



UNIVERSIDAD DE JAÉN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

TESIS DOCTORAL
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA
ACCESIBILIDAD EN DESTINOS TURÍSTICO
INTELIGENTES

PRESENTADA POR:
MARÍA DOLORES MUÑOZ DE DIOS

DIRIGIDA POR:
DRA. DÑA. YOLANDA MARÍA DE LA FUENTE ROBLES
DR. D. JESÚS HERNÁNDEZ-GALÁN

JAÉN, 3 DE JULIO DE 2017

ISBN 978-84-9159-334-8

A mi MADRE, mi HERMANO y mis SOBRINOS, Miguel y Cristóbal;
por todo el tiempo que os debo.

A mi PADRE, porque en tu silencio he encontrado siempre la energía para continuar siendo
tu motivo de felicidad y a mi tito Jorge, porque sin saberlo has sido, eres y serás mi ejemplo
a seguir.

Agradecimientos

A pesar de la dificultad de separar lo personal de lo académico, puedo decir que la esencia de este trabajo se encuentra en mis Directores.

Mi Directora, Yolanda De la Fuente, que ha guiado mi camino durante toda mi etapa universitaria, limando cada detalle, eliminando los miedos y llenando de fuerza cada ciclo de esta trayectoria. De ti heredo el esfuerzo constante, llevando por bandera la transparencia, la justicia, la valentía y la profesionalidad que me has inculcado para superar las adversidades y alcanzar las metas. Aprender de tu mano es la mejor satisfacción a la que se puede llegar.

Mi co-director Jesús Hernández; mi padre profesional. Contigo he podido experimentar que la discapacidad es un motivo de superación donde no existen los límites ni los finales. He descubierto los valores del trabajo en equipo y la dedicación hacia los demás. Gracias por enseñarme desde la más profunda honestidad y por tu confianza puesta en mí.

Gracias a la Fundación ONCE por hacerme partícipe de su equipo durante mi estancia en Madrid, enmarcada en la realización de esta tesis. Desde estas líneas subrayo su compromiso por la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, a través, entre otras muchas actuaciones, de la financiación y la puesta en marcha de proyectos de investigación como este.

A las Instituciones como CEAPAT, PREDIF, CERMI, SEGITTUR o APROMPSI, por facilitarme su acceso y apoyar el desarrollo de este trabajo.

A la Diputación y Ayuntamientos de Jaén y Ávila. En especial a Mabel Selfa Sevilla, Técnico de Turismo en el Área de Turismo y Promoción de la Diputación de Jaén y Rosa Jiménez Herraiz, Técnico Municipal de la Oficina Municipal de Accesibilidad del Ayuntamiento de Ávila, por su disposición, atención y compromiso de extender los beneficios del trabajo hacia todas las personas.

Gracias a cada una de las personas que motivadas por su ilusión, interés de mejorar y profesionalidad, han dedicado su tiempo para el enriquecimiento de esta investigación. Sois la voz de todo lo que aquí está escrito.

A las personas con discapacidad, por su lucha incansable de conseguir un mundo igualitario.

Desde un terreno más personal, tengo la suerte de estar rodeada de quiénes me acompañan en mi día a día, y que lo hacen a pesar de los kilómetros que nos separan. Gracias por demostrarme que la distancia es sólo una palabra.

A mis compañeros/as del Departamento de *Accesibilidad Universal* e Innovación de Fundación ONCE, por enseñarme que no existe ningún problema que no tenga solución. A Sonia, M.^a Carmen y Mercè, por ofrecerme la positividad como mecanismo de vida.

A todas las personas a las que en las diferentes etapas por las que he pasado en la universidad, he tenido siempre la ayuda que he necesitado. Gracias, Juana Pérez y Virginia Fuentes.

A mi profesor Paco Luís, porque desde que puse mi primer pie en la universidad siempre he tenido su sujeción a pesar de la inestabilidad que a veces ha tenido el suelo durante el transcurso de los años.

A mi compañero Javi, porque de manera paralela hemos andado este camino que nos ha dejado tantas anécdotas, vivencias y sobre todo experiencias repartidas por España, México y Marruecos.

A mi compañera Irene y mi compañero Diego, por ser los testigos de mi quehacer sevillano diario, dándome momentos de risa y arropo en los tiempos solitarios.

A toda mi familia, la de interior y la de costa, porque las circunstancias hacen que en el camino esté mi corazón.

Gracias Almudena y Juan Antonio por vuestro abrigo y protección durante el camino.

Y a ti, cariño, por devolverme la ilusión y demostrarme que tenerte es mejor que cualquier sueño.

“La meta no está en ser un Destino Inteligente, ser Inteligente es el camino para avanzar y mejorar, pensando en la calidad de los recursos, servicios y entornos, donde la Accesibilidad Universal y el diseño para todas las personas, marquen la eficacia de la experiencia turística”

Escobar, 2014

PARTE PRIMERA: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. Hacia una Ciudad Inteligente desde una Ciudad Accesible 2

1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Conceptualización de la Accesibilidad.....	3
1.1.1.1. Aproximación conceptual y contextualización.....	3
1.1.1.2. Marco normativo: Igualdad de oportunidades, no discriminación y Accesibilidad Universal.....	6
1.1.1.3. Accesibilidad como principio jurídico	6
1.1.1.4. Aplicación de la normativa	8
1.1.2. Proyección de la accesibilidad.....	14
1.2. Nociones de inteligencia	15
1.2.1. <i>Smart City</i> : El fallido <i>Trending Topic</i>	15
1.2.1.1. Evolución del concepto <i>Ciudad Inteligente</i>	15
1.2.1.2. La <i>Smart City</i> de hoy.....	20
1.2.2. Teorías de intervención y <i>e-Social Work</i> para una <i>Ciudad Inteligente</i>	21
1.2.2.1. Disciplina científica para una <i>Smart City</i>	21
1.2.2.2. Teorías de aplicación social para una <i>Smart City</i>	23
1.2.2.3. <i>e-Social Work</i> para una Ciudad Inteligente	24
1.2.3. Nuevas dimensiones de accesibilidad en la <i>Smart City</i> : Hacia la <i>Smart Human City</i>	26
1.3. La ciudad y sus servicios.....	28
1.3.1. La ciudad como núcleo urbano unida al papel de la sociedad de la información, la comunicación y la tecnología	28
1.3.2. Una ciudad humanizada.....	30
1.3.3. El derecho de la ciudad	31
1.3.4. Los servicios de la ciudad: Introducción al sector turístico	36

CAPÍTULO 2. El marco del Turismo Inclusivo..... 40

2.1. Turismo del Siglo XXI: Los cambios demográficos que transforman el sector.....	41
2.1.1. Turismo como derecho.....	42
2.1.2. El turismo de nuestros días	43
2.2. Dimensiones del turismo: De Turismo Social a Turismo Inteligente.....	45
2.2.1. Discapacidad y Turismo: Turismo Accesible	46
2.2.2. Surgimiento de los Destinos Turísticos Inteligentes	49
2.2.3. Inteligencia al servicio de todos/as	50
2.2.4. El nacimiento del Turismo Inclusivo	51
2.3. Los nuevos perfiles en el Turismo Accesible	53
2.3.1. Personas con Discapacidad	53
2.3.2. El origen de los/as nuevos/as beneficiarios/as en Turismo Inclusivo.....	54
2.3.2.1. Personas <i>Senior</i>	55
2.3.3. Otros/as beneficiarios/as	57
2.4. La perspectiva del turismo para todas las personas.....	59
2.4.1. Beneficios, posibilidades de mejora y potencialidades.....	59
2.4.1.1. Oportunidad de negocio	61
2.4.2. El paradigma de la <i>Accesibilidad Universal</i> y el diseño para todas las personas.....	62
2.4.2.1. Cadena de Accesibilidad	64
2.4.3. Accesibilidad como instrumento de calidad.....	65

2.4.3.1. Responsabilidad social corporativa: Integración de la accesibilidad en el sector turístico	65
2.4.3.2. Posibilidad de mejora de la calidad	67
2.4.4. Formación de profesionales	68
2.4.4.1. El papel de la universidad	69
CAPÍTULO 3. Territorios Accesibles e Inteligentes del panorama Español	72
3.1. Resultado de los principales territorios accesibles en España	73
3.1.1. Premios Reina Sofía de Accesibilidad. En la actualidad: Premios Reina Letizia de <i>Accesibilidad Universal</i> de Municipios	73
3.1.2. Premios <i>Access City Award</i>	75
3.1.3. Premios Telefónica <i>Ability Awards</i>	77
3.1.4. Premios SICTED	78
3.1.5. Premios CERMI	80
3.1.6. Premios DISCAPNET	82
3.2. Diagnóstico de las principales Ciudades Inteligentes en España.....	84
3.2.1. El estado de las <i>Smart Cities</i> españolas.....	84
3.2.2. <i>Ranking</i> de Ciudades Inteligentes	94
3.2.3. Casos de éxito en <i>Smart City</i>	96
3.2.4. Encuesta Global sobre el estado de las <i>Smart Cities</i>	96
3.2.5. <i>Ranking</i> de Ciudades Inteligentes en Europa	98
3.2.5.1. Normalización para las Ciudades Inteligentes: AEN/CTN 178	98
3.3. Situación de los principales Destinos Turísticos Inteligentes.....	100
3.3.1. Normalización para los Destinos Turísticos Inteligentes: UNE 178501	103
3.4. Sistematización de los datos	103
3.4.1. Mapa actual accesible de España.....	103
3.4.2. Mapa actual inteligente de España	105
3.4.3. Mapa actual Destinos Turísticos Inteligentes en España.....	106
3.5. Análisis de una <i>Smart City</i>	106
3.5.1. Resultados análisis DAFO	107
3.5.2. Consideraciones para un Destino Turístico Inteligente desde el análisis de una <i>Smart City</i>	112

SEGUNDA PARTE: MÉTODO

CAPÍTULO 4. Diseño Metodológico	114
4.1. Objetivos de la investigación y otras consideraciones.	115
4.1.1. Objetivos específicos e hipótesis relacionadas	116
4.2. Metodología y diseño.....	117
4.2.1. Enfoque metodológico	119
4.2.2. Diseño metodológico	121
4.2.3. Los casos de análisis: Ávila y Jaén	123
4.2.3.1. Ávila, destino humanizado	124
4.2.3.2. Jaén, como ciudad habitada	129
4.2.4. Muestra analítica.....	132
4.2.4.1. Codificación de la muestra	134
4.2.5. Técnicas de recogida de datos.....	143
4.2.5.1. Análisis Documental	143

4.2.5.2.	La entrevista	144
4.2.5.3.	La observación participante	150
4.2.5.4.	Los grupos de discusión	152
4.2.6.	Técnicas de análisis de la información y control de calidad	156
4.2.6.1.	Método DAFO	156
4.2.6.2.	Codificación datos mediante Atlas-ti	157
4.2.7.	Esquema de categorías	159

TERCERA PARTE: RESULTADOS

CAPÍTULO 5. Resultados 166

5.1.	Estructura de la realidad en la experiencia turística	167
5.1.1.	Turistas como fuente de información	167
5.1.2.	Valoración según turistas de los servicios de la cadena turística	170
5.2.	Análisis de la familia “Administración Pública”	174
5.3.	Análisis común de redes.....	180
5.3.1.	Barreras.....	181
5.3.2.	Normativa sobre accesibilidad	186
5.3.3.	Necesidades	191
5.3.4.	Aspectos a mejorar	197
5.3.5.	Aspectos que han mejorado	200
5.3.6.	Buenas prácticas	203
5.3.7.	Accesibilidad y empresas privadas.....	205
5.4.	Percepción de los/as expertos/as.....	206
5.4.1.	Sobre la accesibilidad del Turismo en España	206
5.4.2.	Sobre razones para no viajar	207

CUARTA PARTE: CONCLUSIONES, LIMITACIONES, HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN Y FUTURA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 6. Discusión y conclusiones 209

6.1.	Diagnósticos compartidos.....	210
6.1.1.	<i>La Smart City</i> : el punto de partida	210
6.1.2.	El éxito de un territorio inteligente está marcado por las personas	212
6.1.3.	Elementos teóricos que integran el Turismo Inclusivo.....	213
6.1.4.	<i>Smart</i> Vs Inteligencia.....	214
6.1.5.	Los caminos que conducen al Turismo Inclusivo.....	216
6.1.5.1.	Accesibilidad como estrategia	217
6.2.	Respuestas a las preguntas de investigación.....	220
6.2.1.	¿Es posible un Turismo Inteligente sin accesibilidad?.....	220
6.2.2.	¿Cómo se conceptualiza el Turismo Inclusivo desde el punto de vista de una Ciudad Accesible e inteligente en España?	221
6.2.3.	¿Cuáles son las ciudades y destinos inteligentes y accesibles en España?.....	221
6.2.4.	¿Qué elementos repercuten en la cadena de valor del turismo para que se considere turismo de calidad?	223
6.2.5.	¿Por qué es importante la implicación en el sector turístico por parte de la administración pública y el sector privado?.....	223
6.3.	Diseñar un Destino Turístico Inteligente	224

6.3.1. Evitar la discontinuidad en la cadena de accesibilidad	224
6.3.2. Modelo de Destino Turístico Inteligente como punto de partida	224
6.3.3. La accesibilidad como directriz transversal	227
6.4. Conseguir un Destino Turístico Inclusivo	229
6.4.1. Origen del Protocolo para la consecución de un destino para todas las personas: Encuesta de valoración en destinos	229
6.4.1.1. Introducción y objetivos del Protocolo	233
6.4.1.2. Agentes implicados	233
6.4.1.3. Herramientas	236
6.5. Limitaciones de la investigación en el marco del Turismo Inclusivo	242
6.6. Futuras líneas de investigación	244
6.6.1. Nuevas líneas de investigación desde el <i>Design Thinking</i>	247
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	249
SIGLAS	261
ÍNDICE DE TABLAS	263
ÍNDICE DE FIGURAS	265
ÍNDICE DE ANEXOS	267

INTRODUCCIÓN

Originados por la *Smart City*, en España existe una clara apuesta por avanzar hacia un nuevo modelo de turismo que pretende constituir Destinos Turísticos Inteligentes o *Smart Destinations*, como consecuencia tanto del proceso evolutivo de la ciudad, como de la trayectoria positiva que envuelve a los destinos turísticos ya consolidados de nuestro país.

Las *Smart Cities* o Ciudades Inteligentes, son modelos de desarrollo que buscan resolver los problemas de las sociedades modernas con soluciones modernas (Moreno y Gutiérrez, 2012), donde a través de la tecnología se pretende cambiar y mejorar la gestión de los recursos con criterios de eficiencia y sostenibilidad, abriendo un nuevo escenario capaz de desarrollar las ciudades y en este caso los *Smart Destinations*, con criterios de accesibilidad desde una perspectiva social.

Por este motivo se ha elegido como tema de investigación para nuestra tesis, la aplicación práctica de la *Accesibilidad Universal* en esta nueva modalidad turística, que centre su estrategia en el diseño para todas las personas (en adelante D4ALL) con independencia de las capacidades funcionales de la población; lo que nos lleva a hablar de un nuevo concepto de turismo, el Turismo Inclusivo, capaz de integrar accesibilidad y tecnología al servicio de la ciudadanía.

En consecuencia de la evolución que ha sufrido el turismo en los últimos años, junto al interés del tema elegido, se pretende obtener un alto grado de innovación apoyados porque los agentes implicados sean conscientes de que a pesar de las mejoras realizadas que posicionan a España como un referente en turismo, existen aún retos que se deben superar, para lo que es necesario conocer la realidad social y posicionarse en pro de la cadena de valor en turismo donde la actividad turística se centre en la persona.

Para ello nos apoyamos en la puesta en marcha del 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, poniendo de manifiesto el objetivo por garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto al resto de la ciudadanía, a través de la inclusión en la comunidad y los principios de vida independiente y *Accesibilidad Universal*.

De esta manera, una de las conjeturas que marca la importancia de esta investigación, se centra en el interés de la Organización Mundial del Turismo, (en adelante OMT) por destacar cómo las personas con discapacidad son aquellas que por motivo del entorno en el que se encuentran tienen limitada su capacidad de relación y presentan necesidades especiales en los servicios turísticos, fundamentando que el buen diseño capacita y el mal diseño, discapacita (Declaración de Estocolmo, 2004). En este sentido, la accesibilidad se concibe desde un horizonte abierto, ya que es fundamental para algunas personas, necesaria para otras pero confortable para todas (Observatorio de la Accesibilidad, 2011).

Consideramos así que este estudio será de gran relevancia en cuanto nos permita la oportunidad de poner en evidencia por un lado que la tecnología no sólo supondrá un motor de innovación y por otro que la inteligencia no estará marcada únicamente por el despliegue tecnológico, sino que el objetivo es dotar de inteligencia las infraestructuras de una ciudad y mejorar su productividad. Hacemos pues de los destinos una nueva oportunidad donde a través de la accesibilidad, la tecnología proporcione soluciones pensadas para mejorar la calidad en la actividad turística y en la vida en la ciudad, basado en que no habrá espacios inteligentes si no son accesibles (Townsend, 2006).

La orientación que tenemos sobre los Destinos Turísticos Inteligentes basada en un turismo de inclusión, nos lleva a indagar sobre las directrices que están surgiendo en este momento de cambio en el sector turístico y a manifestar la variedad de agentes y ejes implicados para su consecución.

Para ello, la investigación se presenta dividida en seis capítulos:

El primer capítulo desarrolla una conceptualización de la accesibilidad, en la que se realiza una aproximación sobre su contextualización en nuestro ámbito de actuación. Se refleja el marco normativo centrado en la igualdad de oportunidades y no discriminación, así como la metodología de aplicación de la legislación y la proyección de la accesibilidad en el presente y en el futuro, teniendo como punto de partida la evolución con respecto al significado de la accesibilidad en sus inicios.

En este primer capítulo nos sumergimos también en el significado y trayectoria de la *Smart City*, incluyendo la óptica social que nos envuelve en la que se apuesta por una ciudad para todas las personas. Finaliza el capítulo con la descripción de la ciudad como núcleo urbano unida al papel de la sociedad de la información, la comunicación y la tecnología, así como los servicios de la ciudad, destacando el turismo como eje principal de la investigación.

El segundo capítulo se centra en el Turismo Inclusivo, donde se ponen de manifiesto los cambios demográficos que han transformado el sector hasta nuestros días. Así mismo, se detalla la evolución que ha llevado a cabo el turismo y las diferentes formas de denominación que ha tenido, en el que se incluye el papel que han asumido las personas con discapacidad y que han conformado el Turismo Accesible. A su vez, se describe de qué forma surgen los Destinos Turísticos Inteligentes y por consecuencia los Destinos Turísticos Inclusivos, subrayando los nuevos perfiles originados en el turismo. Finaliza este capítulo, con una de las partes principales, la descripción de la perspectiva del turismo para todas las personas como paradigma vertebrador de la nueva modalidad turística que defendemos, atendiendo a los beneficios, posibilidades de mejora, repercusión de la cadena de accesibilidad y la necesidad de formación en accesibilidad de los/as profesionales del sector.

En estos dos capítulos se abordan aspectos teóricos como parte de los resultados del análisis documental de esta investigación.

El capítulo tercero pone a la luz los territorios accesibles e inteligentes del panorama español. Para ello, señalamos los principales reconocimientos a través de las convocatorias

nacionales en el ámbito de la accesibilidad. De la misma manera señalamos los principales casos de éxito de las *Smart Cities* a través del diagnóstico de las Ciudades Inteligentes en España y los proyectos de Destinos Turísticos Inteligentes que existen en la actualidad. A modo de sistematización de los datos, finaliza este capítulo con tres mapas que de forma gráfica representan los principales destinos y territorios que marcan el estado de la cuestión.

El capítulo cuarto detalla el diseño metodológico y el fundamento seguido en la investigación. En una primera parte se plantean los objetivos específicos y las hipótesis relacionas y se detalla el diseño metodológico y las fases que lo componen, para después argumentar la propuesta metodológica desde el objeto de investigación al proceso de selección de participantes, junto con los casos de análisis y la muestra estudiada. Concluye el capítulo describiendo las técnicas que se han utilizado tanto para la recogida de datos como de análisis de la información.

El capítulo quinto, presenta los resultados y discusión de la investigación, dando respuesta a las diferentes preguntas que se formulaban al principio. Se incluye una descripción sobre la satisfacción de los/as turistas de la ciudad de Ávila, así como el estado actual del turismo según los/as profesionales o la importancia sobre los servicios y la cadena de accesibilidad que tienen los/as habitantes de la ciudad de Jaén. El motivo de elección de estos dos territorios se encuentra en destacar por un lado las iniciativas puestas en marcha en el ámbito de la *Accesibilidad Universal* de la ciudad de Ávila y Jaén y la repercusión que ocasiona en la ciudadanía la rotura de la cadena de accesibilidad a pesar de las estrategias realizadas.

El sexto y último capítulo recoge las conclusiones que desde el punto de vista social se establecen para los Destinos Turísticos Inteligentes, acompañadas de un protocolo de diseño para todas las personas como propuesta de herramienta de inclusión con la que conseguir un Destino Turístico Inclusivo. Finalmente, finaliza este capítulo complementándolo con las limitaciones de la investigación y el nacimiento de una futura línea de investigación.

Anexo a este texto, se ha editado un CD rom que contiene la transcripción de las entrevistas y grupos de discusión, así como el listado completo de códigos extraídos en Atlas.Ti y los mapas de redes asociados. Además, se incluyen las ponencias y comunicaciones a congresos y jornadas, junto con las imágenes relativas a la observación participante, respondiendo como criterio de validez a la transparencia de resultados en relación a la trastienda de la investigación. Finalmente, se incluye el modelo de encuesta de satisfacción en destinos unida a la plantilla de análisis de la información y su accesibilidad.

PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I. HACIA UNA CIUDAD INTELIGENTE DESDE UNA CIUDAD ACCESIBLE

PARTE PRIMERA: MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. Hacia una Ciudad Inteligente desde una Ciudad Accesible

Este capítulo hace una aproximación hacia la relación que existe entre la Ciudad Inteligente y la Ciudad Accesible, deteniéndonos en el significado de lo que entendemos por cada una de ellas, marcando como punto de partida la accesibilidad como estado de la cuestión y su proyección de presente a futuro.

Con este enfoque se señalan las principales aportaciones que ponen de manifiesto el interés por enmarcar la Ciudad Inteligente como una ciudad diseñada para todas las personas. Al objeto de conocer el estado de la cuestión de la *Smart City*, se expone la evolución del concepto así como los términos, teorías y dimensiones que emergen en lo *Smart*, desde una visión social que dirija a la Ciudad Inteligente a configurarse como una ciudad humana.

