocaracteres • Bucle magnético • Sistema FM • Video-interpretación 	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales antirreflejantes • Materiales antideslizantes • Subtitulación • Lectura fácil • Mochilas vibratorias • Otra tecnología 	
Problemas económicos			
<ul style="list-style-type: none"> • Coste de las adaptaciones • Escasez de recursos por parte de la oferta y la demanda • Coste de los productos adaptados 			
Problemas culturales			
<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia • Desconocimiento • Discriminación Infravaloración del segmento • Falta cultura de la accesibilidad • Falta voluntad política Preferencias contrapuestas a la accesibilidad • Preeminencia de la movilidad reducida • Problemas legislativos 			

Fuente: Elaboración propia

4.3.1. Soluciones técnicas

Entre las soluciones técnicas, las asociaciones destacaron la importancia de “combinar una buena señalización visual, táctil y acústica, adaptada a las capacidades de distintos usuarios (...) emplear colores contrastados que diferencien vías de paso, riesgos y obstáculos (...) con un nivel de iluminación adecuado a cada zona y su contenido (...). En las superficies se ha de evitar el uso de materiales que puedan provocar reflejos o iluminaciones, (...) los pavimentos deberían ser antideslizantes, homogéneos, con una rugosidad para ser interpretada por una persona con discapacidad visual” (E01). “Para salvar barreras arquitectónicas se han de habilitar rampas fijas o móviles, ascensores o elevadores que cumplan con los requisitos exigidos por ley” (E06) (Reyes et al., 2021, Alonso, 2016, Juncà, 2012, Díaz y García, 2018). La Figura 10 muestra una silla elevadora no apta para sillas de ruedas y una plataforma elevadora homologada.

Figura 10. Silla elevadora salvaescaleras y plataforma elevadora



Fuente: Google Imágenes

Además, para que las personas con dificultades sensoriales puedan comunicarse o tener acceso a contenidos, los asociados recordaron la existencia de soluciones como “la

audiodescripción, las signoguías, la videointerpretación (...) las maquetas, los relieves, el braille, los macrocaracteres (...) los sistemas FM, el bucle magnético, la subtitulación, las mochilas vibratorias... ¡hasta las aplicaciones móviles! A día de hoy ¡no hay excusa!" (E04) (Reyes et al., 2021, Juncà, 2012, Díaz y García, 2018). La Figura 11 muestra una mochila vibratoria y un bucle magnético de mostrador para personas con problemas de audición.

Figura 11. Mochila vibratoria



Fuente: Elaboración propia

Prácticamente todas las soluciones recogidas en esta categoría fueron aportadas por las asociaciones y dirigidas a la administración y el sector, lo que explica el grado de significancia entre las variables Soluciones técnicas- Administración (17%) y Soluciones técnicas- Sector (18%) de la Tabla 4.

4.3.2. Soluciones económicas

Como explicaron los asociados, no todas las adaptaciones conllevan un sobrecoste económico (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020). A veces son pequeños cambios como *"Poner mesas redondas para que las personas signistas podamos comunicarnos durante una comida"* (E08) o *"utilizar un color diferente para que contraste, pintar más plazas de aparcamiento o mover las cosas de sitio"* (E06), como se muestra en la Figura 12.

Figura 12. Ejemplos de adaptaciones de bajo coste



Fuente: Elaboración propia

De hecho, una pequeña inversión puede suponer una gran ventaja competitiva (Domínguez et al., 2018). Un entrevistado ejemplificaba este hecho a través de la historia de una taxista que había adquirido un bucle magnético portátil, *"ella decía... Cuando me enteré de que ese aparato vale 200 € dije, ¡Para el taxi! ¡Claro! ¿Por qué no...? A parte, ella es lista, porque es un elemento diferenciador y lleva la pegatina súper grande en el taxi. Sin embargo, ¿hay este aparato en el ayuntamiento? No"* (E04). Gracias a la adquisición del bucle magnético esta pequeña empresaria ha conseguido fidelizar a varios clientes. La Figura 13 muestra algunos símbolos de accesibilidad.

Figura 13. Símbolos de bucle magnético, subtítulo, signoguías y audiodescripción



Fuente: Google Imágenes

En cuanto a financiación, algunos trabajadores del sector público, académico y asociativo también recordaron que existen reducciones fiscales y subvenciones a empresas (Lim, 2020) para la contratación PcD y la adaptación de los puestos de trabajo (E04, E05, G01P3, G01P6, G01P7). Igualmente, los gobiernos y las asociaciones gestionan periódicamente pequeñas ayudas para que los demandantes de TA puedan acceder a la actividad (E05, G01P1) (Rubio-Escuderos et al., 2021, Domínguez et al., 2018).