Los derechos de la ciudadanía han sido conquistados por el interés constante y la lucha de las personas comprometidas en mejorar su presente y quieren participar en el diseño del futuro (Villá y Casado, 1994), esta concepción se muestra en el capítulo cuando tratamos de poner en valor el derecho de la ciudad más allá de ser un núcleo urbano caracterizado por la sociedad de la información y la comunicación.

Finaliza el capítulo exponiéndose los diferentes servicios que forman parte de la *Smart City*, centrando nuestra atención en la introducción al turismo como uno de los servicios cuya evolución desemboca en los Destinos Turísticos Inteligentes, tema al que dedicaremos el segundo capítulo por el significado que guarda con respecto a nuestro tema de investigación.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Conceptualización de la Accesibilidad

1.1.1.1. Aproximación conceptual y contextualización

El Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre de 2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, define la *Accesibilidad Universal* en su capítulo I, *objeto, definiciones y principios*, como:

La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. (BOE, Nº. 289, p. 5)

Se presenta así como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos para todas las personas consiguiendo el logro de igual dignidad humana y del libre desarrollo de la personalidad de todas las personas.

El Concepto Europeo de Accesibilidad es resultado de una petición formulada por la Comisión Europea en 1987, basado en los principios de diseño universal aplicables a edificios, infraestructuras y productos de la construcción y del equipamiento. Así lo recoge el manual de accesibilidad elaborado en el año 1996 por el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (en adelante CEAPAT), *Concepto Europeo de Accesibilidad*, donde se indica que “el objetivo es la consecución de un entorno que sea cómodo, seguro y del que pueda disfrutar todo el mundo, incluidas las personas con discapacidad” (CEAPAT, 1996, p.4).

La Declaración sobre el Concepto Europeo de Accesibilidad aprobada el 2 de marzo de 1996 por un grupo supervisor formado por integrantes procedentes de Alemania, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Italia y Países Bajos, Reino Unido, Suecia y Suiza, define la accesibilidad como:

Una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. (CEAPAT, 1996, p. 6)

Un papel fundamental en la evolución del concepto de accesibilidad lo tienen las personas con discapacidad. En el Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas de Suiza en 1963, se trató por primera vez la implantación de medidas en los nuevos edificios tendentes a eliminar cualquier barrera a las personas con discapacidad, lo que dio lugar a que el término accesibilidad con el transcurso de los años, se planteara desde

el diseño universal, siendo capaz de garantizar a todos por el igual el uso y disfrute de los bienes y servicios, factor clave en la promoción de los Derechos Humanos (Ekberg, 2000).

La contextualización y evolución del concepto de discapacidad se explica a raíz del aumento y evolución de la conciencia social de la ciudadanía en las últimas décadas, plasmada tanto en las iniciativas normativas a nivel mundial como en las políticas nacionales relacionadas con el reconocimiento, desarrollo e impulso de iniciativas legislativas entorno a la discapacidad, accesibilidad, autonomía personal y dependencia, exigencias nacidas no sólo de la propia demanda de la ciudadanía con discapacidad, sino del conjunto de personas que reconocen sus derechos y necesidades (CENTAC, 2012).

El tratamiento de la discapacidad ha venido marcado durante su historia por dos modelos: el modelo médico y el modelo social, cuya evolución ha supuesto un cambio de paradigma con la que enmarcar una nueva forma de entender la discapacidad en la actualidad.

En primer lugar, las causas más destacadas del origen del modelo médico o rehabilitador fueron la guerra y los accidentes laborales. En este modelo, el tratamiento de la discapacidad se encuentra encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona o un cambio en su conducta, por lo que desde el punto de vista jurídico, la discapacidad es abordada exclusivamente dentro de la legislación de la asistencia y la seguridad social. En este sentido, es importante destacar cómo en este modelo, por un lado se sitúa el problema de la discapacidad dentro del individuo y por otro, se considera que las causas de dicho problema son el resultado exclusivo de las limitaciones funcionales o pérdidas psicológicas, que son asumidas como originadas por la deficiencia (Instituto de Derechos Humanos, 2005).

Situamos el modelo social a finales de la década de los años sesenta o principios de la de los setenta del siglo XX. Hasta ahora, en las sociedades occidentales la discapacidad venía siendo considerada como un cuerpo o una mente defectuosa. La discapacidad implicaba una tragedia personal para las personas afectadas y un problema para el resto de la sociedad. No obstante, desde finales de la década de los años sesenta, dicha consideración ortodoxa comenzó a ser el blanco de campañas en Europa. Las personas con discapacidad, tomaron la iniciativa de buscar sus propios cambios políticos. De este modo, se reorientó la atención hacia el impacto de las barreras sociales y ambientales, como el transporte y los edificios inaccesibles, la actitudes discriminatorias y los estereotipos culturales negativos.

Destacamos de este modelo social, que las causas que originan la discapacidad son sociales, las soluciones no deben apuntarse individualmente a la persona afectada, sino más bien deben encontrarse dirigidas hacia la sociedad. Este modelo aboga por la rehabilitación o normalización de una sociedad, que ha de ser pensada y diseñada para hacer frente a las necesidades de todos. (CERMI, 2005, p.15)

Desde el modelo social se aspira simplemente a que el tratamiento social que se brinda a las personas con discapacidad se base en la búsqueda de la inclusión, respetando el principio de igualdad de oportunidades, considerando que la discapacidad no es simplemente un atributo de la persona, si no un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el contexto social.

Con la silla de ruedas se realzan los problemas de movilidad, estableciendo en el año 1974 la necesidad de la eliminación de barreras físicas e incorporando la necesidad en la formación de profesionales de la arquitectura, ingeniería, urbanistas y paisajistas. Años mas tarde, el “Diseño para Todos” fundamentado en el diseño ergonómico, comienza a tomar importancia sustituyendo la idea de eliminar barreras por el diseño sin ellas en los ámbitos de la edificación, urbanismo, transporte y comunicación que se desarrolló en el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas en 1982 poniendo de manifiesto la Accesibilidad Física Integral. Otros hechos que marcan la historia de la accesibilidad son, la constitución del *European Institute for Design and Disability* (EIDD), para mejorar la calidad de vida mediante el diseño para todos en 1993 y la aprobación de la Declaración de Estocolmo para el Diseño para Todos, en 2004, como planteamiento holístico e innovador.

Al hablar de diseño para todos hay que destacar al arquitecto Ronald L. Mace, para el que el diseño universal beneficia a personas de todas las edades y capacidades, siendo una aproximación a la generación de entornos y productos que puedan ser utilizados por el mayor número de personas posible (Ronald, 1996). Así, en los años 90 se crean los siguientes principios según el *Center For Universal Design* de la Universidad de Carolina del Norte:

Tabla 1. Principios del Diseño Universal

Principio	Definición
Equidad en el uso	El diseño es útil y comercializable para personas con diversas capacidades
Flexibilidad de uso	El diseño se adapta a un amplio rango de preferencias individuales y capacidades
Simple e intuitivo	El diseño es fácil de entender independientemente de la experiencia, conocimiento, nivel cultural o capacidad de concentración
Información perceptible	El diseño transmite la información necesaria de forma eficaz para el usuario, independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales
Tolerancia al error	El diseño minimiza el peligro y las consecuencias negativas producidas por acciones accidentales o no intencionadas
Bajo esfuerzo físico	El diseño debe ser usado de forma cómoda y eficiente con el mínimo esfuerzo
Espacio suficiente de aproximación y uso	Dimensiones y espacio apropiadas para permitir el acercamiento, alcance, manipulación y uso independientemente de tamaño del cuerpo del usuario, su postura o movilidad

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Fundación ONCE (2001)

1.1.1.2. Marco normativo: Igualdad de oportunidades, no discriminación y Accesibilidad Universal

La mejora del bienestar social unida al aumento de la calidad de vida de la población desde la segunda mitad del siglo XX y al incremento de personas con discapacidad, hace que la accesibilidad sea un factor fundamental para conseguir la plena integración social (Marcos y González, 2003).

A través de la aprobación de una serie de leyes que detallaremos a continuación, España asume la tendencia de la Igualdad de Oportunidades, No discriminación y *Accesibilidad Universal* de las Personas con Discapacidad, planteando dos estrategias de intervención que convergen en forma progresiva: la lucha con la discriminación y la *Accesibilidad Universal*.

Por un lado, la lucha contra la discriminación, supone para los poderes públicos adoptar por una parte una serie de medidas de acción positiva encaminadas,

por una parte a alcanzar la igualdad de oportunidades, definidas como aquellos apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social y por otra parte adoptar medidas que tengan como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorablemente que otra que no lo sea, en una situación comparable. (Instituto de Derechos Humanos, 2005, p. 7)

1.1.1.3. Accesibilidad como principio jurídico

La configuración de la accesibilidad como un principio jurídico cobra gran importancia en materia de desarrollo normativo al servir tanto de guía como de límites de las opciones normativas de desarrollo de cualquier materia que afecte a este principio y en materia de interpretación, al servir igualmente de referente en la atribución de significado de las normas o en la superación de lagunas o de indeterminaciones normativas. A lo largo de toda la trayectoria que compone la legislación en materia de accesibilidad, denotamos una clara evolución en cuanto a su significado, así como en su consideración actual como derecho.

A continuación, señalamos la secuencia evolutiva que ha tenido la legislación más relevante en el ámbito de la accesibilidad.

Tabla 2. Secuencia evolutiva de la legislación en accesibilidad

Ley	Descripción
Ley 13/1982 de 7 de abril de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)	Primera Ley que regula distintos aspectos del colectivo de personas con discapacidad. Desde este modelo se pretendía que la persona con discapacidad se amoldara, recuperara, normalizara a los fines de poder ser integrada en la sociedad
Legislación Comunidades Autónomas	En la década de los 90, las Comunidades Autónomas establecen sus normativas garantizando la accesibilidad en las ciudades, edificaciones, transporte y comunicación
Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y <i>Accesibilidad Universal</i> de las personas con discapacidad (LIONDAU)	Se reconoce la estrategia de la protección de los derechos de las personas con discapacidad y nuevos términos que, si bien no anulan conceptos como eliminación de barreras, si introduce un modelo más amplio y moderno como el de <i>Accesibilidad Universal</i> y diseño para todos
Convención Internacional de derechos de las personas con discapacidad en 2007	En España se firma y ratifica el 23 de noviembre de 2007, entrando en vigor el 3 de mayo de 2008, formando parte del Ordenamiento Jurídico Español de la Carta Magna
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 su inclusión Social	Este Real Decreto ha refundido las leyes más importantes que existían hasta el momento

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web www.discapnet.es

1.1.1.4. Aplicación de la normativa

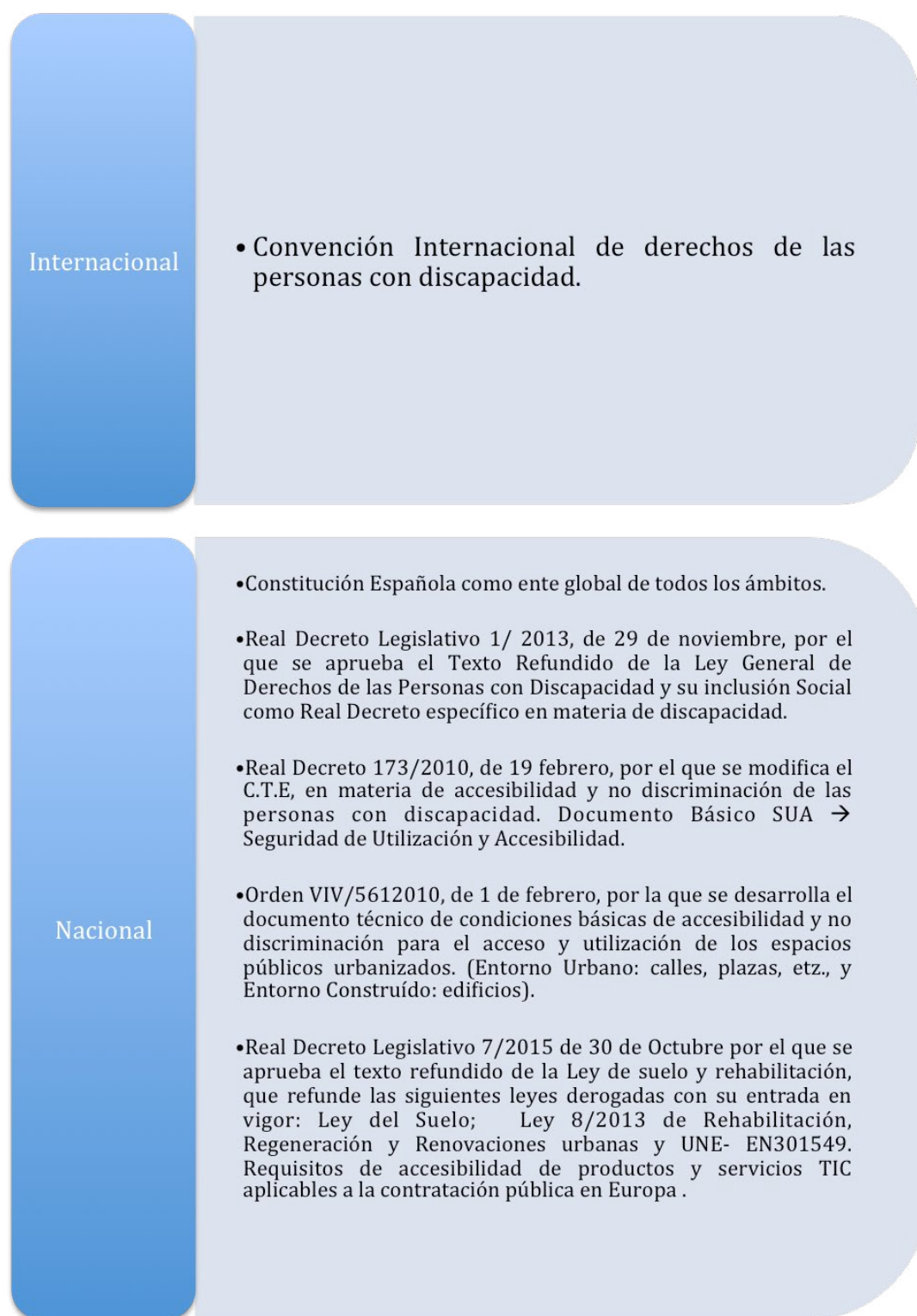
La legislación en accesibilidad se aplica de forma piramidal, tal y como reflejamos en la siguiente figura:

Figura 1. Aplicación de la normativa en accesibilidad



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Composición de la normativa piramidal



Fuente: Elaboración propia

La normativa que prima sobre todas es la Convención Internacional de derechos de las personas con discapacidad, con la que se posiciona el reconocimiento expreso de que las personas con discapacidad son titulares de derechos y los poderes públicos están obligadas a garantizar su ejercicio pleno.

Seguidamente encontramos el marco normativo constitucional (Constitución española de 1978), que aunque sólo recoge un artículo dedicado a regular los derechos de las personas con discapacidad, existen otros que proyectan en el ámbito de la discapacidad, recogiendo dos perspectivas complementarias de tratamiento de las personas con discapacidad; esto es, como titulares de derechos fundamentales reconocidos a todas las personas, y, asimismo, como miembros de un colectivo especialmente protegido. Textos en cualquier caso configurados como puertas abiertas para la interpretación y el reconocimiento de derechos que permitan la consecución de los Derechos Humanos y la plena inclusión que recogemos en la siguiente tabla:

Tabla 3. Artículos relacionados con la *Accesibilidad Universal*

Artículo 1: Establece la igualdad y la libertad de todos los ciudadanos, reconociendo el modelo de estado social y democrático de derecho. Artículo 9.2: Obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Artículo 10.2. Establece que las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades reconocidas por la Constitución se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España. Artículo 14.1: Establece que los/as españoles/as son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Artículo 49: Establece que <i>los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que se otorga a toda la ciudadanía.</i> Artículo 96.1. Artículo que establece cómo los tratados internacionales válidamente celebrados, una vez publicados oficialmente en España, formarán parte del ordenamiento interno y sus disposiciones sólo podrán ser derogadas, modificadas o suspendidas en la forma prevista en los propios tratados o de acuerdo con las normas generales del Derecho Internacional. Artículo 149.1.1. Es el artículo como fundamento de la competencia estatal en materia de accesibilidad, señalando que <i>el Estado tiene competencia exclusiva sobre la regulación de las condiciones básicas que garanticen igualdad de todos los/as españoles/as en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.</i>
--

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, la discapacidad no puede ser excusa para impedir la plena titularidad y ejercicio efectivo de los derechos fundamentales, con las consecuencias que ello conlleva respecto de las obligaciones, activas y pasivas de los poderes públicos y de la inmediata exigibilidad de los derechos. La Constitución reconoce que la discapacidad no puede ser impedimento para el ejercicio de los derechos reconocidos constitucionalmente a toda la ciudadanía. Desde la perspectiva de los derechos fundamentales, los poderes públicos se encuentran obligados a asegurar su afectividad respecto de toda la ciudadanía y en ella, de

las personas con discapacidad, pero no porque sean personas con discapacidad, sino porque son ciudadanos y ciudadanas.

A nivel estatal, el Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, refunde las tres principales leyes marco dictadas en España desde 1982: la Ley 13/1982 de 7 de abril de integración social de los minusválidos, la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad. Esta nueva ley, además de actualizar los términos, definiciones, principios y contenidos a la Convención Internacional de los Derechos. establece nuevos plazos para las condiciones básicas de la accesibilidad ya previstos en la Ley 51/2003, especialmente de los “bienes y servicios a disposición público”, cuyos plazos oscilan del 2015 al 2017 (CENTAC, 2013) año en el que la legislación obliga a que el entorno construido reúna las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad (CERMI, 2014).

Siguiendo el Real Decreto Legislativo 1/2013, las personas con discapacidad conforman un grupo vulnerable y numeroso al que el modo en que se estructura y funciona la sociedad ha mantenido habitualmente en conocidas condiciones de exclusión. Este hecho ha comportado la restricción de sus derechos básicos y libertades condicionando u obstaculizando su desarrollo personal, como el disfrute de los recursos y servicios disponibles para toda la población y la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la sociedad. Como respuesta, un gran número de actores ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de sus servicios, aunque no obstante, la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con discapacidad.

El incumplimiento del principio de *Accesibilidad Universal* y de la obligación de realizar ajustes razonables son considerados en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad, cómo supuestos de discriminación, y, más concretamente, como supuestos de violación del derecho de a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Para luchar contra esta forma de discriminación, se conforman un conjunto de medidas que, en lo que a la *Accesibilidad Universal* se refiere, deben tener como resultado el establecimiento de los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios, prácticas, dentro de los cinco ámbitos recogidos por esta misma Ley: telecomunicaciones y sociedad de la información; espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación; transportes; bienes y servicios a disposición del público; y, relaciones con las Administraciones Públicas.

A continuación, se muestran Leyes y Decretos vigentes en materia de accesibilidad referentes a la normativa autonómica, existiendo en su caso diferentes órdenes, disposiciones o reglamentos asociados al ámbito de la discapacidad que la complementan:

Tabla 4. Normativa Autonómica sobre Accesibilidad

Andalucía	Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía. Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.
Aragón	Decreto 19/1999, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación. Ley 3/1997, de 7 de abril, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación.
Asturias, Principado de	Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico. Ley 5/95, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.
Islas Baleares	Decreto 94/2011, de 16 de septiembre, por el cual se modifica el Decreto 110/2010, de 15 de octubre, por el cual se aprueba el Reglamento para la mejora de la accesibilidad y la supresión de las barreras arquitectónicas. Ley 3/1993, de 4 de mayo, para la mejora de la accesibilidad y de la supresión de las barreras arquitectónicas.
Canarias	Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación. Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.
Cantabria	Decreto 61/1990, de 6 de julio, sobre evitación y supresión de barreras arquitectónicas y urbanísticas en Cantabria. Ley de Cantabria 3/1996, de 24 de septiembre, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
Castilla - La Mancha	Decreto 158/1997 de 2 de diciembre, del Código de Accesibilidad de Castilla-La Mancha. Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha.
Castilla y León	Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras. Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras.

Cataluña	Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad. Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad.
Ceuta	Ordenanza para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación.
Comunidad Valenciana	Decreto 167/2006, de 3 de noviembre, del Consell, que desarrolla la Ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre Perros de Asistencia para Personas con Discapacidades. Decreto 39/2004, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano. Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
Extremadura	Decreto 8/2003, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura. Ley 11/2014, de 9 de diciembre, de <i>Accesibilidad Universal</i> de Extremadura
Galicia	Decreto 74/2013, de 18 de abril, por el que se modifica el Decreto 35/2000, de 28 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia, para su adaptación a la Directiva 95/16/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de junio, sobre aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas a ascensores. Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la Comunidad Autónoma de Galicia.
Madrid, Comunidad de	Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. Decreto 71/1999, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas Decreto 138/1998, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
Melilla	Ordenanza para la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación.
Murcia, Región de	Ley 5/1995, de 7 de abril, de “Condiciones de Habitabilidad en Edificios de Viviendas y Promoción de la Accesibilidad General”. Orden de 15 de octubre de 1991 de la Consejería de Política Territorial, Obras Públicas y Medio Ambiente sobre accesibilidad en espacios públicos y edificación.

Navarra, Comunidad Foral de	Decreto Foral 58/2014, de 16 de julio, de medidas tendentes a la <i>Accesibilidad Universal</i> en la atención a los ciudadanos dispensada por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos. Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de <i>Accesibilidad Universal</i> y diseño para todas las personas Ley Foral 22/2003, de 25 de marzo, de modificación de la Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales. Ley Foral 7/1995, de 4 de abril, reguladora del régimen de libertad de acceso, deambulación y permanencia en espacios abiertos y otros delimitados, correspondientes a personas con disfunción visual total o severa y ayudadas por perros guía.
País Vasco	Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación. Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad.
Rioja, La	Ley 5/1994, de 19 de julio, de supresión de barreras arquitectónicas y promoción de la accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia a partir del Portal Web www.ceapat.es

1.1.2. Proyección de la accesibilidad

En consecuencia, resulta evidente que los cambios en el fenómeno de la discapacidad han generado también modificaciones en otros significados, por ejemplo el de integración e inclusión.

Integración desde el punto de vista de que la persona con discapacidad se amoldara, recuperara, normalizara con el fin de ser integrada en la sociedad. Con la visión actual, el objetivo no es la integración, sino la inclusión, en el diseño de una sociedad formada para hacer frente a las necesidades de todas las personas.

Con la evolución de la accesibilidad, y teniendo en cuenta el carácter dinámico y evolutivo de la sociedad, que de la mano de la tecnología y el desarrollo están generando cambios profundos en períodos de tiempo relativamente cortos, resultan evidente los nuevos ámbitos donde se proyecta el contenido de la accesibilidad, como son el nuevo modelo de ciudad, *Smart City* así como las nuevas formas de turismo, *Smart Tourism*.

1.2. Nociones de inteligencia

1.2.1. *Smart City*: El fallido *Trending Topic*

Nos encontramos con un nuevo modelo de ciudad, la denominada Ciudad Inteligente o *Smart City*. Este concepto surgió ya en los años 90 con la idea de solucionar los problemas de eficiencia energética de las ciudades; muchas son las concepciones sobre esta idea de ciudad, aunque lo que parece quedar claro en todas ellas es que se caracteriza por nuevos dispositivos tecnológicos, que mejoran la prestación de los servicios de la ciudad: como la energía, el agua, el transporte, la gestión de residuos, el comercio, el gobierno o el turismo, pero, ¿incluye la inteligencia a la accesibilidad o únicamente es una corriente de moda, de la que todo el mundo habla y utilizan pero donde las personas no saben lo que realmente envuelve este concepto?

El término *Smart* (inteligente), que se asocia a determinados dispositivos como *SmartPhone* o *Smart Tv*, no es más que un concepto atractivo capaz de utilizar las infraestructuras tecnológicas basadas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC), cuyo origen se centra en un estándar de tecnología denominado *Self Monitoring Analysis and Reporting Technology*, como aquella tecnología que hace funcionar a las máquinas por sí solas (CENTAC, 2012).

Actualmente existe un gran volumen de iniciativas, planes políticos o proyectos de futuro basados en las TIC que se están desarrollando en las ciudades ya que el interés por hacer de una ciudad una *Smart City*, no deja de crecer por todo el mundo y de la que existe un grave aprovechamiento que no en todas las ocasiones termina con el objetivo que aquí defendemos.

Más allá de este enfoque que se da entorno a las *Smart Cities* y las concepciones del Programa 21 de Naciones Unidas o los Principios de Desarrollo Sostenible, basados en estrategia energética, gestión y protección de recursos, provisión de servicios, gobierno e infraestructura tecnológica para la ciudad, la *Smart City* será aquella que sepa poner tanto la estrategia energética como la infraestructura tecnológica para mejorar el bienestar de toda su ciudadanía (Fundación ONCE, 2013).

1.2.1.1. Evolución del concepto *Ciudad Inteligente*

El crecimiento, evolución y desarrollo de las ciudades unido a la interacción con las TIC, ha proporcionado un nuevo concepto y escenario de actuación denominado: *Smart City* o Ciudad Inteligente.

La Fundación Telefónica, define a la *Smart City* como “aquella ciudad que usa las tecnologías de la información y las comunicaciones para hacer que tanto su infraestructura, como sus componentes y servicios públicos ofrecidos sean más interactivos, eficientes y la ciudadanía pueda ser más consciente de ellos” (Fundación Telefónica, 2013, p.20).

Según la Real Academia Española, inteligente significa dotado de inteligencia, que, a su vez, tiene varias acepciones como: capacidad de entender o comprender; capacidad de

resolver problemas; conocimiento, comprensión, acto de entender y habilidad, destreza y experiencia.

En el contexto de los entornos inteligentes, accesibles y amigables, Abad (2013) a través de las consideraciones que se engloban en el proyecto Oportunidades Empresariales sobre Tecnologías de la Información y Comunicación para la autonomía en el proceso de envejecimiento (OPTICAE), proporcionado por el CEAPAT y la Fundación Empresa y Sociedad, se llevan a cabo diferentes planteamientos acercando las posturas de expertos/as y ciudadanos/as acerca de los entornos inteligentes, que se recogen a continuación en la tabla denominada: concepto de entornos inteligentes según ciudadanos/as y expertos/as y en la que queda reflejado el interés y consideración así como las diferencias entre ciudadanos/as y expertos/as.

A su vez, los resultados del informe incluidos en el proyecto, destacan los principales puntos de vista y factores que determinan a un entorno inteligente, en primer lugar a través de la globalidad, como es el crecimiento de las ciudades, seguido por una revolución tecnológica; energética; entornos físicos más amables; mejor servicio público y bienestar y una nueva participación ciudadana.

Tabla 5. Concepto de entornos inteligentes según ciudadanos/as y expertos/as

Concepto de Entornos Inteligentes según Ciudadanos/as	
Los espacios inteligentes se deberían caracterizar por: Principalmente por su accesibilidad. Respeto al medio ambiente. Transporte integrado que facilite la movilidad. Mejores servicios públicos. Comunicación e información fáciles.	Hay un cambios generados por: La tecnología. Nuevas formas de trabajar. Intereses empresariales. Se debería tener más en cuenta la opinión de las personas que de las empresas y políticos/as.
Concepto de Entorno Inteligente según Expertos/as	
Concepto complejo	Tiene que ver con anticiparse al futuro
Su objetivo es el desarrollo de las mejores condiciones para la calidad de vida y el bienestar de todas las personas en su contexto social.	Concepto multidimensional en el que interactúan aspectos físicos (diseño, medio ambiente) con estructuras sociales y económicas y procesos de desarrollo de la vida.
No es solo en entorno físico diseñado pensando en quien tiene más dificultades para usarlo, sino que incluye políticas, medidas e introducción de las TIC.	No se limita a un lugar determinado, sino que está donde la persona y comprende a todos (casa, entornos urbano, transporte, lugar de trabajo, etc.).
Es capaz de reconocer y responder a la presencia y necesidades de diferentes personas de una forma completamente discreta e imperceptible.	Es un entorno “sin barreras”, donde existen aplicaciones enfocadas a los usuarios finales y diversidad de terminales (PC, tableta, móvil y otros) fáciles de utilizar para todos.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Rodríguez-Porrero (2014)

El estudio Ciudades Inteligentes: Oportunidades para generar soluciones sostenibles, muestra el significado que ha tenido desde sus orígenes el concepto de *Smart City* a través de diferentes definiciones que se dan entorno a ella, donde se pone de manifiesto el impacto tecnológico que la engloba y el interés que esta toma dependiendo de la fuente que lo desarrolla (CINTEL, 2012).

Tabla 6. Definiciones del concepto *Smart City*

Fuente	Definición
Mahizhnan, A. (1999) <i>The Institute of Policy Studies "Smart Cities. Singapur case"</i> .	Isla Inteligente: Ciudad con infraestructura de información avanzada a nivel nacional para interconectar computadoras en cada hogar, oficina, escuela y fábrica con políticas nacionales centradas: IT-Educación, IT Infraestructura, IT Economía y Calidad de Vida.
Hall, Robert E. (2000) <i>2nd International Life Extension Technology Workshop. "The visión of a Smart City"</i> .	Una ciudad que monitorea e integra las condiciones de todas sus infraestructuras básicas (carreteras, puentes, túneles, metro, aeropuertos, puestos, agua, energía, incluso los edificios más importantes) para optimizar y mejorar sus recursos, planificar sus actividades de mantenimiento preventivo, supervisar los aspectos de seguridad y maximizar los servicios a ciudadanos.
<i>Centre of Regional Science –SRF (2007) Vienna University of Technology. "Smart Cities. Ranking of European Medium-Sized Cities"</i>	Una Ciudad Inteligente se desempeña de manera prospectiva en seis áreas: Economía / Competitividad; Ciudadanos/Capital Humano y Social; Gobernanza / Participación; Movilidad / Transporte y TIC; Medio Ambiente / Recursos Naturales y Calidad de Vida, basadas en la combinación "inteligente" de dotaciones y actividades de los ciudadanos auto-determinantes, independientes y conscientes.
Moss Kanter, R y Litow, S. (2009). <i>Harvard University / IBM Corporation "Informed and Interconnected: A Manifiesto for Smarter Cities"</i>	Una ciudad donde la tecnología se utiliza para mejorar la infraestructura humana del mismo modo en el que se puede mejorar la infraestructura física. Una Ciudad Inteligente entiende que las personas son los conectores más importantes de múltiples subsistemas, convirtiendo la ciudad de un conjunto mecánico de elementos de infraestructura en un conjunto de comunidades activas.

Caragliu, A. Et Al (2009). <i>Politécnico Di Milano y otras. "Smart Cities in Europe".</i>	En una Ciudad Inteligente las inversiones en capital humano, en capital social y en las tradicionales (transporte) y modernas (TIC), infraestructuras de telecomunicación, son el combustible sostenible del crecimiento económico y de una alta calidad de vida, con una inteligente gestión de los recursos naturales a través de la gestión participativa.
Harrison, C. Et al (2010). <i>IBM Journal of Research and Development "Foundations for Smarter Cities".</i>	Una ciudad que conecta la infraestructura física, la infraestructura de TIC, la infraestructura social y la infraestructura de negocios para aprovechar la inteligencia colectiva de la ciudad.
Toppeta, D. (2010). <i>The Innovation Knowledge Foundation. The Smart City visión: How Innovation and ICT can build Smart "liveable" sustainable cities</i>	Una ciudad que combina las TIC y la tecnología de la Web 2.0 diseñando y planeando esfuerzos para desmaterializar y agilizar los procesos administrativos gubernamentales y ayudar a identificar nuevas e innovadoras soluciones a la complejidad de la gestión de la ciudad, con el fin de mejorar la sostenibilidad y la habitabilidad.
Washburn, D. Et al (2010). <i>Forrester Research. Helping CIOs Understand "Smart City" Initiatives.</i>	Una ciudad que usa computación inteligente para hacer más inteligentes, interconectados y eficientes los componentes críticos de la infraestructura y de los servicios de la misma: gobernanza, educación, salud, seguridad pública, bienes, transporte y servicios públicos.
ARUP (2010). <i>Arup's IT and Communications Systems team. Transforming the 21 st century city via the creative use of technology.</i>	Una Ciudad Inteligente es aquella en la que la conectividad y las estructuras de los sistemas urbanos son claras, simples, sensibles, incluso a través de tecnologías y diseños contemporáneos, creando soluciones más eficientes y ciudadanos informados.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de CINTEL (2012)

Otras consideraciones que nos acercan a la definición y evolución del término inteligente lo encontramos en las actuaciones llevadas a cabo en diferentes proyectos de ciudades españolas para la consecución de una *Smart City*, recogidas en las aportaciones del proyecto estudio "*Smart City*", en su apartado "*Casos de éxito de Smart Cities*" (AMETIC, 2013):

El caso de Málaga: El Proyecto *Smart City* Málaga se desarrolla con el objetivo puesto en la eficiencia energética con el que reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera y alcanzar una generación procedente de fuentes renovables. Para ello se ha llevado a cabo la introducción de vehículos eléctricos y la transformación de la red de distribución en una *Smart Grid*, integrando tecnologías en red que incrementen la utilización de fuentes de energía renovables y fomenten el consumo racional.

Servicios que desarrolla el Proyecto *Smart City* Málaga:

Cada punto donde se consume, genera o almacena energía a gran escala es monitorizado para poder tener un control directo y en tiempo real de lo que acontece en red.

- Las personas usuarias de la zona de la Misericordia tienen contadores inteligentes de gestión, que les permiten monitorizar y controlar en tiempo real y vía internet su consumo eléctrico.

El caso de Barcelona: El Proyecto *Smart City* Barcelona pretende desarrollar una red inteligente que permita un mayor ahorro y una gestión eficiente y sostenible preparando a la ciudad para un modelo energético de futuro basado en valores que persiguen el progreso económico y social del entorno. Para ello, diseña los elementos que integran a la *Smart City*: Los modelos de servicios, las redes de sensores y de comunicación, la plataforma de gestión de los servicios, etc. Endesa trabaja para aplicar los conceptos de eficiencia y sostenibilidad no sólo en el entorno público sino también en edificios y redes propias.

Servicios que desarrolla el Proyecto *Smart City* Barcelona:

- Endesa ha instalado a los clientes incluidos en el proyecto, nuevos contadores para un mayor conocimiento y optimización de su consumo.

- Inauguración de un centro de control (edificio solar que produce la energía que necesitan 12 viviendas), de gestión de la red eléctrica involucrada en el proyecto.

El caso de Santander: El Proyecto *Smart* Santander es una ciudad laboratorio para la investigación y la experimentación de arquitecturas, servicios y aplicaciones del internet de las cosas asociados a una Ciudad Inteligente. Los principales objetivos que persigue el proyecto son, la validación de los diferentes enfoques a la arquitectura de la IoT (Internet de las Cosas) y la evaluación de la aceptación social de las tecnologías y servicios de IoT.

Servicios que desarrolla el proyecto *Smart* Santander:

- *Smart parking* a través de la sensorización de zonas de estacionamiento regulado.
- Estaciones meteorológicas, a través de la medición de temperatura, presión y sustancias en el aire.

- Realidad aumentada, a través de la aplicación *Android* de información al ciudadano.
- Sensado participativo, (el móvil del ciudadano como sensor).
- Monitorización de la intensidad del tráfico en las principales arterias.
- Gestión y riego de parques y jardines.
- Monitorización medioambiental y gestión del transporte público.

El caso de Madrid: La ciudad de Madrid tiene operativos diferentes proyectos que se podrían calificar como *Smart City*, centrados en los servicios a los ciudadanos, la seguridad, la sostenibilidad ambiental y la movilidad como:

En el campo de la movilidad, las grandes infraestructuras de Madrid se han visto acompañadas de complejos sistemas de gestión: Por un lado, la gestión integral de la flota

de autobuses urbanos, proyecto que permite la continua, instantánea y automática de los autobuses y por otro lado, el Centro de Gestión de la Movilidad, que permite conocer el estado de la circulación en tiempo real y reducir las congestiones de tráfico proporcionando información a través de un sistema multicanal.

El caso de Burgos: El Proyecto *Smart City* de Burgos, tiene como enfoque a la ciudadanía, así como la gestión interna eficiente, ya que la ciudad ha desplegado una red de comunicaciones que integra fibra óptica y comunicaciones inalámbricas. Así, Burgos ha reducido sus costes de gestión utilizándola para la implementación de servicios de auto-prestación, proporciona acceso gratuito a internet a sus ciudadanos tanto en sus calles como en plazas y edificios municipales y además integra servicios municipales como el alquiler de bicicletas o servicios de información ciudadana de eventos en la ciudad.

El Caso de Gijón: La ciudad de Gijón, cuenta con uno de los más avanzados servicios de identificación de ciudadanos. A través de una única tarjeta ciudadana, los residentes en la ciudad pueden acceder a servicios variados como el acceso gratuito a internet a través de la red *WiFi* de la ciudad, alquiler de bicicletas públicas, acceso a la oficina virtual de ciudadanos, acceso al transporte público, piscinas, centros de arte o los servicios de las bibliotecas, entre otros.

1.2.1.2. La *Smart City* de hoy

Aunque aún queda mucho trabajo por hacer, ya hay una evolución real en la concepción de una Ciudad Inteligente. Actualmente, hay una clara apuesta y un nivel de concienciación elevado para que inteligencia y accesibilidad no estén desligadas en este nuevo escenario de la *Smart City*. Lo vemos en casos de proyectos donde destaca la dimensión social, presentados entre otros en el II Congreso de Ciudades Inteligentes en Madrid como es la tarjeta ciudadana, caso práctico para la implantación de políticas sociales con el taxi para personas con movilidad reducida en el que a través de 250.000 tarjetas de uso activo, se integra en el sistema la información de la situación social o económica de los/as habitantes de la ciudad de Zaragoza en la que han implantado el taxi adaptado para personas con movilidad reducida severa. Su uso ha permitido abaratar los costes del servicio dividiéndolos entre tres, maximizar el número de proyectos realizados e incrementar la flota de taxis adaptados donde los/as usuarios/as utilizan su tarjeta ciudadana como medio de pago con los móviles dotados de *NFC* que llevan los/as taxistas.

En definitiva, estaría incompleto caracterizar a un entorno de inteligente si en él no se tienen en cuenta las medidas de accesibilidad que favorezcan el uso de todas las personas. Es de obligada necesidad destacar del carácter inteligente de los entornos, no sólo su eficiencia energética o la incorporación de comunicaciones inalámbricas con la que se identifican la mayoría de las ciudades catalogadas como inteligentes, sino aquellas actuaciones más específicas que sean capaces de garantizar y permitir múltiples beneficios hacia la mejora de la calidad de los servicios prestados.

En esta línea surgen nuevos conceptos derivados de la *Smart City*, como el concepto *Smart City A+*, que se refiere a una ciudad que utiliza la accesibilidad, para hacer que su infraestructura y servicios públicos sean para toda la ciudadanía, sin hablar de condiciones

de discapacidad, proveyendo servicios más eficientes e interactivos basados en los conceptos de *Accesibilidad Universal* o el término **Smart Human City**, como que se fundamenten en la preocupación por planificar y desarrollar una ciudad humana de forma accesible en todos los entornos para el día a día de sus habitantes, diseñando de acuerdo a las necesidades reales de las personas.

En consonancia con el avance que ha llevado a cabo el nuevo modelo de ciudad, tanto en su evolución, conceptualización, como en la concienciación por parte de los diferentes sectores, ahora el escenario que envuelve a la sociedad está caracterizado a través del crecimiento y desarrollo de las ciudades unido al papel de las TIC, lo cual es determinante para visualizar el impacto de una ciudad pensada en su población, sabiendo instaurar tanto la estrategia energética como la infraestructura tecnológica y la dimensión social.

No cabe duda que las estrategias llevadas a cabo para la consecución de una *Smart City* contribuyen a lograr ciudades más eficientes y competitivas, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía, pero hay que poner en valor, que las actuaciones de una *Smart City* deben estar pensadas para todas las personas, donde inteligencia y accesibilidad están unidas y sus orientaciones vayan dirigidas a toda la ciudadanía.

1.2.2. Teorías de intervención y e-Social Work para una Ciudad Inteligente

1.2.2.1. Disciplina científica para una Smart City

Desde la disciplina del Trabajo Social se pretende actuar sobre las carencias que se aplican tanto al entorno como a la situación de las personas, favoreciendo su autonomía personal y calidad de vida. La capacitación de profesionales desde la línea transversal de la *Accesibilidad Universal* pretende minimizar los actuales problemas de integración desde los ejemplos de buenas prácticas que tienen como pilares fundamentales la diversidad humana, la inclusión social, la igualdad, concienciación y la sensibilización (Díaz, 2007).

El objeto de intervención del Trabajo Social y de los/as Trabajadores/as Sociales de hoy parte desde la más remota antigüedad. La sociedad ha evolucionado en la forma de respuesta a las necesidades sociales que han ido aconteciendo a lo largo de la historia, tendiendo en cualquier caso hacia la búsqueda de recursos sociales, humanos o materiales, técnicos o institucionales.

La realidad impulsora del Trabajo Social tiene como antecedente la ayuda a quienes lo necesitaban desde las sociedades primitivas, algo que se convirtió en una cuestión humanitaria y religiosa, pero hay que tener en cuenta que hasta llegar al nacimiento del Trabajo Social como profesión en el siglo XIX, la forma de respuesta a las necesidades sociales ha cambiado por la ayuda organizada de los siglos XV y XVI enfocadas desde a la prevención e intervención de la pobreza, la acción benéfico asistencial o la Ley General de Beneficencia de 1849, sin que lleguen a desaparecer las formas tradicionales de satisfacción de necesidades humanas y sociales. (Casado, 1988, p. 113)

De algún modo estos son los precedentes que marcan el origen del Trabajo Social como profesión, que no llega hasta que se produce el cambio del Estado Liberal al intervencionista como consecuencia de la búsqueda del cambio social y de hechos tan importantes como el surgimiento de la política social o la responsabilidad del estado, provocando el nacimiento de la asistencia social.

Debido a la importancia en la historia del surgimiento del Trabajo Social, hay que señalar la aparición en 1869 de las Sociedades de Organización de Caridad conocidas por sus siglas en inglés, COS (*Charity Organization Society*), a consecuencia de la preocupación por las tareas de asistencia social y con la finalidad de coordinar las actividades de acción benéfica, constituyendo así el último hito que lleva a la institucionalización del Trabajo Social como profesión. (Ander-Egg, 1992, p. 53)

Entre las actuaciones enmarcadas en la COS y desde el marco actual del valor que tiene la formación de los profesionales, es importante señalar el estudio de sus orientaciones básicas y la mención a la aparición de los llamados *charity workers* y *friendly visitors*, que desde una actividad voluntaria aplicarán las reglas del Trabajo Social individualizado y la aparición de institutos para la formación de este personal en 1973.

Aunque han sido fases importantes, el Trabajo Social en la actualidad viene marcado por la ruptura de las formas tradicionales de la Caridad y la Beneficencia para optar por un Trabajo Social moderno. A mediados del S. XX, se inician los planteamientos más reformistas desde el Estado y las Instituciones de Bienestar Social, propiciando mayor atención a las teorías al cambio y conflicto social. Así el bienestar social supone que la acción social no va dirigida a una sola capa de la población, sino que se dirige a toda la población en general; sin duda un punto de inflexión para la evolución entorno a la atención en las necesidades de distintos colectivos, que viene marcado por el Estado Social de Derecho (García y Melián, 1993).

El Trabajo Social de nuestros días identifica el significado de la profesión, cambiando la idea de ayuda con la de resolver. La raíz de la profesión busca ante situaciones humanas tanto de nivel individual como social, investigar, estudiar, clasificar, organizar y planificar una intervención para transformar las situaciones a través de la responsabilidad social, basándose en la consecución del bienestar de todas las personas en la comunidad, a través de la ciudad y la sociedad como unidad de convivencia (Ramírez, 1987).