Respecto a la triangulación de estos resultados con los obtenidos en la Tabla 4, se observa que, al igual que los “Problemas económicos”, el código “Soluciones económicas” no alcanzó un nivel de co-ocurrencia significativa en ningún caso. La mayoría de las citas asociadas no señalaban a ningún agente en particular, sino que se trataba de fórmulas aplicables a ámbitos generales.

4.3.3. Soluciones culturales

Como comentó un responsable de la administración: *“A veces pensamos en la accesibilidad únicamente como una cuestión física. Accesibilidad también es un concepto cultural”* (E05) (Reyes et al., 2021, Cassia et al., 2021). Sobre este particular, los proveedores turísticos consideran que para avanzar en un modelo accesible se ha de sensibilizar a los agentes implicados en la cadena de valor (G02P1, G02P2, G02P3, G02P6) y, como expresó un asociado, *“escuchar a las personas que tienen una discapacidad”* (E06) (Lim, 2020). A tal fin, las autoridades locales elogiaron el efecto de las campañas emprendidas por los movimientos asociativos bajo el lema “Ponte en mi lugar”.

Por otra parte, según entrevistados y algunos participantes de los grupos de enfoque, es tarea del gobierno promover la integración de materias relacionadas con la accesibilidad en los planes de enseñanza, además de proporcionar una formación acorde entre sus propios trabajadores (Díaz y García, 2018). De hecho, las carencias y necesidades formativas (De La Fuente et al., 2020, Nyanjom et al., 2018) fueron mencionadas en algún momento en todas y cada una de las conversaciones. A continuación, se muestran algunos ejemplos:

“Nosotros necesitamos, sobre todo, formación del personal de turismo, de los guías, de los hoteles, de la hostelería...” (E01)

“La formación interna de las administraciones es imprescindible” (E03)

“La formación para los sectores, para la gente que se encarga de diseñar y ejecutar los proyectos que están dirigidos al público en general... sería muy necesario” (E07)

“Lo fundamental es formación. Sí, formar, formar” (E08)

“Dentro de los planes de estudios debería sí o sí empezara a moverse este tipo de formaciones” (E09)

Asimismo, uno de los profesores del 1er grupo de enfoque planteó que la inclusión laboral de PcD en las empresas ayudaría a comprender ciertas situaciones (Happ y Bolla, 2022), ya que *“Una parte importante es normalizar la convivencia con esa situación. Si conseguimos que la*

gente tenga un compañero con discapacidad, van a estar más mentalizados que por la vía de la imposición” (G01P6). En el mismo grupo, una de las profesoras recordó la conveniencia que tendría, no sólo para el sector, sino también para la comunidad receptora, *“aplicar los principios del Diseño Universal... la humanización de las calles. Que cuando se diseñe, pensar que el destino pueda ser disfrutado por todos. Porque en algún momento todos podemos tener algún problema”* (G01P2) (Darcy et al., 2010, Gillovic y McIntosh, 2020).

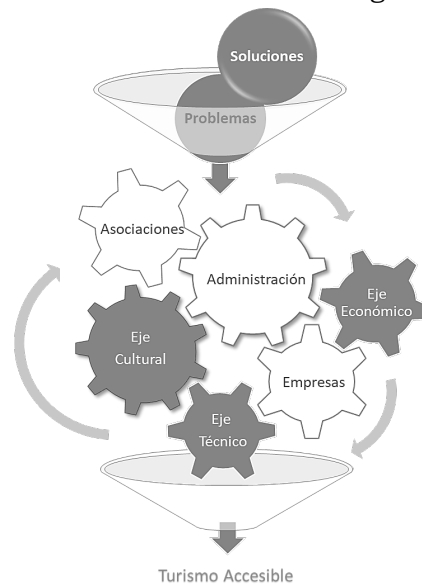
Finalmente, otro de los elementos clave conforme a las asociaciones y los responsables turísticos es la colaboración entre la oferta y la demanda, el sector público y el privado (Reyes et al., 2021, Gillovic y McIntosh, 2020, Nyanjom et al., 2018). En palabras de un asociado, *“Hay que fomentar que los productores participen con el movimiento asociativo, que van a tener nuestro apoyo”* (E08). En la misma línea, la administración transmitió su interés en los siguientes términos: *“Colaboraremos con personas con algún tipo de discapacidad para, progresivamente, adaptar la ciudad a las necesidades de este tipo de demanda”* (E09).