Los siguientes elementos que se muestran en la tabla, afirman que el Trabajo Social es una disciplina que se encuentra inmersa en la consecución de un territorio accesible para lograr espacios para todas las personas, con independencia de sus capacidades:

Tabla 7. Elementos del Trabajo Social como disciplina en la intervención de un territorio accesible

...Es válida para cualquier lugar y circunstancia histórica
...Es conjugable con el progreso de la sociedad y de los saberes
...Es concreta y sensible respecto a los niveles y áreas de intervención
...Es integradora de todos los elementos con los que se halla implicada
...Marca los fines propios y específicos

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de De la Red (1993)

El Trabajo Social puede permitirse un dinamismo que lo hace crecer ya que tiene unos objetivos universales basados en las personas, los grupos y la comunidad. Esto le permite responder de forma adecuada a cada momento y circunstancias puesto que no opera en el vacío, sino que se aplica en la realidad concreta con la que trabaja a través de su campo de acción. Es en este sentido como atendiendo a la nueva concepción de Ciudad Inteligente o *Smart City*, existe la importancia de incorporar una dimensión social que promueva en la sociedad y en los servicios, la inquietud y necesidad de que todas las personas vivan y tengan una experiencia turística según su dignidad humana.

La implicación por contextualizar la *Smart City* desde una óptica social viene marcada por conceptos que emergen en el término *Smart*. Recordemos nuestro compromiso de incluir en ese nuevo término de *Smart City* que hace inteligente a un territorio, la importancia de su impacto en la vida de las personas; algunos de esos conceptos ya han sido utilizados hasta ahora y otros irán apareciendo, reflejando el cualquier caso el valor y la defensa hacia una *Smart Human City*, donde el foco principal se encuentre en la ciudadanía para la mejora de los servicios que ofrece la ciudad, accesibles para todas las personas.

1.2.2.2. Teorías de aplicación social para una *Smart City*

La sinopsis cronológica del Trabajo Social nos deja algunos autores que plasman el significado de la lucha por la igualdad de condiciones, el respeto colectivo o las necesidades individuales que irrumpen en la sociedad, abordando desde otra óptica de la *Smart City* que la cultura no se hereda a través de los genes, sino que se adquiere mediante el aprendizaje a partir de los seres humanos (Francás, 1992).

Como fundamentación que nos ayude a explicar la influencia de los enfoques relacionados con la intervención, haremos referencia a las premisas fundamentales que subyacen al Trabajo Social como disciplina y profesión que definen el carácter de su quehacer.

El Trabajo Social tiene un carácter de ciencia social aplicada y ciencia social del comportamiento, interesándose por el conocimiento que pueda ser transformado en acciones intencionadas que posibiliten el cambio social. Se preocupa por conocer un objeto de estudio para intervenir con el objetivo de modificar las condiciones que limitan su pleno desarrollo (Guzman, 1992).

Esa lucha por la igualdad de condiciones la situamos entre otros/as pioneros/as del Trabajo Social en Juan Luis Vives como precursor de la acción social, que se enfrentó a los problemas de la Europa del XVI, buscando soluciones en las Instituciones Públicas y definiendo la necesidad de hacer el bien como condición de la existencia de la sociedad; por su parte, Concepción Arenal tenía como fin último en todas sus intervenciones la defensa austera, implacable de la moralidad y la investigación de la justicia social desde que empezara en 1860 a recibir diferentes premios por parte de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas. Para ella era indispensable hacer un estudio de las necesidades, subdividirlas y clasificarlas. Octavia Hill, reformista social que destaca entre otras acciones por sus esfuerzos dirigidos a preservar y asegurar los espacios abiertos de uso público, ante las repercusiones en el deterioro y desaparición de lugares y terrenos con significado cultural e histórico. Además participó en la legislación de la reforma social remarcando que hay ciertas necesidades

humanas que no pueden ser resueltas a corto plazo, pero es curioso que pocas se resuelven si no es por una acción individual. Para ella las soluciones venían de una acción individual concertada y sostenida. Mary E. Richmond define el Trabajo Social como un proceso de investigación permanente para conseguir avances y reformas sociales para el progreso de la sociedad. Utiliza como procedimiento el estudio de una serie de casos particulares hacia una formulación general y la verdad generar hasta llegar a algunos hechos nuevos acerca de un caso particular, denominado el Trabajo Social de casos, convertido en un método propio de la actividad del Trabajo Social (Capilla y Villadóniga, 2004).

Otras teorías que marcan el estado teórico de este estudio son la teoría de la construcción social y del comportamiento humano.

Se llega hasta la realidad social a partir de las conductas que definen los roles sociales vinculados a nuestras experiencias y vivencias, compartiendo nuestro conocimiento (Jarpa, 2002). La realidad se construye socialmente, entre la realidad que está construida, que se está construyendo y el propio conocimiento de la realidad que poseen sus autores y actores, a través de la pertenencia al contexto social específico, para ello, Berger y Luchkmann (1971), señalan que “entender la sociedad como realidad externa no significa ignorar que esta es un producto humano” (p. 90). Las estructuras objetivas del mundo no son algo independiente de los sujetos que las construyen y el orden social es una consecuencia de los individuos, un producto de su acción sobre el mundo. Olvidar este hecho supone considerar la sociedad como un hecho ajeno a su construcción humana.

Las personas y la sociedad son dos realidades inseparables. La conducta humana debe medirse desde una perspectiva personal, interpersonal y social, indagando tanto en las relaciones con otras personas como en la influencia de factores sociales y para comprender las relaciones y el comportamiento humano no podemos prescindir de las diferencias entre las personas y el medio social. Está claro, que existe una necesaria complementariedad de los diferentes niveles de análisis que debemos adoptar a la hora de comprender y explicar la acción social (Álvaro, 2003).

Hasta aquí algunas de las teorías que aplicadas a cada etapa de la historia hoy siguen fundamentando la necesidad de interactuar para conseguir una sociedad mejor, que incluya a todas las personas, con el interés puesto tanto en las necesidades individuales de la población, como en la construcción de necesidades a través de los casos de estudio.

1.2.2.3. e-Social Work para una Ciudad Inteligente

Aunque la disciplina del Trabajo Social alcanza su madurez como disciplina científica en los años 90, situamos la defensa de una *Smart City* para todas las personas como reto del Trabajo Social de nuestros días. La Ciudad Inteligente supone un nuevo espacio social de interacción en el que podemos volcar los procesos de intervención social a través de las nuevas tecnologías, ya que este nuevo modelo de ciudad está ocasionando nuevas modalidades de exclusión y nuevas brechas, por lo que desde el punto de vista del Trabajo Social se abarcan nuevas competencias profesionales (López y Segado, 2016).

En esta corriente ubicamos el planteamiento del *e-Social Work*, entendido como una redefinición del Trabajo Social vinculada al uso intensivo de las nuevas tecnologías como metodología de acceso de los/as ciudadanos/as y también como lugar donde se están produciendo los cambios, en este caso la ciudad; se trata de utilizar las tecnologías como herramienta para conectar y resolver convirtiendo las oportunidades y amenazas ocasionadas por la *Smart City* en un espacio de intervención social. Utilizamos así el *e-Social Work*, como herramienta para darnos cuenta de que dentro de la *Smart City* hay debilidades que deben afrontar los/as trabajadores sociales aplicándolo a casos concretos que repercuten en la ciudadanía, como muestra de evolución de nuestra disciplina.

Definimos entonces el *e-Social Work* como la especialización del Trabajo Social que mediante el uso intensivo de las nuevas tecnologías permite desarrollar las capacidades de los/as individuos para hacer frente a sus relaciones sociales en un contexto determinado.

Desde el punto de vista de la Ciudad Inteligente, utilizamos las fases del *e-Social Work* como metodología de intervención en la *Smart City*:

- Escuchar las demandas, preferencias, comportamientos o necesidades de la ciudadanía para poder crear y modificar la ciudad, donde el eje central sea la persona, respondiendo de esta manera a una *Smart Human City –Ciudad Humana*.
- Analizar y organizar aquellos servicios o recursos disponibles y ver las posibilidades de solución.
- Desarrollar los espacios, vías de solución y mecanismos de intervención.

Dentro de las ventajas del *e-Social Work* entendemos esta novedosa teoría intervención social como metodología con la que podemos resolver situaciones entorno a la *Smart City* para las que hasta ahora no se han planteado soluciones o no se han dado, pero que tanto el nuevo modelo de ciudad como su ciudadanía están demandando; se trata de que los/as profesionales realicen otro tipo de intervenciones, creando nuevas respuestas e intervenciones que la población necesita.

Esta nueva metodología de intervención requiere una cualificación por parte de los/as profesionales para integrarse en la nueva corriente de la Ciudad Inteligente centrada en la persona.

Actualmente se hace necesario incluir en la formación de toda aquella disciplina cuya actividad profesional tiene repercusión con la ciudadanía de los principios generales de respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de *Accesibilidad Universal* y *D4ALL*, de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad, estando todas las enseñanzas relacionadas con estos derechos y principios. De esta manera, los/as profesionales de la acción social desarrollarán de manera completa su ejercicio profesional atendiendo a la diversidad de la población. Así lo recoge la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley de Universidades (Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades, modificada por la ley Orgánica, de 12 de abril), LOMLOU:

Todos los planes de estudios propuestos por las universidades deben tener en cuenta que la formación en cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los principios de Accesibilidad Universal y diseño para todos/as.

1.2.3. Nuevas dimensiones de accesibilidad en la *Smart City*: Hacia la *Smart Human City*

Según Naciones Unidas, la Asamblea General aprobaba el 10 de diciembre de 1948 en París, la Declaración Universal de Derechos Humanos, un evento histórico y significativo que había alcanzado un consenso respecto al valor supremo de la persona humana, con el que desarrollar la propia personalidad y el derecho inalienable de vivir sin privaciones. Lejos de un poder temporal, extrapolamos esta Declaración hasta nuestros días para reflejar la importancia de los cambios de paradigma en la ciudad, donde la concepción de una Ciudad Inteligente o *Smart City* deba estar configurada para todas las personas independientemente de sus capacidades funcionales, sirviendo de ideal común por el que todos los territorios y espacios tengan como base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales.

De esa forma, los Derechos Humanos se convierten en posibilidad de realización a través de su universalidad, como ética universal para todos los seres humanos, respetando todas las condiciones particulares y colectivas y consiguiendo así una justicia social. En estos momentos actuales en los que hay una preocupación por el nuevo modelo de ciudad o por la regeneración de la actividad turística, es necesario armarse con los derechos sociales que nos permitan avanzar en la lucha por la dignidad humana (Cordero, Palacios y Fernández, 2006).

A través de diferentes autores definimos el concepto de **acción social** como toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el **medio social**, para mantener una situación, mejorarla o transformarla. La acción social también puede entenderse con la finalidad de conseguir la mejora de las condiciones de vida de todos los ciudadanos y la satisfacción de las necesidades básicas (Colomer, 1983).

Hernández (2000) define el principio de la **diversidad humana** como “una cuestión ineludible a la hora de plantearnos el respeto a las diferencias individuales para el correcto desarrollo de la cadena de accesibilidad” (p.1). Entorno a las condiciones particulares mencionadas hasta ahora y los derechos de la persona, Gimeno (1996) menciona que “la actitud de respeto hacia la diversidad en la sociedad actual se entiende como la aceptación del pluralismo existente”; la búsqueda de la igualdad es la lucha porque algunas de las diferencias entre los seres humanos nos conviertan en murallas para el imposible ejercicio de la libertad. La diversidad es considerada como una fuente de enriquecimiento y de desarrollo (Etxeberría, 1996), así donde hay variación y diversidad, existe la riqueza.

Es evidente que la lucha por los derechos de las personas con discapacidad y el interés por integrar las diferentes capacidades funcionales de toda la población, ha tenido una evolución y una repercusión. Enfocamos el Estado de Bienestar desde el interés por evitar las

desigualdades sociales entre la ciudadanía (Mishra, 1990); ahora, envueltos por una sociedad avanzada, vamos más allá y pretendemos que el nuevo modelo de ciudad y actividad turística tengan en cuenta a todas las personas, asociando así el bienestar social a la necesidad de tomar en consideración la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad (Keyes, 1998).

Desde este enfoque, Keyes compone el **Bienestar Social** desde las siguientes dimensiones.

Tabla 8. Dimensiones del Bienestar Social

Integración Social	Entendida como la evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y la comunidad.
Aceptación Social	Desde el punto de vista de estar y sentirse perteneciente a un grupo o una comunidad a través de cualidades como la confianza, aceptación y actitudes positivas hacia los otros.
Contribución Social	Enfocada desde el sentimiento de utilidad, sentirse miembro vital de la sociedad, ofreciendo algo útil al mundo.
Actualización Social	Se centra en la concepción de que la sociedad y las instituciones se mueven en una determinada dirección a fin de conseguir metas y objetivos de los que obtener beneficios (confianza en el progreso social).
Coherencia Social	Como la percepción de la cualidad, organización y funcionamiento del mundo social, que incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Blanco y Díaz (2005)

En cualquier caso, las nociones que nos anteceden tenían como interés evitar las desigualdades sociales. En la actualidad, estamos inmersos en la lucha ante los nuevos escenarios de exclusión, que sin ir más lejos de esa búsqueda de bienestar social perseguida durante toda la historia, pretende mejorar la calidad de vida, implicando esta popularización de conceptos la idea de enfocar y reforzar la transversalidad de la *Accesibilidad Universal* por el camino de la *Smart City*.

Utilizamos la aportación que realiza *Saskia Sassen*¹ hacia la *Smart City*, para subrayar que la consecución de una Ciudad Inteligente no viene marcada por el despliegue tecnológico, ya que la ciudad no es un sistema cerrado en el que las máquinas se comunican con la ciudadanía y dan servicios o captan información para el control de infraestructuras, sino que la ciudad es un sistema abierto que debe contar con la participación ciudadana. También señala que la ciudad está en permanente cambio y aunque la tecnología interactúa con los/as ciudadanos/as, no es capaz de ofrecer un carácter completo de la ciudad si no se encuentra al servicio de su ciudadanía, definiendo que la piedra de toque para el éxito de la *Smart City*, se encuentra en la participación ciudadana y de lo contrario, no se podrá constituir una Ciudad Inteligente.

¹ *Saskia Sassen reconocida figura de referencia en el campo de la sociología urbana por sus estudios sobre la ciudad global y distinguida con el Premio Príncipe de Asturias de la Ciencias Sociales 2013. Saskia Sassen y la Smart City.*

Inmersos en esta nueva dimensión de *Smart City* que busca satisfacer las necesidades de su población y preocupados por construir una ciudad mejor para todas las personas ante los desafíos de un gran número de habitantes, es necesario tener en cuenta no solo la tecnología, la ciudad y su ciudadanía, si no a todas sus **capacidades funcionales**, poniendo de manifiesto el estado actual de la población y su visión de futuro:

Según la Organización Mundial de la Salud en 2011, mil millones de personas en el mundo tenían discapacidad, lo que equivale al 15% de la población mundial, alcanzando en España casi los cuatro millones de personas discapacitadas.

Según Naciones Unidas, la proporción global de personas de más de 60 años en 2050 será de 2.000 millones de personas, un 22% de la población mundial. Mientras tanto, a través del Instituto Nacional de Estadística en 2011 se conoce que, hay más de ocho millones de personas de 65 años en adelante, representando el 17,3% del total de la población.

La tendencia de que España será uno de los países con mayor número de población envejecida, se encuentra en la estimación del número de población mayor de 64 años para el año 2052 en España, que asciende al 37%, estando por encima de las proyecciones de población establecidas por Naciones Unidas, que calculan que España será el tercer país más viejo del mundo (IMSERSO, 2006).

Por último, con este nuevo concepto y modelo de ciudad fundamentado en su carácter social y de sostenibilidad, nos dirigimos hacia una ciudad humana donde el foco central se encuentra en la ciudadanía y en todos los entornos en los que se desenvuelve su vida: vivienda, transporte, urbanismo, participación ciudadana, edificación pública, gobernanza, eficiencia energética, comunicación, formación, servicios en sanidad, salud o administración electrónica, realizando el término de *Smart City A+*, que se fundamenta en la preocupación por planificar y desarrollar la ciudad de forma accesible en todos los entornos para el día a día de sus habitantes (Fundación ONCE, 2013).

1.3. La ciudad y sus servicios

1.3.1. La ciudad como núcleo urbano unida al papel de la sociedad de la información, la comunicación y la tecnología

El crecimiento, evolución y desarrollo de las ciudades, hace que en la actualidad la mayor proporción de habitabilidad sea urbana. Actualmente, el 68% de la población en la Unión Europea, vive en ciudades (European Comission, 2012) y según Naciones Unidas en julio de 2007 la población urbana sobrepasó a la población rural en el mundo, estimando un incremento para el año 2050, donde está previsto que el 70% de la población mundial será urbana (Gamero, 2012). Según estos datos, las ciudades constituyen actualmente el entorno en el que la mayor parte de la población va a crecer, trabajar, vivir y relacionarse, un fenómeno de concentración que ofrece oportunidades y retos para mejorar las condiciones de vida de la población en la ciudad (AMETIC, 2013).

Hoy, cuando las ciudades cambian tan velozmente como las sociedades, surge la impresión de que todo el conocimiento que la humanidad ha acumulado sobre la historia de las mismas está erosionándose por la intensidad y, casi por la violencia misma del proceso de cambio. “Son muchas las facetas de las nuevas ciudades, conocidas como las *Smart Cities* que se presentan a nuestros ojos; sobre todo cuando observamos que las mismas tendencias, miedos o ilusiones de modernidad avasallan a todos los territorios inteligentes” (Hiernaux, 2006, p. 8).

Boyd Cohen, Doctor en Estrategia y Emprendimiento autor de un gran número de investigaciones relacionadas con las Ciudades Inteligentes, busca soluciones en la ciudad para mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en ellas, donde el crecimiento poblacional, el cambio climático y la desigualdad significan un desafío importante, marcado por los siete mil millones de personas que habitan en él y las 180.000 personas que cada día se trasladan a vivir a la ciudad, reafirmando la necesidad de formar parte de las soluciones, participando activamente a través de la innovación, la tecnología, y la construcción de espacios para todas las personas (Cohen, 2014).

El proceso evolutivo en la infraestructura de telecomunicaciones, ha generado un nuevo paradigma donde el ser humano está conectado a la sociedad de la información y la comunicación en su día a día y que continúa avanzando en el mundo, donde ya en el año 2011 existían 2.300 millones de personas conectadas a la red (Fundación Telefónica, 2013). “Las nuevas tecnologías han hecho entrar a la humanidad en la era de la comunicación universal, eliminando la distancia y permitiendo tanto emitir y recibir información, como transmitirla sin límites” (Blázquez, 2011, p. 17).

Para conocer el momento que vive hoy día la conectividad y los datos a nivel mundial, hay que destacar los 6,3 billones de suscriptores móviles, las más de 1.000.000 millón de aplicaciones disponibles junto a sus más de 9 billones de descargas, habiendo 1.6 billones de usuarios de banda ancha móvil, y más de 500 tipos de *tablets* y *smartphones*. Pero además de conocer el impacto de las TIC, hablar de tecnología con una visión de futuro es ir más allá de conectar personas a la red, con una nueva vertiente conocida como el internet de las cosas (*Internet of Things*) conocida como sistema M2M (*Machine To Machine*), que trata de conectar entre sí a los dispositivos para entregar información relacionada con el gobierno, la movilidad, el medio ambiente, la conectividad en espacios públicos o dentro del hogar; todo ello basado en un nuevo concepto de *Big Data*, que recibe información a gran escala y es capaz de almacenarla a tiempo real (Cristi, 2013).

De esta forma, un papel protagonista en el avance de la ciudad se encuentra en la tecnología, actuando como foco central y elemento común pensado para satisfacer las necesidades de las personas que habitan en ellas (Núñez, 2013). No obstante, la tecnología debe facilitar e incluir la accesibilidad para que las ciudades se conviertan en lugares inclusivos, agradables para vivir, donde se brinden servicios innovadores y útiles para todos sus habitantes, pero sobre todo que sea capaz de crear oportunidades para sus residentes y visitantes (Aorun, 2013).

1.3.2. Una ciudad humanizada

La participación es reconocida como uno de los elementos clave en la definición de un nuevo urbanismo. Es imprescindible contar con la ciudadanía a la hora de proyectar los modelos de ciudad para una sociedad en pleno proceso de transformación, donde si no se consideran las diferentes necesidades de los ciudadanos y ciudadanas, sino se incorpora la voz y el punto de vista de grupos con distintos intereses en la construcción de la ciudad, se impone una visión parcial y sesgada que hace más difícil la vida a todos los que no han sido tenidos en cuenta.

Actualmente nos encontramos en un momento de cambio importante para asegurar una buena vida debido al cambio que debe generarse en nuestra sociedad, donde no podemos permitir en la transformación del modelo de ciudad, que se haga a costa de colectivos menospreciados que asuman peores condiciones de vida que los demás.

Es importante señalar la recuperación de la ciudad como lo que es y ha sido siempre, una construcción colectiva en la que hay que equilibrar con planificación, con participación, con inteligencia colectiva, con equidad, con solidaridad con los tiempos presentes y futuros, las legítimas y lógicas apetencias de un mercado voraz que siempre piensa primero en sus intereses propios, frente a los de la comunidad, siendo la única vía para conseguir una realidad más sostenible, más eficiente, más equitativa y justa, o simplemente viable y sensata en estos tiempos difíciles (Borja, 2000). La creación de un nuevo modelo de sociedad y ciudadanía debe ser consensuada entre mujeres y hombres, vertebrado alrededor de una redefinición de lo público y lo privado, introduciendo una diferente racionalidad de los tiempos. De esta forma conseguiremos incrementar el sentimiento de pertenencia de cada ciudadana y ciudadano a su entorno urbano; su identificación y corresponsabilidad con la gestión cotidiana de su ciudad. Todas y todos hacemos ciudad y la sentiremos, disfrutaremos, cuidaremos y la haremos prosperar y progresar, si realmente, nos sentimos a gusto en ella y la sentimos nuestra, en caso contrario, caeríamos en una ciudad excluyente, tal y como decía Hernández (1998): “la indiferencia es la forma más sutil de discriminación. La negación de la diferencia es una forma de opresión” (p.25).

Construir hoy la ciudad del siglo XXI es tener un proyecto de ciudadanía, ampliar los derechos de la tercera generación, el derecho al lugar y a la movilidad, a la ciudad refugio y a la identidad local, el autogobierno y a la diferencia, a la igualdad jurídica de todos los residentes y a la proyección interior. Nuestra época es una era de conquista de nuevos derechos y estamos en el siglo de las ciudades, en consecuencia, la era de los derechos urbanos, donde las infraestructuras urbanas, los servicios, la arquitectura, el diseño de los espacios públicos, la relación entre los edificios y sus entornos tiene un significado social.

En definitiva, las ciudades con mejor calidad de vida son aquellas capaces de comprometer e involucrar a su ciudadanía con su cuidado y desarrollo; de esa forma conseguiremos una **ciudad más humana** y cercana, más empática con todos, todas y cada uno de nosotros y nosotras, independientemente de la edad o situación que tengamos; en definitiva una Ciudad Accesible y diseñada para todas las personas pero contando con la ciudadanía y no diseñada al margen, siendo el momento de detenerse y sobre todo de recuperar lo que hemos perdido por el camino de la modernidad y de la innovación. Ahora, la nueva corriente es la *Smart City*

o Ciudad Inteligente, pero no podemos olvidar que no habrá inteligencia sin accesibilidad y sin pensar en todas las personas.

El diseño del entorno físico influye en cómo las personas interactúan, de ahí que desde el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU Habitat), se crea que las ciudades del futuro deben ser ciudades diseñadas para convivir, que creen oportunidades de crecimiento económico y social, habiliten la conexión y la interacción, y faciliten el uso sostenible de los recursos compartidos.

En la práctica, estas ciudades son ciudades bien planificadas, lo que significa que no sólo generan trabajo y oportunidades, sino que también ayudan a fomentar la integración social. So ciudades que facilitan la unidad, la inclusión y la igualdad y que cuentan con procesos participativos, lo que ayuda a la gente a elaborar visiones comunes y a promover el acceso igualitario a los servicios y oportunidades (Sánchez-Miranda, 2015).

La ciudadanía con sus discursos y prácticas se construyen e incluso se deben empoderar como sujetos en relación los servicios y recursos de la ciudad. A partir de la participación en redes y formas de sociabilidad y de sus experiencias compartidas podrán hacer de los espacios urbanos lugares vividos de formas tan diversas como diversa es esa misma ciudadanía, sirviendo de variable para construir una ciudad centrada en las personas (Maza y Moncusí, 2011).

1.3.3. El derecho a la ciudad

El derecho a la ciudad no es una propuesta nueva. En 1968, *Henri Lefebvre* analiza el impacto negativo en la ciudadanía de la ciudad al servicio de la capital en su libro *El derecho a la ciudad*, donde la propuesta de que la ciudadanía vuelva a ser la dueña de la ciudad, sirve como expresión máxima de la accesibilidad y *D4ALL* (Lefebvre, 1968).

El derecho a la ciudad se constituye para instaurar la posibilidad del bien vivir para todas las personas y hacer de la ciudad el escenario de encuentro para la construcción de la vida colectiva, donde el derecho a la ciudad supone la posibilidad construir una ciudad en la que se pueda vivir dignamente, reconocerse como parte de ella y donde se posibilite la distribución equitativa de los diferentes tipos de recursos: educación, salud, vivienda o el acceso a la información (Mathivet, 2009). Como afirma David Harvey, el derecho a la ciudad es el derecho de toda persona a crear ciudades que respondan a las necesidades humanas, transformando a la ciudad en algo radicalmente distinto. El derecho a la ciudad se basa en una dinámica de progreso y de conquista, en el cual los movimientos sociales son el motor para lograr el cumplimiento del derecho a la ciudad (Harvey, 2009).

La elaboración de la Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad articulada por el *Habitat Internacional Coalition* (HIC), fundamental para este proceso de elaboración de la ciudad, busca recoger los compromisos y medidas que deben ser asumidos por la sociedad civil, los gobiernos locales y nacionales, parlamentarios y organismos internacionales para que todas las personas vivan con dignidad en nuestras ciudades. El derecho a la ciudad amplía el tradicional enfoque sobre la mejora de la calidad de vida de las personas centrado en la vivienda y el barrio hasta abarcar la calidad de vida a la escala de ciudad y su entorno rural, como un mecanismo

de protección de la población que vive en ciudades o regiones en acelerado proceso de urbanización. Esto implica enfatizar una nueva manera de promoción, respeto, defensa y realización de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales garantizados en los instrumentos regionales e internacionales de Derechos Humanos.

Hacemos mención al artículo XIII. 3 de la carta, por su referencia a la accesibilidad: *Las ciudades deben promover la remoción de barreras arquitectónicas, la implantación de los equipamientos necesarios en el sistema de movilidad y circulación y la adaptación de todas las edificaciones públicas o de uso público y los locales de trabajo y esparcimiento para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.* Siguiendo este artículo, entre las diferentes acciones que ponen de manifiesto el derecho a la ciudad, destacamos:

- Ejercicio pleno de la ciudadanía y gestión democrática de la ciudad
- Función social de la ciudad y propiedad urbana
- Igualdad y no discriminación
- Protección especial de grupos y personas en situación de vulnerabilidad
- Compromiso social del sector privado
- Impulso de economía solidaria
- Planificación y gestión social de la ciudad
- Producción social del hábitat
- Desarrollo urbano equitativo sustentable
- Derecho a la informática pública
- Libertad e integridad
- Participación política
- Derecho a la justicia
- Derecho a la seguridad pública y a la convivencia pacífica, solidaria y multicultural
- Derecho al transporte público y a la movilidad urbana
- Derecho a la vivienda
- Derecho al trabajo
- Derecho a un medio ambiente sano y sostenible
- Derecho a unos servicios públicos

A continuación señalamos los principios fundamentales que rigen su contenido y propuesta:

- **Ejercicio pleno de la ciudadanía:** entendido como la realización de todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales, asegurando la dignidad y el bienestar colectivo de los/as habitantes de la ciudad en condiciones de igualdad y justicia, así como el pleno respeto a la producción y gestión social del hábitat.

- **Gestión democrática de la ciudad:** entendida como el control y la participación de la sociedad, a través de formas directas y representativas, en el planeamiento y gobierno de las ciudades, priorizando el fortalecimiento y autonomía de las administraciones públicas locales y de las organizaciones populares.

- **Función social de la propiedad y de la ciudad:** entendida como la prevalencia, en

la formulación e implantación de las políticas urbanas, del interés común sobre el derecho individual de propiedad; implica el uso socialmente justo y ambientalmente sustentable del espacio urbano.

Siguiendo de nuevo a Sánchez-Miranda, es una ocasión para reivindicar el compromiso de todos y todas para emprender las transformaciones que hagan posible la ciudad en la que queremos convivir, para sensibilizar, crear conciencia y lograr ciudades verdes y eficientes en sus emisiones de carbono, ciudades seguras y sanas, ciudades resilientes preparadas para el cambio y las adversidades, así como ciudades inclusivas.

En este mismo sentido hacemos alusión a los nuevos derechos de la ciudadanía ya que hoy estamos nuevamente en el inicio de una era de derechos ciudadanos que en nuestro caso responde a un proceso de cambio en el concepto y vida en la *Smart City* y que señalamos a continuación:

Tabla 9. Los nuevos derechos ciudadanos

Derecho al lugar	La gente tiene derecho a mantener su residencia en el lugar donde tiene sus relaciones sociales, en sus entornos significantes. O a tener otro de su libre elección.
Derecho al espacio público y al a monumentalidad	El espacio público es una de las condiciones básicas para la justicia urbana, un factor de redistribución social, un ordenador del urbanismo vocacionalmente igualitario e integrador. Todas las zonas de la ciudad deben estar articuladas por un sistema de espacios públicos y dotadas de elementos de monumentalidad que les den visibilidad e identidad.
Derecho a la belleza	El lujo del espacio público y de los equipamientos colectivos no es despilfarro, es justicia. Los programas públicos de vivienda, infraestructuras y servicios deben incorporar la dimensión estética como prueba de calidad urbana y de reconocimiento de necesidad social. Cuanto más contenido social tiene un proyecto urbano, más importante la forma, el diseño, la calidad de los materiales...
Derecho a la identidad colectiva dentro de la ciudad	La organización interna del espacio urbano debe facilitar la cohesión sociocultural de las comunidades (barriales, de grupos de edad, étnicas, etc.). La integración ciudadana es más factible si las personas están también insertas en grupos referenciales próximos.

Derecho a la movilidad y a la accesibilidad	Hay que tender a igualar las condiciones de acceso a las centralidades y la movilidad desde cada zona de la ciudad metropolitana. Estos derechos son hoy indispensables para que las llamadas libertades urbanas o posibilidades teóricas que ofrece la ciudad sean realmente utilizables. El derecho a moverse con facilidad por la ciudad metropolitana debe universalizarse, no reservarse a los que disponen de vehículo privado. La accesibilidad de cada zona es indispensable para existir para los otros.
Derecho a la centralidad	Todas las áreas de la ciudad metropolitana deben poseer lugares con valor de centralidad y todos los habitantes deberían poder acceder con igual facilidad a los centros urbanos o metropolitanos.
Derecho a la conversión de la ciudad marginal o ilegal en ciudad de ciudadanía	Las políticas públicas deben desarrollar políticas ciudadanas en los márgenes, legalizar y equipar los asentamientos, introducir en ellos la calidad urbana y la mixtura social, promover formas originales de participación ciudadana que se adapte a las características de poblaciones especialmente vulnerables.
Derecho al gobierno metropolitano o plurimunicipal	Sin perjuicio de la importancia democrática y funcional de los ámbitos nacionalitarios o regionales (federalización de los Estados grandes o medianos) los ciudadanos tienen derecho, por razones de participación y de eficacia de la gestión pública, a un gobierno de proximidad.
Derecho a la innovación política	Los gobiernos locales y regionales deben recoger las demandas sociales para innovar en cuanto a sistemas electorales, mecanismos de participación, instrumentos de planeamiento y de gestión, etc. No es funcional ni justo que sea cual sea el tamaño de la población y la capacidad de su gobierno local tengan todos ellos las mismas formas de organización y competencias.

Derecho al acceso y al uso de las tecnologías de información y comunicación	Las administraciones públicas no solo deben proteger y garantizar este derecho sino también utilizar las tecnologías para democratizar realmente al acceso de todos a los servicios de interés general. Derecho al uso social de las actuales tecnologías de información y comunicación, especialmente en las relaciones con las Administraciones públicas (ventanilla única). Barrios y viviendas tienen, todos, derecho al cableado.
Derecho a la ciudad como refugio	La ciudad debe asumir áreas de refugio para aquellos que por razones legales, culturales o personales necesiten durante un tiempo protegerse de los aparatos más represivos del Estado, en tanto que las instituciones democráticas no son capaces de protegerlos o integrarlos.
Derecho a la protección por parte del gobierno de proximidad ante las instituciones políticas superiores y las organizaciones y empresas prestadoras de servicios.	El gobierno local debe actuar de defensor de oficio de los ciudadanos en tanto que personas sometidas a otras jurisdicciones y también en tanto que usuarios y consumidores.
Derecho a la justicia local y a la seguridad	Hoy la justicia es inaccesible para la mayoría de ciudadanos (por su coste, lentitud, etc.). La seguridad es vista principalmente en términos de represión y se plantean políticas de seguridad sobre todo cuando la «inseguridad » afecta a sectores medios y altos y a agentes y representantes de las instituciones.
Derecho a la ilegalidad	Paradójicamente tanto los colectivos sociales como, a veces, las instituciones locales deberían asumir el coste de promover iniciativas ilegales o alegales para convertir una demanda no reconocida en un derecho legal
Derecho al empleo y al salario ciudadano	El ámbito urbano-regional debe garantizar un rol social que proporcione ingresos monetarios es decir remunerados al conjunto de la población activa. Además de las iniciativas generadoras de empleo
Derecho a la calidad del medio ambiente	Como derecho a una calidad de vida integral y como derecho a preservar para las generaciones futuras.

Derecho a la diferencia, a la intimidad y a la elección de los vínculos personales	Nadie puede sufrir discriminación según sus creencias, sus hábitos culturales o sus orientaciones sexuales, siempre que se respeten los derechos básicos de las personas con las que se relacione.
Derecho de todos los residentes en una ciudad a tener el mismo status político-jurídico de ciudadano.	Por lo tanto igualdad de derechos y responsabilidades. La ciudadanía debe distinguirse de la nacionalidad (que en el marco de la globalización y de las uniones políticas supraestatales debe perder su actual carácter absoluto es decir la facultad de proporcionar un estatuto diferenciado). Es la relación con un territorio - con un entorno social lo que debe determinar el estatuto legal.
Derecho de los ciudadanos a igual movilidad y acceso a la información similar al que poseen los capitales privados y las instituciones públicas.	Derecho a acceder a todo tipo de información emanada de los organismos públicos y de las empresas de servicios de interés general. Derecho a la movilidad física completa en los espacios políticos y económicos en los que se encuentran inmersos.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Borja (2012)

En definitiva, estamos ante un proceso cultural, de hegemonía de los valores que están en la base de estos derechos. Se trata de un proceso social de movilización ciudadana para conseguir la creación en la *Smart City* de los mecanismos y procedimientos que la hagan inclusiva donde es necesario un proceso político-institucional para formalizarla, consolidarla y desarrollar las políticas sociales necesarias para hacerla efectiva.

1.3.4. Los servicios de la ciudad: Introducción al sector turístico

La noción de diversidad, empleada socialmente, supone entender la inclusión plena de todas las personas en todos los ámbitos de la sociedad, no obstante, lo que diferencia a cada colectivo son las particularidades que adoptan las limitaciones sociales que les surgen para conseguir alcanzar sus derechos. “Obviamente, las necesidades generadas en las sociedades avanzadas deben ser abordadas desde una perspectiva comunitaria ya que afectan a la ciudadanía en general y, por tanto, precisan de una acción colectiva para su satisfacción” (De la Fuente, Martín y Hernández, 2016, p. 151).

En este sentido, la oportunidad de cambio en este nuevo modelo de ciudad es el poder conseguir la mejora de la accesibilidad para la ciudadanía, en cuanto supondría el aumento de la cohesión social, la igualdad y el equilibrio territorial y económico, favoreciendo así la mejora de las prestaciones y el desarrollo de los recursos, y servicios económicos, culturales o sociales en la ciudad (Cabrero, Trejo y Fernández, 2011).

Lo que buscamos es encaminar la *Smart City* hacia la accesibilidad, lo que implica que tenemos que tener en cuenta a la hora de diseñar los servicios de la ciudadanía que estos tienen que ser servicios universales, teniendo como premisa que la accesibilidad no solo afecta a un

grupo de población, sino que beneficia a todos/as y hace la vida más confortable precisando garantías para vivir con plenitud de derechos y participar en igualdad de condiciones en la vida económica, social y cultural.

Cuando hablamos de servicios de la ciudad, nos enfocamos además del entorno construido y las tecnologías en distintos ámbitos: espacios públicos, itinerarios, edificación, transferencia de información y comunicación, cuyo resultado sea una mejora en la calidad de vida para todas las personas que vivan en la ciudad. De manera más concreta, los servicios de la ciudad se presentan como un reto pero a la vez como una oportunidad para que estén diseñados a la medida de todos/as, teniendo en cuenta la diversidad de la ciudadanía y sus capacidades diferentes.

La consecución de la accesibilidad global en el entorno de *la Smart City* la vemos en garantizar la accesibilidad aplicando criterios y estándares de *D4ALL* a la hora de diseñar, construir, adaptar y mantener la *Smart City*, sus productos y servicios para que vayan dirigidos a las personas y puedan ser utilizados por todas.

De esta manera dividimos los servicios de la ciudad en tres bloques:

1. **Accesibilidad y sociedad:** Deporte, Servicios Sociales, Educación, Salud, Cultura, Ocio, Turismo, etc.
2. **Accesibilidad en el entorno físico:** Medios y terminales y edificios de uso público, urbanismo, transporte, alojamiento, etc.
3. **Accesibilidad en las Tecnologías:** Sociedad de la Información y la Comunicación, Dispositivos electrónicos, etc.

En definitiva, se trata de asegurar entornos donde los sistemas de comunicación, los edificios, las viviendas, las instalaciones hoteleras, culturales, deportivas y de ocio, oficinas, talleres, puedan ser usados y disfrutados por toda la ciudadanía, en general, y por las personas con discapacidad, en particular.

La promoción de la accesibilidad entendida desde una perspectiva global, se ha convertido en la sociedad actual en uno de los principales retos. Por la importancia que requiere para esta investigación, nos detendremos de manera explícita en el turismo como servicio de la ciudad, fundamentado como motor clave del progreso socioeconómico que ha experimentado un continuo crecimiento durante décadas, hasta convertirse en uno de los sectores que crecen con mayor rapidez y en una de las ramas del sector terciario de mayor relevancia e impacto (*World Tourism Organization*, 2013).

A esta idea le acompaña paralelamente el impulso de la innovación en el sector turístico, que contribuye al desarrollo, modernización y mantenimiento de una industria turística mediante la accesibilidad, sostenibilidad y tecnología y que se configura en nuestros días como una actividad de calidad capaz de satisfacer las necesidades de los/as turistas independientemente de sus capacidades funcionales. Esta nueva idea de turismo se instaura como consecuencia de la trayectoria turística en España con la que de manera secuencial nos lleva a hablar en la actualidad de Destinos Turísticos Inteligentes, un nuevo escenario turístico

que parte de la oferta madura en nuestro país y de la *Smart City* para el que reivindicamos tengan como premisa la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*.

CAPÍTULO 2:
EL MARCO DEL TURISMO INCLUSIVO

CAPÍTULO 2. El marco del Turismo Inclusivo

Este capítulo refleja la evolución del turismo. En él se incluye el desarrollo que ha sufrido hasta llegar a nuestros días, haciendo alusión a los diferentes términos que la han ido aconteciendo a lo largo de las últimas décadas. Se pone de manifiesto la transformación en el sector turístico así como la relevancia del sector, haciendo referencia a los principales hitos que posicionan el turismo en España como un turismo preferente a nivel internacional.

Durante este capítulo se realiza el turismo como derecho, sirviendo de columna vertebral en el nuevo escenario turístico para el que desde la innovación la discapacidad cobra sentido al ponerse en valor el significado del concepto inteligente, donde ahora el objetivo se centra en ampliar el horizonte de sus servicios, ofreciendo recursos destinados a todas las personas con independencia de sus capacidades funcionales. Se hace un recorrido por las diferentes concepciones del turismo, así como los nuevos perfiles, beneficios y beneficiarios/as desde el paradigma de la *Accesibilidad Universal* y el diseño para todos como instrumento de mejora de la calidad.

Finalmente se cierra el capítulo haciendo referencia a la importancia de la formación en accesibilidad dentro del sector turístico, reforzando la idea de que las lagunas formativas y las carencias laborales ponen de manifiesto el fracaso en la educación inicial para satisfacer las necesidades cambiantes del sector (Strietska-Illina y Tessaring, 2005).

2.1. Turismo del Siglo XXI: Los cambios demográficos que transforman el sector

Las tendencias actuales del turismo internacional, muestran que en España el turismo representa una de las ramas del sector de mayor relevancia e impacto, siendo el segundo país con mayores ingresos del mundo; el primero en Europa y el tercero por número de llegadas con más de 61 millones de visitantes (OMT, 2014). “Es por ello que la gran competitividad y apertura de diversos países hacia esta actividad en los últimos tiempos, está obligando a tender hacia productos y destinos turísticos diferenciados que buscan satisfacer las necesidades más exigentes de cada consumidor/a” (Domínguez, Fráiz y Alén, 2011, p.2).

En el año 2012 el turismo internacional se constituyó como un hito histórico al situar en mil millones las personas que viajaron por el mundo; trayectoria que ha continuado su crecimiento situándose el total mundial con un récord de 1087 millones de llegadas en 2013, caracterizándose España como una potencia turística mundial, donde el turismo representa una de las ramas de mayor relevancia e impacto social y económico (*World Tourism Organization*, 2013),

Algunas de las fortalezas que sitúan a España como país líder en turismo son:

Tabla 10. Fortalezas que sitúan a España como país líder en turismo

Primer destino europeo en entrada de turistas (<i>Eurostat</i>) y primer destino mundial en turismo vacacional
Sector fundamental para la economía española
El grado de satisfacción y fidelización de las personas turistas que han visitado España es de 8,5 puntos sobre 10
Segundo país del mundo con más declaraciones de Patrimonio de la Humanidad de UNESCO con 42, que la declaran potencia cultural
Referente mundial en gastronomía, donde el mejor restaurante del mundo en 2013 es español
Tercer destino mundial en celebraciones de reuniones, congresos y eventos internacionales, destacando Madrid y Barcelona

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web marcaespana.es

Aún con estos datos positivos, la contribución del turismo al bienestar socioeconómico va a depender de la calidad que el turismo ofrezca. El sector turístico desarrolla su actividad en un entorno cambiante donde vislumbran nuevas tendencias y retos, por lo que es necesaria la búsqueda de estrategias específicas que le permitan crecer incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística (González, 2008).

Es evidente que el turismo continúa creciendo, lo que supone una oportunidad para la transformación y el desarrollo positivo durante las próximas décadas; esa evolución continuada del turismo significa mayores oportunidades para promover la igualdad de género, la sostenibilidad ambiental, el comercio, el crecimiento económico y la promoción de la autonomía personal, donde se avance en el turismo como un factor clave en la consecución de los objetivos hacia un turismo para todas las personas.

El turismo de mejor acceso conducirá a una mayor calidad, comodidad y seguridad para todas las personas, donde la accesibilidad constituye un medio para mejorar la calidad del turismo brindando nuevas oportunidades.

2.1.1. Turismo como derecho

“El acceso directo y personal de cada ser humano al descubrimiento de la riqueza de nuestro planeta es una condición indispensable para ejercer el derecho al turismo por parte de toda la ciudadanía” (OMT, 2015, p.6).

El acceso al turismo es un derecho universal garantizado por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. A través de la Declaración de Manila, aprobada por la OMT, en 1980, se asocia por primera vez el término de turismo al de accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano y reconociendo a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, incluyendo los aspectos más importantes sobre accesibilidad turística. (Hernández-Galán, Muñoz y De la Fuente, 2015, p.1)

Años más tarde se crea el Plan de Acción Comunitaria en favor del turismo, aprobado en el Consejo de Ministros de la Unión Europea, donde en 1996 un grupo de expertos lleva a cabo la coordinación de acciones relacionadas con el turismo para todos/as, siendo uno de sus objetivos la mejora en la oferta turística para responder a las necesidades de las personas con discapacidad y la importancia por destacar las necesidades formativas para los/as profesionales futuros del sector (Pérez y González, 2003). Así emerge el turismo como sector en plena expansión, consolidándose como potencia turística mundial.

La aprobación de las primeras recomendaciones dedicadas a la promoción del Turismo Accesible en la Asamblea General de la OMT de 1991, supuso el inicio hacia la toma de conciencia de que a causa del diseño de los entornos, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no podían disfrutar de la misma libertad para viajar que el resto de la ciudadanía. Con la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad en 2007, se pretende garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho a disfrutar del ocio, el deporte y el turismo en igualdad de condiciones, siendo un elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable, reconocido en la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la OMT de 2009 (OMT, 2014).