En cuanto al elevado grado de enraizamiento que presentaron las soluciones culturales en Tabla 4, se observa que la mayoría de los incidentes asociados a esta categoría implicaban a todos los agentes. Este hecho se ejemplifica en algunas de las frases expuestas en este apartado — *“formación para los sectores”, “Van a tener nuestro apoyo...”, “Colaboraremos ...”, etc.—.*

V. DISCUSIÓN

En base a la información proporcionada por los participantes y a la definición de TA expuesta al inicio del documento, se deduce que el modelo turístico que ofrece el destino A Coruña no es accesible, pues a lo largo de la cadena de valor que configura su oferta presenta ciertos problemas técnicos y culturales para acoger de forma fácil, autónoma, segura y digna a visitantes con determinadas características físicas y/o sensoriales. Los hallazgos de este estudio podrían ser extrapolados a otras localizaciones, pues confirman una situación ya observada en anteriores investigaciones, tanto en cuanto a carencias y soluciones de accesibilidad de entornos y recursos turísticos (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020-Reyes et al., 2021), como al papel que desempeñan cada uno de los actores implicados en el desarrollo del TA (Nyanjom et al., 2018, Michopoulou y Buhalis, 2011). Más aún, en esta ocasión se exponen los tres ejes clave de actuación sobre los que deberían intervenir los responsables turísticos para mejorar la calidad de la oferta —medida en base a su grado de accesibilidad— y, por tanto, se considera que este trabajo podría servir de guía para futuros planes de actuación en la materia. De forma gráfica, la Figura 14 ilustra la interrelación de los elementos que configuran el TA.

Figura 14. Elementos clave en la configuración del TA



Fuente: Elaboración propia

La configuración del TA en un destino presenta una serie de problemas y soluciones que deben ser abordados bajo una visión holística del sistema turístico, mediante la participación, comunicación y coordinación de todas las partes interesadas y un sistema de gobernanza que identifique con claridad los roles y responsabilidades de cada uno de los agentes (Nyanjom et al., 2018), en cada uno de los ejes de actuación.

5.1. Eje cultural

En primer lugar, los resultados de la investigación dilucidaron la preeminencia de una serie de problemas culturales inherentes a los organismos públicos y a las entidades turísticas privadas que dificultan el correcto desarrollo del TA (Nyanjom et al., 2018). Por una parte, son los propios mecanismos gubernamentales los que muchas veces impiden o ralentizan la ejecución de las adaptaciones a causa de una excesiva burocracia o a la priorización de intereses contrapuestos a la accesibilidad, como la circulación de vehículos o la estética del patrimonio. Unido a ello, la escasa capacitación sus trabajadores en la materia deriva en dificultades para solventar adecuadamente los problemas de acceso de una parte de la ciudadanía a determinados servicios, carencias de adaptación de los inmuebles a su cargo o concesión de licencias a proyectos que no tienen en cuenta las características físicas y/o sensoriales de una parte de la población. En esta línea, el desconocimiento de las normativas o las causas que las motivan podría explicar la laxa praxis percibida por los agentes en cuanto a inspección y sanción ante su incumplimiento por parte de las compañías turísticas, lo que se a su vez se traduce en una oferta de alojamiento, restauración, transporte, ocio e intermediación incapaz de satisfacer las necesidades de los demandantes de TA.

Por otra parte, las empresas turísticas privadas adolecen de una “miopía empresarial” (Cassia et al., 2021) que les impide apreciar el coste de oportunidad subyacente a la mejora de la accesibilidad. En este sentido, el hecho de subestimar la utilidad tangible e intangible que les proporcionaría la captación de un tanto por ciento más de población —que aumentará aceleradamente en los próximos años a causa de la inversión de la pirámide poblacional—, también es un problema cultural. Al igual que en la administración pública, se aprecia que gran parte de los recursos humanos que desempeñan su labor en el sector turístico privado

son ajenos a las necesidades de este tipo de clientes, de modo que los productos y servicios que desarrollan y ofrecen son insuficientes para atraer a este tipo de demanda (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020, De La Fuente et al., 2020, Nyanjom et al., 2018).