“El Turismo Accesible adquiere un papel predominante en la industria turística, no sólo por la aportación de valores añadidos en la experiencia turística, sino también por la diferenciación y especialización absoluta del sector turístico español” (González, 2008, p.5). No obstante, en el contexto actual, las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística. Como respuesta, un número considerable de actores del sector ya están volcados en las iniciativas dedicadas a la adecuación de su oferta a diferentes perfiles de consumidores a favor de un turismo para todas las personas.

Sin embargo no sólo la concienciación de la sociedad y administraciones unida a la evolución en materia de accesibilidad y a la importancia del turismo son las que se planteen el turismo del futuro.

Aún existe un largo camino por recorrer para que la *Accesibilidad Universal* sea una realidad dentro del sector del turismo, especialmente en los países en desarrollo y los destinos emergentes. Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los Derechos Humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas. (OMT, 2015, p. 6)

2.1.2. El turismo de nuestros días

Hasta hace pocos años, para aquellas personas con algún tipo de discapacidad, planear unas vacaciones suponía enfrentarse a las diversas dificultades y barreras a las que debían enfrentarse y que en muchas ocasiones terminaban en no poder viajar o hacerlo en condiciones desfavorables. La puesta en marcha de la tecnología como elemento facilitador de la accesibilidad en el turismo debe hacer ganar en calidad, por lo que las condiciones de accesibilidad en el sector turístico deben ser imprescindibles para que en la actividad turística se cuente con todas las personas y tenga un modelo diseñado para todos/as.

Se entiende la calidad del turismo como aquel resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los/as consumidores/as respecto a los productos y servicios, con los factores de seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

En este sentido, el turismo de calidad se concebirá cuando sea accesible y esté al alcance de todos/as con independencia de sus capacidades funcionales.

La evolución del turismo es un hecho que está implementado en nuestra sociedad para la que la transformación del sector debe dotarse de la accesibilidad necesaria para que a través de la actividad turística, todas las personas tengan el derecho e igualdad de oportunidades con las que promover el ocio y tiempo libre mejorando así su calidad de vida.

Se puede afirmar que la accesibilidad a través de la interacción con el /la usuario/a, surge como un criterio a tener en cuenta en el re-diseño del sector turístico, donde la participación ciudadana, debe ser un elemento que evite la discontinuidad en la cadena de accesibilidad (Alonso, 2003).

En el año 2011, la Unión Europea ratificó la Convención de la Organización de Naciones Unidas (ONU) sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, abordando la discapacidad como una cuestión de Derechos Humanos. Esta nueva Convención abarca entre otros ámbitos, el social y cultural, destacando en su artículo 9, *Accesibilidad*:

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las TIC y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

- a. Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
- b. Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- c. Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;
- d. Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
- e. Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- f. Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
- g. Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;
- h. Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

Como marco fundamental de referencia para el turismo responsable, destaca a través de la Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001 el Código Ético Mundial para el Turismo cuyo objetivo es maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas, movido porque “todos/as tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo para fines de ocio y viajes con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos” (Naciones Unidas, 1999, p. 6.). Destaca de entre sus principios el *artículo 2.2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo*, pretendiendo que las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Así mismo, “se encaminarán a promover los Derechos Humanos y, en particular los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables” (Naciones Unidas, 1999, p.11).

Apoyado en esta Convención, se hace necesario para el diseño o en ocasiones el re-diseño de una nueva actividad turística, tener en consideración tanto la situación actual de la población, como el paradigma de la *Accesibilidad Universal* y los principios del *D4ALL*,

ya que el nuevo modelo de turismo debe ofrecer un turismo para todas las personas, independientemente de sus capacidades funcionales.

En este camino de la modernidad donde el impulso tecnológico posee un gran potencial, la innovación debe desarrollarse desde el conocimiento de la realidad social en la que se pretenda firmemente mejorar o crear productos o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los/as clientes/as independientemente de sus capacidades funcionales (RENFE, 2011). Para ello, será fundamental conocer la **realidad de la población**. Actualmente más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad y en los próximos años la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando, debido entre otras causas a que la población está envejeciendo. “La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la senilidad experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento” (Organización Mundial de la Salud, 2011, p.7).

Entendemos que la innovación en el ámbito del turismo se constituye como una herramienta para afrontar los nuevos desafíos, que sirva para poner en valor al sector potenciando todos sus recursos. El reto de la innovación también se encuentra en las *experiencias diversas*; romper con las visiones estereotipadas de que la discapacidad está asociada a usuarios/as de silla de ruedas, personas ciegas o sordas, reflejando como a causa de la interacción entre problemas de salud, factores personales o ambientales, existe una enorme variabilidad en la experiencia de la discapacidad.

2.2. Dimensiones del turismo: De Turismo Social a Turismo Inteligente

Actualmente nos encontramos en un momento de cambio importante para asegurar una buena vida debido al cambio que debe generarse en nuestra sociedad, donde no podemos permitir que la transformación del modelo turístico se haga a costa de colectivos menospreciados que asuman peores condiciones de vida que los demás (Borja, 2000).

Lo que es cierto es que a lo largo de la trayectoria turística, han sido y siguen siendo numerosos los términos utilizados en relación al turismo. A lo largo de las últimas décadas, de manera general, el turismo ha sido caracterizado desde diferentes enfoques: **Turismo Social**, que “surge con el objetivo de poner al alcance de un amplio sector de la población la posibilidad de favorecer el ocio y la convivencia de aquellos colectivos con recursos limitados: mayores, jóvenes o personas con capacidades diferentes” (Fernández-Villarán, 2007, p. 49). **Turismo Accesible**, que se concibe “como la variedad de actividades dedicadas al turismo por personas con diversidad funcional, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (Domínguez, Fráiz y Alén, 2011, p. 5). **Turismo para Todos/as**, que a diferencia del anterior, no se limita a la eliminación de barreras físicas, sino “que tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona” (Fernández, 2009, p. 5). **Turismo para Todos Accesible**, casi idéntico al de turismo para todos, que no se basa en la creación separada de servicios para personas con discapacidad, sino que “persigue la total integración o inclusión de las personas con necesidades especiales, particularmente las

personas discapacitadas y los mayores, en el sector turístico” (Leinder, 2006, p.1). **Turismo Inteligente o *Smart Tourism***, un nuevo concepto avanzado y caracterizado por el papel que desempeñan las TIC que determina el turismo del futuro, accesible para todas las personas e incrementando la calidad de la experiencia en el destino, cuyo objetivo es ofrecer enfoques innovadores para mejorar la base tecnológica del sector turístico.

2.2.1. Discapacidad y Turismo: Turismo Accesible

Las personas con discapacidad a efectos del turismo son aquellas personas que por motivo del entorno en el que se encuentran, tienen limitada su capacidad de relación y presentan necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos (OMT, 2005).

En el dictamen del comité económico y social europeo sobre turismo social en Europa de 2006 se afirma cómo las personas con discapacidad obtienen del Turismo Accesible un extraordinario componente y aportación para su integración plena como personas (Guillermo, 2008).

La discapacidad es un concepto que evoluciona; así lo recoge el Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, reconociendo la necesidad de promover y proteger los Derechos Humanos de todas las personas con discapacidad; el valor de las contribuciones que realizan, considerando que las personas con discapacidad deben tener la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, teniendo como resultado un mayor sentido de pertenencia y un mayor avance en el desarrollo económico, social y humano.

Enmarcado desde los derechos de los/as turistas con discapacidad y tras la Declaración sobre el Turismo Mundial desarrollada en la Asamblea General de la OMT en 1980, en 1993, las Naciones Unidas a través de la 85ª reunión plenaria A/RES48/96, aprueban las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, destacando entre ellas por su relación con el sector turístico:

Tabla 11. Normas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad

Norma 1. Sensibilización	Los países incrementarán la concienciación y sensibilización de la sociedad sobre los derechos y obligaciones, necesidades y la contribución que pueden hacer de las personas con discapacidad a la sociedad en general a través de campañas, anuncios en los medios de masas, distribución de información, programas públicos de formación, etc.
Norma 5. Accesibilidad	Los países introducirán programas de acción para procurar entornos físicos accesibles, como el desarrollo de estándares y guías de obligado cumplimiento en todas las esferas de la sociedad y que estas medidas llegaran a las personas responsables de implantarlas.
Norma 10. Cultura	Los países se asegurarán que las personas estén integradas y participen en las distintas actividades culturales que cada país realice en igualdad de condiciones.
Norma 11. Deportes y diversión.	Los países tomarán medidas para hacer playas, hoteles, deportes, gimnasios, etc., accesibles a las personas con discapacidad. Todos los organizadores de viajes y actividades de tiempo libre deberían organizar servicios pensando en las necesidades de las personas con discapacidad, para ello es necesario formar a las personas.

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Declaración sobre el Turismo Mundial desarrollada en la Asamblea General de la OMT en 1980

En esta evolución hacia la lucha de derechos de las personas con discapacidad en turismo, se encuentra la Resolución A/RES/284 (IX), donde en su documento *para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90*, define el concepto de persona con discapacidad y ofrece pautas de actuación al sector turístico en materia de información y publicidad turística, formación al personal y requisitos generales y específicos que deben cumplir las distintas instalaciones turísticas para ser accesibles a las personas con movilidad reducida.

En el documento *hacia un Turismo Accesible para todos*, enmarcado en la Resolución A/RES/492(XVI)/10 aprobado en el año 2005, se establecen los requisitos que el sector turístico debe adoptar. Con esta aprobación que realiza la Asamblea General de la OMT, se pretende permitir la igualdad de oportunidades para las personas con capacidades restringidas (PCR), explicando los requisitos de accesibilidad que debería tener cada elemento que forma el servicio turístico, como:

Tabla 12. Elementos en los que adaptar la accesibilidad en el sector turístico

Formación del personal
Requisitos comunes en todos los establecimientos
Requisitos específicos de los distintos establecimientos
Terminales o estaciones
Alojamientos turísticos
Restaurantes
Museos y otros edificios de interés turístico
Excursiones
Salas de conferencia
Carreteras principales

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Marcos y González (2008)

La consecución del Turismo Accesible es conseguir la plena integración de quienes tienen capacidades distintas, así como brindar una plena satisfacción individual y social a través de la dignidad de los/as turistas y su igualdad de oportunidades en cuanto a la posibilidad de elegir servicios y actividades a realizar.

Entre los objetivos clave en Turismo Accesible destacan, la integración en la oferta turística, que facilite el acceso a las personas con discapacidad, justificando su desarrollo a través de las siguientes razones:

- Es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de la sociedad actual.
- Es un factor de integración social.
- Refuerza la competitividad frente a otros destinos.
- La accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.
- La accesibilidad es una oportunidad de negocio para los destinos y empresas turísticas.

El **Turismo Accesible** se concibe desde sus inicios como aquel que garantiza el uso y disfrute del turismo por las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, por lo que pretende facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras y servicios turísticos. Turismo Accesible se podría definir como “la variedad de actividades originadas durante el tiempo libre dedicado al turismo, por personas con discapacidad que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (Domínguez, Fráiz y Alén, 2011, p. 5).

Aunque la trayectoria turística de nuestro país nos lleva a que el Turismo Accesible estaba enfocado de manera específica a las personas con discapacidad, actualmente, la lucha se encuentra en conseguir un turismo para todas las personas, entendiéndolo como aquel conjunto de actividades originadas durante el tiempo libre, al que pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades.

2.2.2. Surgimiento de los Destinos Turísticos Inteligentes

La *Smart City* ha significado el punto de partida de los Destinos Turísticos Inteligentes donde se hace necesario incluir el turismo como un derecho universal garantizado por la Convención de las Naciones Unidas.

España alcanza la eficiencia por su larga trayectoria, proclamándose como un destino maduro a través de su oferta consolidada y su capacidad de atracción definida (Monfort, 2010). Fruto de ello nace el proyecto sobre Destinos Turísticos Inteligentes –proyecto que se engloba dentro del Plan Nacional Integral de Turismo 2012-2015 desde el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuyo objetivo es impulsar la innovación en el sector turístico contribuyendo al desarrollo, modernización y mantenimiento de una industria turística mediante la innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

El fundamento se encuentra en incorporar innovación y tecnología a los territorios turísticos en España, utilizándola como un fin que mejore las necesidades de todas las personas. Con esta nueva concepción basada en las Ciudades Inteligentes que pretende mejorar la calidad de vida, es como se concibe a los Destinos Turísticos Inteligentes (Lancis, 2014).

La nueva corriente de la *Smart City* y por consiguiente los Destinos Turísticos Inteligentes, no pueden estar al margen de la planificación, colaboración y compromiso de todos los agentes implicados para alcanzar las metas de calidad deseadas. Es necesario profundizar en el concepto de accesibilidad turística de los destinos y en las acciones a realizar, incorporando tanto aquellas cuestiones con las que la persona interacciona en el destino, como la sensibilización y capacitación en el diseño de nuevos productos (TELAM, 2015).

El **Destino Turístico Inteligente**, a diferencia de la *Smart City*, viene impulsado por el sector turístico, por lo que el público objetivo es el turista y no el/a habitante. Además, la oferta se constituye a través de experiencias turísticas vividas en el destino por lo que la interacción va más allá de la estancia en la ciudad, estando ligados a la mejora de la experiencia turística.

Se define el Destino Turístico Inteligente como un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos/as, que facilita la interacción e integración del/a visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida de los/as residentes. La consecuencia de la reconversión es la estimulación y el incremento de la competitividad a través de la capacidad innovadora, que repercute en una mejora de la percepción del destino, generando márgenes superiores de la calidad de vida de los/as residentes (SEGITTUR, 2012).

En definitiva, para diseñar un Destino Turístico Inteligente será esencial proporcionar desde su inicio responsabilidades de accesibilidad y diseño universal que repercutan en la actividad turística realizada en el destino de forma permanente. En este sentido Alemán (2015) afirma:

La tecnología cobra un sentido total cuando la accesibilidad se incorpora en él, de tal manera que un destino turístico no puede ignorar las diversas necesidades de todas las personas, donde la tecnología sea una herramienta que puede facilitar que la experiencia de un/a turista sea satisfactoria". (p.167)

2.2.3. Inteligencia al servicio de todos/as

La inteligencia con la que se dote a un destino otorgará el grado de satisfacción de la experiencia turística que a su vez vendrá marcado por el grado de accesibilidad con la que esté diseñada. Para defender la importancia de la accesibilidad en el ámbito de los Destinos Turísticos Inteligentes es necesario destacar:

El urbanismo (lugares, edificios, viario público, parques y jardines, playas, ascensores, escaleras, lugares de estacionamiento de automóviles), la edificación (alojamientos, viviendas privadas, edificios comerciales, edificios públicos); el transporte público (autobuses, taxis, metro, trenes, aviones, barcos); los dispositivos tecnológicos destinados al apoyo de la movilidad de una persona; los medios de comunicación; las artes visuales como el cine o el teatro; la utilización de formas alternativas de comunicación; la utilización de tecnologías asistenciales con fines de comunicación; las señalizaciones, servicios sanitarios o servicios de ocio y turísticos, recreación como ámbitos en los que la accesibilidad afecta directamente. (Instituto de Derechos Humanos, 2015, p. 62-63)

La Declaración Universal de Derechos Humanos señala en su artículo 1, como todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana. (Naciones Unidas, 1948, p.1)

En un recorrido hacia la lucha de derechos, destaca la Carta Internacional de Derechos Humanos, que entra en vigor en el año 1976 y que se constituye por un conjunto de documentos formada por la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966). El Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales que acompaña a la Carta Internacional de Derechos Humanos recoge:

No puede realizarse el ideal del ser humano libre y liberado del temor y de la miseria a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona disfrutar de sus derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales. Reafirmando la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los Derechos Humanos y libertades fundamentales. (Naciones Unidas, 1966, p. 13)

En su artículo 21, *No discriminación*, señala:

Se prohíbe toda discriminación y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional,

patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual. (Naciones Unidas, 1996, p. 13)

La Carta de los Derechos Fundamentales, promueve en su artículo 26, *Integración de las personas discapacitadas*: “La Unión reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garantizan su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad” (Naciones Unidas, 1966, p. 13).

El Comité Español de representantes de Personas con Discapacidad (en adelante CERMI) señala que actualmente, 3.8 millones de personas con discapacidad, luchan por sus derechos. La discapacidad forma parte de la condición humana y casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida. Por lo tanto, será fundamental conocer la realidad de la población, marcada por los más de dos mil millones de personas con alguna discapacidad que viven en todo el mundo, unida al incremento de la población, que está envejeciendo (Hernández-Galán, 2015).

En consonancia, resulta indispensable incluir en un Destino Turístico Inteligente aquellos principios del *D4ALL* para que puedan ser aplicables en el pensamiento, planificación, y elaboración relacionados con cualquier aspecto de la actividad turística del destino (Soren, 2010).

2.2.4. El nacimiento del Turismo Inclusivo

Son muchas las actuaciones puestas en marcha en defensa de la construcción de una ciudad para todas las personas y de manera concreta la defensa por la consecución de destinos para todos/as.

A modo de ejemplo, la Comisión Europea aprobó el **Acta Europea de Accesibilidad**, un gran logro del movimiento de discapacidad europeo que mejorará la vida en dos frentes: el acceso de las personas con discapacidad a productos y servicios, al crear criterios comunes de accesibilidad y, en segundo lugar, mejorará la inclusión social de las personas con discapacidad. Se trata de una directiva comunitaria precedida por largos años de reivindicación por parte de las personas con discapacidad que repercutirá de manera directa en ellas, puesto que fija unos criterios para conseguir el derecho a la libertad de movimiento, una de las libertades fundamentales que establece la Unión Europea, y que pone de manifiesto que lo que es necesario para algunas personas, es útil para todas (Fundación ONCE, 2015).

Otra actuación en este ámbito es el acuerdo firmado entre la OMT y el Pacto Mundial España, entidades que trabajan con el sector privado en la consecución de Principios Éticos y Universales del Turismo Responsable y Sostenible. Su objetivo es promover el compromiso de los agentes del sector turístico en España con la Responsabilidad Social Corporativa, destacando que el turismo es un motor de desarrollo pero también de bienestar social que cuenta con un amplio número de empresas concienciadas en temas como la protección al medioambiente, la accesibilidad o la igualdad de género (Gómez, 2015).

En cualquier caso y con el objetivo puesto en la consecución de Destinos Turísticos Inteligentes, las alianzas público privadas se establecen como una confluencia de intereses

en beneficio de la sociedad lo que implica convertir proyectos en actuaciones concretas con resultados medibles. “Es evidente la importancia de las mismas en pos de conseguir un Turismo Accesible para todas las personas, ya que los/as usuarios/as finales de estas mejoras no precisan de buenas intenciones sino de resultados concretos que conlleven un cambio verdadero”. (Diotavelli, 2015, p. 16).

Al igual que se trasladan los criterios de accesibilidad, y participación ciudadana a la *Smart City* con el interés de reivindicar que la Ciudad Inteligente debe estar diseñada para todas las personas –*Smart Human City*, los **Destinos Turísticos Inteligentes también deben ser concebidos como un nuevo modelo de actividad turística centrado en la persona**, de ahí el carácter reafirmante de conseguir Destinos Turísticos Inclusivos basados en que:

La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo; es una cuestión de Derechos Humanos, en la que por encima de todo debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, sino que es bueno para todos. (Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo, 2014, p. 199)

A través de la declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos adoptada por la Asamblea General de la OMT en su resolución 578 (XVIII) de 2009 y reflejada en las recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para todos en 2013, se reconoce facilitar los viajes turísticos a las personas con discapacidad como elemento esencial de cualquier política de desarrollo del turismo responsable, garantizando un turismo equitativo y accesible para todos/as. Más allá de esta idea, apoyamos el Turismo Inclusivo, no sólo en el reconocimiento de que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos propios del Turismo Accesible, sino en que la sociedad en su conjunto se beneficia de la creación de entorno de diseño universal que ayudan a las personas que sufren una discapacidad temporal, familias con niños/as pequeños/as y una población cada vez más envejecida (Burhalis, Darcy y Ambrose, 2012).

El Turismo Inclusivo estará sustentado por la igualdad, que permita un ejercicio de derechos y deberes en igualdad de condiciones y a la flexibilidad, atendiendo a la diversidad humana en todas sus facetas en el acceso y uso de espacios servicios (Álvarez, 2015). En este caso, la inteligencia con la que se dote a los destinos será el sistema favorecedor de la *Accesibilidad Universal* y la inclusión social, por lo que la exclusión de las personas en la actividad turística no vendrá marcada por sus limitaciones sino porque la produzca la sociedad cuando cree equipamientos y servicios no accesibles (Espinosa, 2006).

Con estas consideraciones, un Destino Turístico Inclusivo debe ser capaz de promover la actividad turística con independencia de las capacidades funcionales implantando la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL* en todos los componentes del sector turístico como estrategia. El resultado será un turismo para todas las personas que evite la discontinuidad en la cadena de valor en Turismo Accesible, por lo que para conseguir un Destino Turístico Inclusivo que base su inteligencia en la satisfacción de sus necesidades y expectativas, de nada servirá hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena.

2.3. Los nuevos perfiles en el Turismo Accesible

Hasta hace pocos años, la accesibilidad en el turismo se ha relacionado con el beneficio de las personas con discapacidad. Aunque de manera tradicional la discapacidad se ha clasificado por la Organización Mundial de la Salud según los ámbitos del ser humano que pueden afectados y es la más comúnmente adoptada en los estudios de turismo y necesidades de los/as turistas, al igual que el resto de la población, no todas las personas con discapacidad o enfermedad tienen las mismas características, y cada una va a presentar necesidades y situaciones diferentes.

La Clasificación Internacional del funcionamiento, de la Discapacidad y Salud, instrumento pretende proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con la salud. Esta clasificación hace una primera diferencia entre las capacidades del ser humano: física, sensorial e intelectual y las enfermedades: del cuerpo y de la mente (OMS, 2001).

El término discapacidad ha evolucionado con el paso de los años ya que ha pasado desde un modelo médico, en el que se considera una enfermedad que causa una deficiencia, u otra condición de la salud que requiere la asistencia médica continua, bajo la forma de tratamiento individual por los/as profesionales, hasta el modelo social, donde no se trata de un problema individual sino que las limitaciones que pueda tener una persona están provocadas por la sociedad, que es donde aparecen los obstáculos y situaciones de desigualdad.