En consecuencia, el primer “engranaje” que ha de movilizar la administración, con apoyo de las asociaciones, es la cultura. De este modo, se debería comenzar con un plan de formación en materia de accesibilidad y discapacidad de sus propios trabajadores públicos y, posteriormente, se debería extender dicho conocimiento al resto de *stakeholders* turísticos a través de cursos, módulos o materias de carácter obligatorio en centros educativos, empresas turísticas y entidades relacionadas, impartidos, supervisados y/o aprobados por los propios afectados y afectadas. Asimismo, se ha de avanzar en la “normalización” e integración laboral y académica de las PcD, tanto en el turismo, como en otros sectores vinculados. Unido a ello, se ha de promover una “cultura de la accesibilidad” de forma transversal entre la población a través de actos públicos, actividades formativas o campañas de difusión masivas en medios de comunicación, entre otros.

5.2. Eje técnico

En segundo lugar, los datos obtenidos de la muestra también indicaron una serie de problemas técnicos relacionados con el diseño y/o mantenimiento de los entornos, productos y servicios turísticos gestionados por las empresas y las administraciones públicas (Hernández-Galán et al., 2017). A este respecto, también se observa que podría existir una estrecha relación entre las deficiencias de accesibilidad de dichos elementos con los problemas culturales, como se expone a continuación. Por una parte, las autoridades señalaron la dificultad técnica que supone combinar la conservación del patrimonio histórico en estado puro con la accesibilidad. Sin embargo, los propios organismos que cuestionan la intervención en dichos bienes con un fin eminentemente social han permitido la ejecución de proyectos que respondían a cuestiones tan triviales como la estética o la explotación económica de determinados espacios (Nogueira, 2002). Además, existen estudios que evidencian que la convivencia entre patrimonio y accesibilidad es posible (Juncà, 2012).

Al igual que el área de patrimonio, se demuestra que una gran mayoría de las infraestructuras urbanas y de transportes podrían ser “humanizadas” con un poco de “voluntad política”, la participación de las PcD en los planes de actuación, la aplicación de los principios del “Diseño Universal” en los proyectos de nueva construcción, la tecnología o la realización pequeñas adaptaciones de coste reducido, como delimitar las zonas de paso en colores adecuados, priorizar la circulación del peatón en los trazados de la vía pública, mejorar los emplazamientos de las paradas de autobús, etc. En cuanto a los fallos técnicos en la flota de transportes públicos, tan sólo se requiere una inspección más frecuente por parte de la empresa concesionaria, bajo la vigilancia de la propia administración que, en su caso, debería aplicar sanciones correctoras.

5.3. Eje económico

Finalmente, el impulso del “engranaje” económico emanaría de la incoación del resto de la maquinaria y tendría un efecto de retroacción. En otras palabras, un cambio en la percepción por parte del sector acerca de las ventajas que reportaría el TA haría que la mejora de la accesibilidad se enfocase como una inversión —no como un gasto—, que derivaría en una mejora de la imagen del destino y, consecuentemente, en un aumento de la cuota de demanda

(Darcy et al., 2010, Happ y Bolla, 2022, Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020, Gillovic y McIntosh, 2020) y, por tanto, en un aumento de beneficios.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a la literatura especializada en el corpus de la investigación, la demanda de un turismo sin barreras es un segmento de mercado emergente, capaz de reducir la estacionalidad, incrementar los ingresos y mejorar la calidad de la oferta turística (Happ y Bolla, 2022, Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020, Gillovic y McIntosh, 2020). Adicionalmente, se identifica al TA como un modelo de desarrollo para el sector capaz de reducir la desigualdad humana e inspirar la formulación de entornos más seguros, resilientes y sustentables (Happ y Bolla, 2022, Gillovic y McIntosh, 2020). No obstante, aun cuando los agentes sociales reconocen la evidente utilidad económica y social del TA, la situación de accesibilidad en los destinos todavía se encuentra lejos de alcanzar un nivel óptimo (Rubio-Escuderos et al., 2021, Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020, Reyes et al., 2021).