Aunque son muchas las definiciones que existen en relación al término discapacidad, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad la define “como aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, 2006, p. 4). A su vez, las Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos aprobado por la Asamblea General de la Organización en 2013, la define como:

Toda persona a la que las barreras del entorno en el que se encuentra y las barreras actitudinales, evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos”. (OMT, 2014, p. 6)

2.3.1. Personas con Discapacidad

En el año 2011 la cifra de población con discapacidad superaba los 1.000 millones de personas en el mundo, suponiendo un 15% de la población mundial (OMS, 2011).

Sí es cierto que no todas las personas con discapacidad hacen uso de los recursos turísticos, pero también es real que serían muchas las que podrían utilizarlos si se contara con los medios que se necesitan. A modo de ejemplo y para poner de manifiesto el impacto a nivel mundial, en la Unión Europea existen alrededor de 80 millones de personas con discapacidad (Foro Europeo de la Discapacidad, 2012). Por otro lado en Estados Unidos de América las cifras de personas con discapacidad oscilan alrededor de los 54 millones (Departamento de Salud y Servicios de los Estados Unidos de América, 2012). A su vez, en Asia-Pacífico el número de

personas con discapacidad se eleva a 400 millones (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2012) y finalmente en América Latina existen entorno a 85 millones de personas con discapacidad (Vázquez, s.f.).

Tabla 13. Tipos de discapacidad

Discapacidad física	Disminución de la capacidad de movimiento o dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general
Discapacidad sensorial	Personas que tienen dificultad en la comunicación y el lenguaje, incluyendo por la Organización Mundial de la Salud a personas con discapacidad visual, auditiva y del habla
Discapacidad Intelectual	Disminución de las funciones mentales superiores que afecta a aspectos como movilidad, percepción, comprensión, lenguaje y habilidades afectivas. Aquí se incluye el retraso mental, síndrome Down, parálisis cerebral o autismo
Enfermedades mentales o físicas	Situación intrínseca que provoca una alteración en los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo que pueden afectar a la percepción de la misma persona o a la percepción de la realidad. Aquí se incluyen personas con trastornos como ludopatía, depresión, alzheimer o epilepsia.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de OMT (2004)

2.3.2. El origen de los/as nuevos/as beneficiarios/as en Turismo Inclusivo

Utilizando ya un término más amplio en relación al turismo en el que se incluye a toda la población con independencia de sus capacidades funcionales, no tendría sentido hablar de los nuevos perfiles y beneficiarios/as en el Turismo Inclusivo, sin exponer las dificultades que se presentan de manera más frecuente en su consecución. Por un lado, existen dificultades intrínsecas de las personas, ya que cada uno/a tiene unas capacidades diferentes de manera individualizada. Todos/as, según sean nuestras capacidades funcionales o mentales, tropezamos con barreras en nuestra capacidad de movimiento, en nuestras comunicaciones o fuentes de información.

Por un lado barreras del entorno: Aparecen entre el/la usuario/a y en entorno donde viaja que dificultan e imposibilitan el acceso y disfrute de las infraestructuras y servicios turísticos y por otro, barreras sociales: aquellas que se relacionan con los factores vinculantes a la sociedad y el tratamiento que esta hace de la discapacidad y de las cuestiones referentes a la accesibilidad, como la falta de concienciación o formación.

Tabla 14. Barreras y dificultades que interactúan en la actividad turística de las personas:

Tipos	Ejemplos
Planificación y reservas	- Páginas web no accesibles - Agencias de viajes: entornos no accesibles y falta de formación del personal
Infraestructuras y transporte	Traslado al punto de partida / origen desde el domicilio Acceso a las terminales de transporte Ausencia de servicios adaptados
Edificaciones	Acceso e interior del establecimiento turístico: habitaciones Accesos e interior de otros atractivos turísticos
Comunicación	Señalización adecuada Sistemas alternativos de transmisión de la información
Destino	Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino Actividades de ocio y culturales
Falta de formación en las empresas	Trato hacia las personas con discapacidad Desconocimiento para el uso de recursos
Falta de concienciación	Carencia de políticas y estrategias para el fomento de la accesibilidad
Actitud	Visión negativa de la discapacidad Rechazo

Fuente: Elaboración propia a partir de lo datos obtenidos de OMT (2014)

Estas barreras pueden conducir a situaciones de ansiedad, desilusión e incluso, de agravio psicológico al verse mermada toda la posibilidad de sentimiento de libertad, aunque cada barreras pueda afectar de manera muy distinta a cada persona en función de su discapacidad y sus capacidades físicas y psicológicas (Smith, 2000).

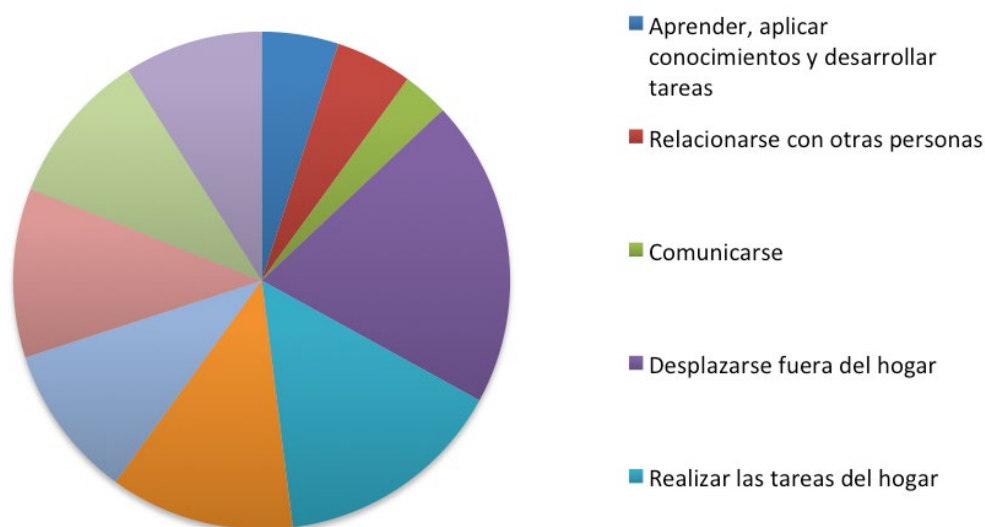
2.3.2.1. Personas Senior

La accesibilidad es una condición de los entornos y de los servicios que condiciona tanto las decisiones de viaje como el nivel de satisfacción de la experiencia. Es en este sentido donde situamos a las personas *Senior* como nuevo perfil del turismo incluido en la corriente del Turismo Inclusivo, ya que:

Este sector tiene una serie de necesidades y demandas que requieren medidas de accesibilidad, como menús y dietas especiales, habitaciones de hotel con ducha en lugar de bañera, servicios de salud cercanos o transporte adaptado; ubicando la discapacidad entorno al aumento de la edad. (OMT, 2014, p. 36)

En este sentido, las personas mayores representan uno de los grandes grupos beneficiarios de la accesibilidad, existiendo una relación directa entre la edad y la disminución de las discapacidades, lo que junto al fomento del envejecimiento activo ha originado el perfil de turista *Senior*.

Figura 3. Dificultades asociadas: Tipo de discapacidad de más de 64 años



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el documento: Turismo Accesible. “Hacia un Turismo para todos”

Según las estimaciones de la ONU, en 2009 se contabilizaron más de 730 millones de personas mayores de 60 años, lo que equivale al 10% de la población, un incremento de más del 20% desde el año 2000 (ONU, 2009), estimando las previsiones que en el año 2050 el número de personas mayores de 60 años tendrá un incremento de más del 20% de la población mundial, equivaliendo esto a una cifra de 2.000 millones de personas; es decir, una quinta parte de la población será mayor de 80 años (ONU, 2002).

Al igual que se ha reflejado el impacto a nivel mundial con las cifras que reflejan la situación con respecto al número de personas con discapacidad, se hace referencia ahora a la situación con respecto a las personas mayores.

En Europa existen actualmente más de 75 millones de personas con más de 65 años, estimando que el número total de personas mayores aumentará a casi el 35% de la población total a finales de 2025. A su vez, en los Estados Unidos de América, la población de personas mayores de 65 años en el año 2010 era de 40.2 millones y la previsión para el año 2050 sitúa un incremento de más del doble, situándose entorno a los 88,5 millones (Velkoff y Vicent, 2010). En Latinoamérica, la Organización de las Naciones Unidas refleja que el porcentaje de la población de 65 años se triplicará para mediados de este siglo, creciendo desde 6,3 % hasta 18,5% en 2010 (Howe et al, 2009).

En relación a la actividad turística de la población mayor de 60 años, los/as “turistas Senior”, desarrollan una actividad superior a otros grupos de población a causa de sus ingresos estables o mayor disponibilidad de tiempo libre, lo que se traduce en una mayor disponibilidad para viajar, unida al aumento de la esperanza de vida.

2.3.3. Otros/as beneficiarios/as

En relación a la actividad turística:

Existen otra serie de circunstancias que provocan una restricción temporal de la movilidad, reduciendo la independencia y la autonomía de las persona. Nos referimos a discapacidades temporales propias de la actividad humana como, por ejemplo el período de gestación, obesidad, transporte de bultos, equipaje, cochecitos de niño/a. (Marcos y González, 2003, p. 29)

De ahí que la concepción más reciente del Turismo Accesible incluya la mención al factor del ciclo de vida como factor determinante de la demanda y es que los cambios son inevitables y cualquier persona puede tener en cualquier etapa de su vida, algún problema al relacionarse con el entorno, incluyendo una discapacidad transitoria o permanente. Esto quiere decir, que aunque no todas las personas tengan una discapacidad, todas pasarán por situaciones en las que van a ser demandantes de accesibilidad (OMT, 2014).

A continuación, señalamos los problemas que se pueden originar durante la realización de la actividad turística junto con el perfil que lo puede sufrir.

Tabla 15. Problemas ocasionados durante la actividad turística y perfil asociado

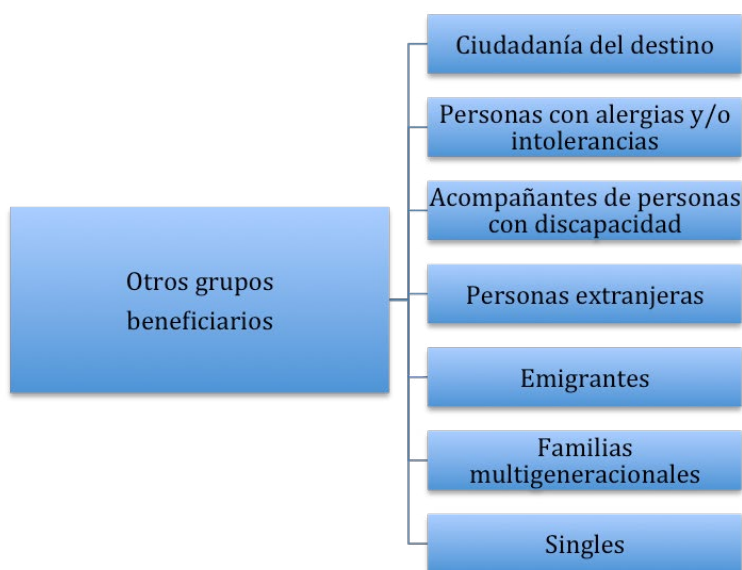
Problema	Perfil
De movilidad y desplazamiento	Personas recién operadas o con enfermedad puntual
	Personas con discapacidad temporal o que por un tiempo limitado hagan uso de muletas
	Personas que lleven equipaje, bultos o carritos de bebé
	Mujeres embarazadas
	Niños/as pequeños/as
	Personas que son de talla o estatura grande o pequeña
Problema	Situaciones derivadas
De información y comunicación	Desconocimiento del entorno de destino
	Desconocimiento del idioma
	Desconocimiento de la cultura y costumbres
	Mayor o menor capacidad lingüística, matemática u otra materia de uso común

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de OMT (2014)

Con este tipo de situaciones se pone de manifiesto cómo independientemente de las capacidades de la persona, el entorno puede generar problemas de acceso, uso y disfrute.

A través de la siguiente figura, destacamos otro grupo de población beneficiaria del Turismo Inclusivo que complementa a los anteriores:

Figura 4. Otros grupos de población beneficiaria del Turismo Inclusivo



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe “Cambio demográfico y turismo” (OMT, 2013)

Si avanzamos aún más en los nuevos perfiles del Turismo Inclusivo, encontramos cómo a nivel general las actuaciones encaminadas a la mejora de la satisfacción con la actividad turística destinada a los/as turistas repercutirá de forma indirecta a la ciudadanía del propio destino; lo mismo que ocurre cuando hablamos de las personas que acompañan a las personas con discapacidad. Por otro lado, la estructura de las sociedades cambia constantemente; por un lado el aumento de la esperanza de vida, los movimientos migratorios globales o la diversidad de hogares y familias incidirán en los nuevos tipos de turistas, en sus lugares de origen y también de destino (OMT, 2013).

En cuanto a los emigrantes, el sector turístico deberá tener en cuenta los movimientos migratorios ya que se prevé que haya 42 millones más de emigrantes en todo el mundo hasta el año 2030, tratándose así de un nuevo perfil del Turismo Inclusivo marcado por la diversidad cultural y motivado por el deseo de visitar familiares y amigos/as, así como por el descubrimiento de las raíces familiares.

Así mismo, las familias multigeneracionales se convierten en otro perfil de la nueva corriente del Turismo Inclusivo, causado por los cambios en las estructuras familiares tradicionales consecuentes por el aumento de divorcios o separaciones que supondrá una nueva distribución del tiempo para las vacaciones.

Otro de los grupos clave es el denominado *singles*, es decir los/as solteros/as o solitarios/as, quienes buscan oportunidades para socializarse, aprender y entretenerse; con especial punto en el caso de las mujeres singles, que buscan destinos que les aporten seguridad (HOSTELTUR, 2011).

En definitiva, cualquier persona se verá beneficiada por la accesibilidad en algún

momento de su vida, suponiendo un reto en el que el objetivo es atender las necesidades de toda población.

2.4. La perspectiva del turismo para todas las personas

Desde el modelo de atención integral, centramos el interés en el planteamiento de un turismo centrado en la persona que tenga en cuenta el enfoque de todas las capacidades.

Todas las personas tienen capacidades para tomar diversas opciones a la hora de llevar a cabo sus propios proyectos de vida siempre y cuando se les ofrezcan posibilidades para desarrollarlas. Este enfoque basado en el desarrollo humano, se entiende como el conjunto de oportunidades que se ofrecen en una sociedad para poder tener una vida digna (Sen, 2000). Aceptar que todas las personas poseen capacidades que hay que descubrir y ofrecer posibilidades para su despliegue es algo que obliga a los poderes públicos y a la sociedad en su conjunto a diseñar y desarrollar medidas para que todos podamos desarrollar nuestra potencialidad, partiendo de nuestras características, mundo de valores y contextos diferenciados (Nussbaum, 2002).

De esta forma, se facilitará la consecución de la eficiencia, la competitividad y la excelencia en la experiencia turística, estableciendo prioridades estructurales en materia de accesibilidad que sitúen siempre a las personas viajeras en el centro de todas las acciones desarrolladas.

2.4.1. Beneficios, posibilidades de mejora y potencialidades

Una estrategia de Turismo Inclusivo será capaz de beneficiar a todas las personas que realicen una actividad turística, tanto al grupo que lo demanda como imprescindible para realizar la actividad, como a los/as clientes/as habituales que se benefician de la accesibilidad al medio y la perciben como un disfrute emocional inconsciente y un síntoma de calidad. Una estrategia encaminada a implantar las bases de un sistema eficaz que actúe en las vertientes que aún quedan por mejorar, como, transmitir la información sobre accesibilidad en los formatos adecuados para que llegue a las personas interesadas; promocionar los productos accesibles existentes, brindar información deseada en materia de accesibilidad a través de las agencias de viajes y/o touroperadores para que no ocasione problemas durante el transcurso de los viajes; que existan productos incluyentes y no se limiten en su mayoría a la creación de paquetes a medida de las personas que demandan servicios especiales; formación en materia de accesibilidad de los/as profesionales del sector o en definitiva la percepción de la accesibilidad en el turismo como un elemento transversal (Alcántara y Reina, 2014).

Son muchos los beneficios que ofrece el mercado del Turismo Accesible. De manera concreta, los beneficios del Turismo Accesible a lo largo de los últimos años se pueden resumir en:

Tabla 16. Beneficios del Turismo Accesible

Multiplicidad de clientes	Los viajes, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico, están en un permanente aumento
Reduce el fenómeno de la Estacionalidad	La accesibilidad debe formar parte de todos los productos y ofertas turísticas
Los destinos accesibles pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes en esos lugares	El aumento de cuota de mercado
Mejora de la imagen corporativa	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Muñoz, Hernández-Galán y De la Fuente (2014)

Han sido muchos años los que han tenido que pasar para que la accesibilidad empiece a calar de una manera transversal. A continuación señalamos algunos datos que destacan la importancia de mejorar la accesibilidad en el turismo:

Tabla 17. Datos sobre la importancia de mejorar la accesibilidad en el turismo

Según la Organización Mundial de la Salud, el 22% de la población mundial tendrá más de 60 años en el año 2050, lo que supone aproximadamente 2.000 millones de personas, es decir, una de cada cinco personas precisará entornos accesibles.
Según el estudio realizado en la Universidad de Surrey, más de 58 millones de turistas europeos con algún tipo de discapacidad tienen posibilidades físicas y económicas para viajar. Teniendo en cuenta que estas personas suelen viajar con familiares y amigos/as, la cifra es similar a la del 70% de personas con discapacidad en Europa.
Según datos sobre Turismo Accesible recopilados por la feria ITB de Berlín y la consultora IPK, 5.000 millones de euros es el gasto anual viajes de las personas con movilidad reducida y otras discapacidades físicas de Reino Unido y Alemania, los dos mayores mercados emisores de turistas de Europa.
Según la <i>Office for Disability Issues</i> , más de 10 millones y medio son las personas con algún tipo de discapacidad en Reino Unido, principal mercado emisor de turistas extranjeros para España, y apenas encuentran producto turístico adecuado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Fundación ONCE (2016)

Quienes se benefician de la aplicación de los criterios de accesibilidad son diferentes grupos sociales y culturales, con intereses y motivaciones muy variadas a la hora de disfrutar de su tiempo libre y del turismo, coincidiendo en el deseo de disfrutar de una experiencia turística agradable cómoda y segura. La demanda de espacios y servicios accesibles es creciente, donde el envejecimiento de la población, la afluencia de turistas de distintos países y culturas, el aumento en las exigencias de calidad convierten la accesibilidad del turismo en una oportunidad de mejora ante la diversidad de clientes. Por otro lado, contribuye a hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad y las exigencias legales que existen sobre los proveedores de servicio (Fundación ONCE, 2015).

Actualmente tanto a nivel empresarial, social o político, existe una mayor conciencia colectiva en materia de accesibilidad, incluyéndose como estrategia de futuro empresarial, lo que hará obtener beneficios a nivel externo; posicionamiento y diferenciación de la marca; incremento de la notoriedad; captación de nuevos/as clientes/as; fidelización de clientes/as; mejora de la marca corporativa; mejora de

la comunicación con el entorno; incremento de la influencia de la empresa en la sociedad; acceso a líderes de opinión que incluyen en los consumidores; acceso a nuevos segmentos de mercado; fidelidad y compromiso de los/as trabajadores/as o mejora del clima laboral, redundando en la mejora de la productividad y la calidad. (Sabaté 2009, p. 15-16)

2.4.1.1. Oportunidad de negocio

Las tendencias con las que el Turismo Accesible se ha posicionado desde el punto de vista empresarial, también han evolucionado de forma paralela a su concepción.

A pesar de que el sector turístico es uno de los grandes motores de la economía que desarrolla su actividad en un entorno económico globalizado, de gran incertidumbre y profundamente cambiante en el que se vislumbran nuevas tendencias y retos, la industria turística debe buscar estrategias específicas que le permitan crecer diversificando e incrementando su competitividad a través de valores añadidos que influyan positivamente en la experiencia turística y en la captación de nuevos segmentos de mercado, susceptibles de consumir aquellos destinos turísticos diferenciados del resto.

“Aproximadamente el volumen total del mercado potencial de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la Unión Europea sobrepasaba fácilmente los 120 millones de turistas” (González, 2008, p. 44). De manera independiente al nivel de ingresos, las personas con discapacidad se alojan en los diferentes tipos de establecimientos en función de su accesibilidad, no tanto por su precio sino porque la oferta turística es bastante más reducida para estas personas (Huesca y Ortega, 2004).

España supuso el 15% de los 2700 millones de pernoctaciones turísticas que se produjeron durante el año dos mil catorce en la Unión Europea, esperando una continuidad en la senda del crecimiento del turismo español durante el año dos mil quince, destacando que:

Sería muy bueno para el país que lograra tener una serie de operadores fuertes, competitivos mundialmente, a través de procesos de consolidación del mercado, apostando por la diversificación de la oferta para satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente, los procesos de consolidación y el impacto de otros modelos de negocio. (Deloitte, 2014, p. 22)

Se defiende así la idea de que el futuro pasa por la especialización, entendida principalmente como producto diferencial y personalización de servicio y destaca que los/as clientes deben ser el centro de las estrategias. En este sentido:

Los/as consumidores están provocando cambios en las estrategias de marketing de compañías de todos los sectores, diseñando nuevas estrategias basadas en la innovación, la comunicación y la diferenciación puesto que la forma de llegar al cliente de manera óptima es buscar algo más en sus pautas de consumo como, integrar emociones y experiencias al mismo tiempo que satisfacer sus necesidades. (Deloitte, 2014, p. 44)

Más allá del caso Español, el Turismo Accesible en Reino Unido y Alemania son los dos mayores mercados emisores de turistas de Europa que generan al año 5000 millones de euros mediante la población con movilidad reducida y otras discapacidades físicas (Canalis, 2012).

El tamaño estimado del mercado es una muy buena razón para considerar la introducción de las mejoras sistemáticas de accesibilidad en las empresas y en los destinos turísticos. Según el estudio llevado a cabo por la Universidad de Surrey en dos mil cinco, el potencial del mercado de accesibilidad en el turismo dentro de la Unión Europea se estima en más de 133 millones de turistas (Buhalis, Darcy y Ambrose, 2005).