Los principales problemas para el desarrollo de los DTAs son las adaptaciones de infraestructuras creadas con anterioridad a las actuales leyes de accesibilidad (Alonso, 2016), la escasez de recursos monetarios (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020) y, sobre todo, la exigua cultura de la accesibilidad que todavía impera en la sociedad (Gillovic y McIntosh, 2020). Entre las soluciones, se proponen diversas fórmulas, elementos y/o mecanismos más o menos innovadores (Gillovic y McIntosh, 2020, Cassia et al., 2021), la ejecución de adaptaciones de bajo coste, ayudas y subvenciones a empresas y demandantes de TA (Cockburn-Wootten y McIntosh, 2020), y la capacitación de los trabajadores de la administración y las empresas turísticas en discapacidad y accesibilidad (Nyanjom et al., 2018). Además, se ha señalado a los organismos públicos como los responsables de liderar la transformación del sector (Nyanjom et al., 2018) y a las asociaciones como los responsables de transmitir las necesidades de sus representados de manera que impacten en la industria turística. Asimismo, corresponde a los propietarios de los negocios superar su “miopía empresarial” (Cassia et al., 2021) y reconocer los inminentes cambios del mercado.

En definitiva, este contribuye a avanzar en el desarrollo de una oferta turística accesible, a revelar que gran parte de las carencias de accesibilidad de los destinos podrían ser superadas mediante una planificación coordinada por parte de los gobiernos, con la participación de empresas y demanda (Nyanjom et al., 2018), sobre tres ejes de actuación: adaptaciones técnicas, recursos económicos y “cultura de la accesibilidad”. Sin embargo, también presenta ciertas limitaciones que podrían servir de guía para el desarrollo de futuras investigaciones, pues no se han examinado las necesidades de otras discapacidades, como la intelectual o la cognitiva, o la opinión de otro tipo de agentes, como la población local o los propios turistas. Asimismo, la aplicación de métodos de recolección y análisis cuantitativos sobre las variables examinadas podría ayudar a comprobar y validar los resultados alcanzados.

Autoría del trabajo

Conceptualización, (A.L.); metodología, (A.L.); adquisición de datos, (A.L.); análisis e interpretación, (A.L.); redacción, revisión y edición, (A.L.). El autor ha leído y está de acuerdo con la versión publicada del manuscrito.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Alonso López, Fernando (2016). *La accesibilidad en evolución: La adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa* (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona.

Andrade, María, Santos Pita, María del Pilar, Caamaño-Franco, Iria (2015). Estudio de accesibilidad turística desde la óptica de la calidad y responsabilidad social: el caso de Galicia. En *Congreso Internacional de Turismo de Zaragoza 2014: actas* (pp. 137-156). Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. Disponible en: <https://acortar.link/HtP701>

ASPAYM Galicia (s.f.). *ACCEDES A Coruña.*, Disponible en: <http://www.aspaymgalicia.org/accesibilidad/accedes/accedes-a-coruna/>

Booking (2021). *Busca hoteles en A Coruña.* Disponible en: <https://www.booking.com/city/es/la-coruna.es.html>

Buhalis, Dimitrios, Darcy, Simon (2010). Introduction: From Disabled Tourist to Accessible Tourism. En Buhalis, D. y Darcy, S. (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues*, 1-20. Channel View Publications.

Cassia, Fabio, Castellani, Paola, Rossato, Chiara, Baccarani, Claudio (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *TQM Journal*, 33(1), 205-221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>

Cockburn-Wootten, Cheryl, McIntosh, Alison (2020). Improving the Accessibility of the Tourism Industry in New Zealand. *Sustainability*, 12(24), 10478. <https://doi.org/10.3390/su122410478>

Darcy, Simon, Cameron, Bruce, Pegg, Shane (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>

De La Fuente Robles, Yolanda María, Muñoz de Dios, María Dolores, Mudarra-Fernández, Ana Belén, Ricoy-Cano, Adrián (2020). Understanding Stakeholder Attitudes, Needs and Trends in Accessible Tourism: A Systematic Review of Qualitative Studies. *Sustainability*, 12(24), 10507. <https://doi.org/10.3390/su122410507>

Díaz Velázquez, Eduardo, García García-Castro, Cristina (2018). *Estudio integral sobre la accesibilidad a los medios de transporte públicos en España*. Real Patronato sobre Discapacidad.

Domínguez Vila, Trinidad, Alén González, Elisa, Darcy, Simon (2018). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140-156. <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>

Freeman, R. Edward (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press.

Friese, Susanne (2019). ATLAS.ti 8 Windows Guía Rápida. ATLAS.ti Scientific Software, 1-70, Disponible en: http://downloads.atlasti.com/docs/quicktour/QuickTour_a8_win_es.pdf

Gassiot, Ariadna, Prats, Lluís, Coromina, Lluís (2018). Tourism constraints for spanish tourists with disabilities: Scale development and validation. *Documents d'Analisi Geografica*, 64(1), 49-71. <https://doi.org/10.5565/rev/dag.364>

Gillovic, Brielle, McIntosh, Alison (2020). Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, 12(22), 9722, <https://doi.org/10.3390/su12229722>

GRUMICO (2022). *Oficina de Información Turística–Torre de Hércules*. Disponible en: <http://grumico.com/es/oficina-de-informacion-turistica-torre-de-hercules/>

GRUMICO (s.f.). *Índice guía accesible*. Disponible en: <http://grumico.com/wp-content/uploads/2015/03/INDICE-GUIA-ACCESIBLE.pdf>

Happ, Éva, Bolla, Veronika (2022). Theoretical Model for the Implementation of Social Sustainability in the Synthesis of Tourism, Disability Studies, and Special-Needs Education. *Sustainability*, 14(3), 1700. <https://doi.org/10.3390/su14031700>

Hernández-Galán, Jesús, Borau Jordán, Jose Luís, Sánchez Martín, Carlos, Martorell Martínez, Verónica, Medina Higuera, María, Carmona Rojo, Iván, Clemente Izquierdo, María Soledad (2017). *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España*. Ed. ILUNION, Fundación ONCE y Vía Libre.

Instituto Nacional de Estadística (2021a). *Nomenclátor: Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional*, Disponible en: <https://www.ine.es/nomen2/index.do?accion=busquedaDesdeHomeynombrePoblacion=coru%C3%B1ayx=0yy=0>

Instituto Nacional de Estadística (2021b). *Encuesta de ocupación hotelera. Viajeros y pernoctaciones por puntos turísticos*. INE. Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2078>

Instituto Nacional de Estadística (2021c). *Indicadores de rentabilidad del sector hotelero. Tarifa media diaria (ADR) por comunidades autónomas y provincias*. INE. Disponible en: <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2059>

Juncà, José Anatonio (2012). *Accesibilidad universal al patrimonio cultural. Fundamentos, criterios y pautas*. SOCYTEC Sociedad y Técnica S.L.

Lim, Jee-Eun (2020). Understanding the discrimination experienced by customers with disabilities in the tourism and hospitality industry: The case of Seoul in South Korea. *Sustainability*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/su12187328>

Michopoulou, Eleni y Buhalis, Dimitrios (2011). Stakeholder analysis of accessible tourism. En Dimitrios Buhalis y Simon Darcy (Eds.), *Accesssible tourism: Concepts and issues*, 260-273. Channel View Publications.

Montes Gavilán, Tatiana (2016). Análisis de la accesibilidad en las sedes de turismo de eventos en Barcelona. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 11(1), 50-64. <https://doi.org/10.17979/rotur.2016.11.1.1780>

Nogueira Giménez, Juan Francisco (2002) La conservación activa del patrimonio arquitectónico. *Loggia, Arquitectura y Restauración*, (13), 10-31, <https://doi.org/10.4995/loggia.2002.3569>

Nyanjom, Julie, Boxall, Kathy, Slaven, Janine (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675-697. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1477828>

Organización Mundial de la Salud (2021a). *Envejecimiento y salud*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Organización Mundial de la Salud (2021b). *Discapacidad y salud*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención*. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284416523>

Organización Mundial del Turismo (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. OMT.

Reyes-García, María Eugenia, Criado-García, Fernando, Camúñez-Ruiz, José Antonio, Casado-Pérez, María (2021). Accessibility to cultural tourism: The case of the major museums in the city of Seville. *Sustainability*, 13(6), 1-26. <https://doi.org/10.3390/su13063432>

Rubio-Escuderos, Lucía, García-Andreu, Hugo, Michopoulou, Eleni y Buhalis, Dimitios (2021). Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the tourist industry. *Tourism Recreation Research*, 1-15. <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1981071>

Smith, Ralph W. (1987). Leisure of disable tourists. Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(87\)90109-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(87)90109-5)

Strauss, Anselm y Corbin, Juliet (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*, Editorial Universidad de Antioquía.

Turismo Coruña y Gaztelumendi, I. (2017). *Plan Estratégico de Turismo de A Coruña 2017-2020*. Turismo Coruña.

Turismo Coruña y GRUMICO (2017). A Coruña Accesible Guía de Turismo. Disponible en: <https://turismocoruna.com/media/documentos/GUIA ACCESIBILIDAD 17x24 OK.pdf>