Pero no sólo la importancia económica y de negocios de este mercado es enorme e importante, sino la dimensión social que ejerce, por lo que para plantearse este segmento como una oportunidad de negocio es necesario tener en cuenta dos premisas claves que ayuden a combinar de manera efectiva el negocio con los derechos de los/as turistas: la comercialización de la accesibilidad requiere un enfoque integral que comprenda accesiones desde el nivel nacional al regional y local y centrarse en la accesibilidad no es un fin en sí mismo, sino que es una herramienta para la potenciación de elementos positivos como un servicio de mayor calidad, la reducción de los efectos de la estacionalidad y la creación de una única propuesta de venta (OMT, 2015).

2.4.2. El paradigma de la *Accesibilidad Universal* y el diseño para todas las personas

El diseño universal, es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la Sociedad (Raleigh, 1997), entendiendo que los productos, entornos, programas y servicios puedan ser utilizados por todas las personas.

Las personas y la sociedad son dos realidades inseparables. La conducta humana debe medirse desde una perspectiva personal, interpersonal y social, indagando tanto en las relaciones con otras personas como en la influencia de factores sociales y para comprender las relaciones y el comportamiento humano no podemos prescindir de las diferencias entre las personas y el medio social. Está claro, que existe una necesaria complementariedad de los diferentes niveles de análisis que debemos adoptar a la hora de comprender y explicar la acción social (Álvaro, 2003).

La facilitación del bienestar de las personas es un elemento clave para avanzar hacia un modelo de desarrollo sostenible, tanto por las características del diseño como por los comportamientos adecuados individuales o sociales que induce o dificulta. En este sentido, la diversidad humana y sociocultural es un elemento que debe incluirse en los contenidos impartibles en el campo de la *Accesibilidad Universal* y *D4ALL*.

La diversidad humana a la que se suman componentes como diversidad en la evolución humana, diversidad biológica, diversidad sociocultural o diversidad psicológica, hay que añadir contenidos como: relaciones funcionales persona-objeto-entorno; orientaciones sobre

posibles ámbitos de estudios iniciales; interacción entre contexto y usuarios/as; relaciones funcionales persona-entorno-comunicativo; entornos virtuales; análisis de necesidades de participación y código deontológico y diseño para todos/as (IMSERSO, Fundación ONCE y Coordinadora de Diseño para todas las personas en España, 2006).

Como ya ha quedado de manifiesto, tanto la accesibilidad como el *D4ALL* no son algo exclusivo de las personas con discapacidad, ya que todos/as en algún momento de nuestra vida tenemos limitaciones de nuestras propias capacidades funcionales. En este sentido, el *D4ALL* es un diseño que beneficia, mejora la calidad de vida de toda la ciudadanía; en nuestras profesiones y en definitiva en nuestro día a día se puede incorporar en la medida de lo posible estas cuestiones, haciendo un mundo mejor para todas las personas (Hernández-Galán, 2015).

La diversidad terminológica del concepto Diseño Universal puede crear confusión a la hora de discernir las particularidades y diferencias entre cada uno de ellos (Sala, Sánchez, Giné y Díez, 2014).

El diseño para todos tiene como objetivo hacer posible que todas las personas dispongan de igualdad de oportunidades y de participación en cada aspecto de la sociedad. Para conseguir esto, el entorno construido, los objetos cotidianos, los servicios, la cultura y la información, es decir, todo lo que está diseñado o hecho por personas para ser utilizado por personas, “ha de ser accesible y útil para todos los miembros de la sociedad y consecuente con la continua evolución de la diversidad humana” (Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad, 1995, p. 2).

La *Accesibilidad Universal* se presenta como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos –en igualdad de oportunidades– por todos los individuos, y para, en último término, conseguir el logro de la igualdad dignidad humana, del libre desarrollo de la personalidad, de todas las personas. En ese sentido, no puede ser vista como una cuestión sujeta a la voluntad política facultativa y graciable, o como una técnica para la rehabilitación de ciertas personas. (Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas, 2005, p. 57)

Unas de las conclusiones recogidas en relación al Diseño Universal provienen del Consejo de Europa sobre la introducción de principios del diseño universal en los programas de formación de las profesiones dedicadas al entorno construido (Resolución ResAP, 2001), en la que se indica que el Diseño Universal es una estrategia encaminada a lograr que la concepción y la estructura de los diferentes entornos, productos, tecnologías y servicios de información y comunicación sean accesibles, comprensibles y fáciles de utilizar para todos del modo más generalizado, independientemente y natural posible, preferentemente sin recurrir a adaptaciones o soluciones especializadas.

Al tratarse de una metodología de diseño que se adapta al momento, el Diseño Universal contribuye la prevención y la eliminación de obstáculos para la integración, tanto psicológica como educativa o con respecto al ámbito familiar, cultural, social o profesional (Soren, 2010).

A continuación se muestran una serie de acciones y políticas asociadas para lograr unos niveles de accesibilidad asociados al turismo:

Tabla 18. Acciones y políticas para lograr niveles de accesibilidad

Análisis de infraestructuras urbanas que tengan mayor impacto en el sector turístico (aeropuertos, puertos, estaciones de tren y autobuses, museos y, en general, todos los edificios y espacios públicos).	Impulso de la Administración tanto en sus obras públicas como mediante incentivos a las empresas que fomenten la accesibilidad.	Creación de protocolos de valoración y gestión para mantener las condiciones de accesibilidad.
Contratación o formación de profesionales especializados en condiciones de accesibilidad.	Campañas de sensibilización dirigidas a la población del destino.	Servicios de información (paneles, páginas web, etc.) accesibles para personas con visibilidad reducida.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Ávila, et al., (2015)

2.4.2.1. Cadena de Accesibilidad

Algo imprescindible para esta nueva corriente de Turismo para Todas las Personas en la que se basa la justificación de los Destinos Turísticos Inclusivos, se encuentra en la cadena de accesibilidad del turismo.

La actividad turística es una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades y finaliza cuando se regresa al lugar de origen. Lo importante es que todas las actividades que se desarrollan en esta experiencia turística son elementos entendidos como una cadena compuesta por muchos eslabones; una cadena que se repite independientemente del lugar de origen o destino, pudiendo cambiar el orden de los elementos del núcleo pero dejando fijos los elementos de inicio y final. (OMT, 2015, p. 21)

La accesibilidad debe entenderse de forma global ya que afecta a toda la cadena del turismo, por ese motivo el paradigma de la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL* debe incluir todos los eslabones que la componen, teniendo un especial interés en la relación entre unos y otros, puesto que de nada serviría hacer accesibles eslabones aislados sino existe una continuidad con el resto la cadena. A modo de ejemplo, de nada serviría que el alojamiento en el que nos hospedemos satisfaga nuestras necesidades, si a causa de determinadas barreras no podemos acceder hasta él. Desde la práctica: una persona usuaria de silla de ruedas reserva una habitación de la que se le informa previamente que sí está adaptada a personas con movilidad reducida, pero al llegar al hotel, la entrada al alojamiento no dispone de rampa de acceso.

Figura 5. Eslabones que componen la cadena de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de la adaptación de Neumann y Reuber (2004) y OMT (2015)

2.4.3. Accesibilidad como instrumento de calidad

El Turismo Inclusivo centra su atención en que toda la población, con independencia de sus capacidades funcionales, pueda realizar una actividad turística de manera autónoma, consiguiendo así un turismo de calidad para todas las personas donde se entiende que la accesibilidad forma parte de esta calidad.

El nivel de calidad será consecuente del grado de satisfacción de los/as turistas ante sus necesidades y que incluye aspectos como el *D4ALL*, la integración o la accesibilidad económica. Es cierto que los criterios de calidad en el turismo están cambiando debido a la demanda de los/as turistas relacionada tanto con el entorno como con los servicios, como el acceso, movilidad, comunicación, nutrición, sanidad o trato del personal, lo que repercutirá de forma directa en la selección de los destinos y en los beneficios económicos.

2.4.3.1. Responsabilidad social corporativa: Integración de la accesibilidad en el sector turístico

Hacemos referencia a la accesibilidad turística desde la responsabilidad social. A lo largo del tiempo conforme ha ido evolucionando el concepto Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC), este ha sido analizado desde diferentes perspectivas o enfoques. En un principio, autores como Lewitt o Friedman consideraban que el deber de las corporaciones era obtener los máximos beneficios respetando la ley y unos mínimos éticos, es decir, la realización de actividades sociales, sólo se entiende para conseguir el máximo beneficio empresarial (López, 2011). Otro enfoque representado por autores como Mcguire, Andrews, Carroll o Epstein, consideran que las corporaciones tienen obligaciones más amplias hacia la sociedad. Cuando se habla de responsabilidades más amplias, nos referimos a que el concepto implica

una obligación por parte de la organización, reconociendo la necesidad de la corporación de interactuar con todos los grupos que tienen algún interés en las actividades de la organización (Moreno y Capriotti, 2006).

Aunque no existe una definición consensuada sobre el término de RSC, esta incluye las siguientes perspectivas:

Tabla 19. Perspectivas de la RSC

Enfoque económico	Las actividades sociales son implementadas para lograr mayor beneficio.
Enfoque social	Las corporaciones tienen en cuenta a los actores que interactúan con ellas y tratan de colaborar entre todos y realizar políticas transparentes para el beneficio de la sociedad.
Enfoque ético	Las políticas en materia de RSC son adoptadas bajo la ética de cada empresa sin tener en cuenta a los actores.
Enfoque de gestión	Las empresas implementan actividades socialmente responsables porque entienden que son procesos a llevar a cabo para competir en el mercado.
Enfoque sobre desarrollo sostenible	La RSC se define entorno a tres dimensiones principales: Derechos Humanos, derechos laborales y medio ambiente

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Silva (2016)

En definitiva, la RSC podría ser entendida como:

Una estrategia de gerencia, que debe ir más allá del mero hecho del cumplimiento de la legalidad, estableciendo un marco de conocimiento en pro del beneficio social, medioambiental, ético y económico, manteniendo un equilibrio entre las cuatro dimensiones, favoreciendo e impulsando proyectos de mejora social basados en un comportamiento voluntario y proactivo. (Mármol y Medina, 2014, p. 28)

La defensa hacia la RSC desde la accesibilidad turística se centra en los criterios básicos que permitan a gestores que intervienen en la cadena de valor en turismo, el desarrollo de la actividad turística con garantías sociales. Se trataría de impulsar la generación de sistemas productivos más justos que contribuyesen a la mejora de la competitividad a través de la gestión equilibrada de las dimensiones de la RSC, incluyendo como dimensión la accesibilidad y apoyando así el concepto que defienden instituciones como Fundación ONCE y el CERMI, denominado Responsabilidad social Empresarial y Discapacidad (en adelante RSE-D).

La incorporación de la dimensión de la discapacidad en la RSC comienza por reconocer al colectivo como un grupo de interés y desde una perspectiva amplia: no solo como empleados/as, sino también como clientes/as, proveedores, accionistas, etc. De esta forma, la RSC-D se define *como* “la incorporación de manera transversal de la dimensión de la discapacidad en las diferentes vertientes de la política de RSE de las empresas, considerando al colectivo de personas con discapacidad entre sus grupos de interés” (Mármol y Medina, 2014, p. 42).

2.4.3.2. Posibilidad de mejora de la calidad

Lo que está claro es que la accesibilidad en el sector turístico ofrece una posibilidad de mejora de la calidad en un sector cada vez más exigente de sus propios derechos. Dentro de esta redefinición del turismo se encuentra la adopción de nuevos métodos y procedimientos que garanticen un turismo óptimo y que permita a la nueva corriente del turismo y en consecuencia a todos los agentes implicados, la oportunidad de dar respuesta a las necesidades relacionadas con la actividad turística bajo un nuevo modelo integrador de competitividad (Fayos-Solá, 1994).

El turismo de mejor acceso conducirá a una mayor calidad y seguridad para todas las personas donde la accesibilidad constituye un medio para mejorar la calidad del turismo brindando nuevas oportunidades (Hernández-Galán, Muñoz y De la Fuente, 2015).

Lo cierto es, que es necesario hacer un llamamiento a todas las partes interesadas para que a pesar de los objetivos conseguidos hasta ahora y de los diferentes enfoques utilizados, se siga trabajando en la consecución de un turismo para todas las personas. Para ello será necesario emprender actuaciones de concienciación y formación dirigidas a eliminar las barreras debidas a la actitud de los/as profesionales del turismo; garantizar que las que las incertidumbres mundiales no socaven el derecho a la experiencia turística y que se mantenga e impulse en mayor medida el espíritu de solidaridad y cooperación internacional para mejorar la accesibilidad; observar los principios del diseño universal para crear nuevas infraestructuras, productos y servicios turísticos, mejorando además los existentes; incorporar de manera sistemática la *Accesibilidad Universal* en todos los componentes de la cadena de valor en turismo, incluido el entorno físico, el sistema de transporte, los canales de información y comunicación y un espectro completo de instalaciones y servicios públicos; promover y difundir buenas prácticas y estudios de casos reales del ámbito de la *Accesibilidad Universal* en los viajes y el turismo y fortalecer la cooperación con todas las entidades competentes que trabajan en el ámbito de la *Accesibilidad Universal*, teniendo en cuenta a las organizaciones de personas con discapacidad para la formulación de nuevas políticas mundiales en el ámbito de la *Accesibilidad Universal*.

La accesibilidad es el factor común entre las personas con y sin discapacidad y el Turismo Inclusivo. La inteligencia con la que se dote a los destinos turísticos, será el sistema favorecedor de la *Accesibilidad Universal* y la inclusión social, por lo que la exclusión no viene dada por las discapacidades, sino porque la produce la sociedad cuando crea equipamientos y servicios no accesibles a ellos (Espinosa, 2006). Para dotar de inteligencia a los destinos turísticos y crear la accesibilidad necesaria para que puedan ser utilizados por sus visitantes y en consecuencia por sus habitantes, es fundamental crear alternativas a pie de calle. El/ la turista debe ser protagonista de esa inteligencia y la participación ciudadana debe ser el foco principal de la accesibilidad en los territorios. No ignorar a la población y hacerlos partícipes, es un instrumento en el diseño del Turismo Inclusivo para conseguir un turismo para todas las personas.

2.4.4. Formación de profesionales

Como no puede ser de otra manera, la formación de los/as profesionales supondrá la clave del éxito para un turismo sin exclusiones y es que la formación es tanto un reto como una necesidad que debe ser acometida de manera transversal en todos aquellos/as profesionales que prestan servicios en algún punto de la cadena de accesibilidad.

La formación como objetivo no puede ser considerada como un hecho independiente o aislado, sino que participa de manera directa y activa en todo proceso integrado de desarrollo de la sociedad.

La diversidad del sector turístico implica un desafío y es que en todos sus ámbitos se debe tener en cuenta la formación en accesibilidad, por lo que de manera sistemática y coordinada deben crearse contenidos comunes y específicos en materia de accesibilidad, para lo que será necesario contar con diferentes agentes implicados, como: administración pública, entidades gestoras de turismo, ministerios de educación, industria, turismo y comercio, empresas turísticas, asociaciones de empresarios/as del sector turístico o entidades que trabajan en el fomento del turismo para todas las personas desde el ámbito de la discapacidad (CERMI 2005).

Podemos decir, que es aún existe una falta de formación en materia de Turismo Accesible para personas con discapacidad y que son necesarios programas y planes de formación para hacer realidad un verdadero turismo para todas las personas (Marcos y González, 2003).

Tabla 20. Competencias por adquirir en la formación de profesionales

Formación en...	Objetivo
Conceptos básicos sobre el Turismo Accesible	Orientar tanto a profesionales como empresarios/as de lo que significa el Turismo Accesible y su ámbito de aplicación, así como hacer entender que la accesibilidad y el turismo son dos aspectos relacionados que tienen como objetivo el turismo para todas las personas.
Oportunidades de negocio	Reflejar el impacto económico del Turismo Accesible a través del número de clientes con discapacidad que realizan actividades turísticas y brindar las técnicas de comercialización de los productos accesibles.
Resaltar los requisitos de accesibilidad para cada modalidad de turismo y las vías de actuación	Revisar y concienciar los requisitos mínimos de accesibilidad en los diferentes tipos de turismo (Turismo activo, turismo de negocio o sol y playa) a los/as profesionales, brindando las herramientas necesarias tanto para el diseño de productos como para el trato con los/as turistas.
Orientación para la atención al cliente con discapacidad	Informar de las pautas de comportamiento que deben seguir empresarios/as y profesionales al ofrecer servicios a las personas con discapacidad, describiendo previamente las necesidades que se deben cubrir.
Normativa	Conocer las normativas relacionadas con la accesibilidad

Fuente: Elaboración propia a partir de la adaptación de los datos obtenidos de Marcos y González (2008)

En definitiva se trata de que a través de la formación y la sensibilización en Turismo Accesible, se eliminen las barreras actitudinales que se producen en el sector y se potencie el Turismo Accesible, lo que constituirá la consecución de la calidad y la satisfacción final de los/as turistas.

2.4.4.1. El papel de la universidad

El compromiso social de las universidades debe verse reflejado en conductas que tengan en consideración la vida en sociedad, abogando por la dignidad de la persona, libertad, democracia, participación y solidaridad para la convivencia, equidad social y la aceptación y aprecio a la diversidad. (Muñoz, De la Fuente y Hernández-Galán, 2015, p. 4)

En ese sentido y haciendo referencia al capítulo 1, artículo 3.5 del Real Decreto 1303/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, destaca la idea de promover la incorporación de competencias transversales en *Accesibilidad Universal* y principios del diseño para todas las personas:

Entre los principios generales que deberán inspirar el diseño de nuevos títulos, los planes de estudios deberán tener en cuenta que cualquier actividad profesional debe realizarse: b) Desde el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los Principios de *Accesibilidad Universal* y Diseño para Todos, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda. (Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, 2007, p. 4)

A lo largo de la historia, las instituciones de educación superior han experimentado cambios significativos incitados por las cambiantes necesidades de la sociedad.

La necesidad de poder dar respuesta a la nuevas demandas sociales es lo que motiva la defensa de incluir la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL* como competencias transversales de la formación, capaces de mejorar la excelencia y calidad adaptándose a la nueva realidad donde garantizar la diversidad y en definitiva el desarrollo social. Reclamamos una universidad que vaya más allá de sus funciones tradicionales como la docencia, investigación y transferencia de conocimiento y que apueste por el compromiso y responsabilidad social. Siguiendo la guía de Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad (RSU-D), entendemos que una universidad socialmente responsable es aquella que mediante su actividad en todos sus ámbitos y funciones ofrece servicios públicos que contribuyen al bienestar de la sociedad y su nivel cultural, abogando por la equidad, y reduciendo la brecha existente entre la investigación universitaria y las necesidades reales.

El compromiso social de las universidades debe verse reflejado en conductas que tengan en consideración la vida en sociedad, abogando por la dignidad de la persona, libertad, democracia y participación, sociabilizada y solidaridad para la convivencia, equidad social y la aceptación y aprecio a la diversidad (Domínguez, 2009).

La idea de promover la incorporación de competencias transversales en *Accesibilidad Universal* y principios de *D4ALL* en Trabajo Social no es nueva. El capítulo 1, artículo 3.5 del

Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales recogía que:

Entre los principios generales que deberán inspirar el diseño de nuevos títulos, los planes de estudios deberán tener en cuenta que cualquier actividad profesional debe realizarse: b) Desde el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de *Accesibilidad Universal* y Diseño para Todos, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda. (Real Decreto 1393/2007, 2007, p. 4).

Introducir la formación en *Accesibilidad Universal* y *D4ALL* en los currículos universitarios no es una tarea sencilla, no sólo por las dificultades políticas y legales, sino también por las dificultades técnicas que comporta. La *Accesibilidad Universal* no constituye hoy día una disciplina propiamente dicha, de la que exista un currículum establecido y una tradición pedagógica. (Hernández-Galán, De la Fuente y Campo, 2016, p. 125)

A continuación mostramos los objetivos a conseguir con la introducción del *D4ALL* en los planes de estudio universitarios:

Tabla 21. Objetivos que se quieren conseguir con la introducción del *D4ALL* en los planes de estudio universitarios

Concienciar a los/as estudiantes universitarios/as de la necesidad de crear entornos respetuosos con la diversidad humana, incluyendo entre éstos al propio entorno universitario.	Dotar a los/as futuros/as profesionales que intervendrán en el diseño de los entornos, de una herramienta que les permita abordar los problemas de accesibilidad de sus proyectos.
Describir la realidad actual, con el fin de que los/as estudiantes la conozcan y puedan ser críticos a la hora de valorar los pros y contras de un servicio.	Definir la aplicación e implicación del Diseño para Todos en los diferentes proyectos.
Conseguir que los/as futuros/as profesionales introduzcan el Diseño para Todos, incluso en sus proyectos de carrera.	Desarrollar líneas de investigación relacionadas con el Diseño para Todos en los distintos ámbitos de conocimiento académico.

Fuente: Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad

El resultado de esta implicación por incluir en los planes de estudios el *D4ALL* se encuentra en la disposición de doce manuales que contemplan la implementación de los principios de igualdad de oportunidades y *Accesibilidad Universal* en titulaciones de grado como: ADE, Ciencias Políticas, Derecho, Enfermería, Farmacia, Medicina, Pedagogía, Periodismo, Psicología, Sociología, Terapia Ocupacional y Trabajo Social, lo que pone de manifiesto el interés de las universidades públicas españolas en ser realmente inclusivas y en proporcionar una formación necesaria que la sociedad demanda y requiere para el uso y disfrute de los servicios en relación a todos los ámbitos de la vida en la ciudad (CRUE, 2014).

CAPÍTULO 3:
TERRITORIOS ACCESIBLES E INTELIGENTES DEL PANORAMA ESPAÑOL

CAPÍTULO 3. Territorios Accesibles e Inteligentes del panorama Español

Con el interés de conocer el estado de la cuestión, este capítulo refleja la situación actual sobre la accesibilidad y la inteligencia en España, donde a través de la revisión de diferentes candidaturas y diagnósticos se han obtenido las ciudades que llevan a España a ser un referente en accesibilidad, así como las principales *Smart Cities* españolas y los proyectos de Destinos Turísticos Inteligentes.

Una vez mostrada la parte conceptual de nuestra investigación en los capítulos 1 y 2, detallamos ahora los diferentes proyectos que existen a nivel estatal para cada ayuntamiento que desea hacer de su ciudad una Ciudad Inteligente, incluyendo a su vez el ámbito normativo relacionado con las *Smart Cities* y los Destinos Turísticos Inteligentes, poniendo en valor el paradigma de la *Accesibilidad Universal* como eje vertebrador de todas sus estrategias.

Finalmente se continua con una sistematización gráfica de los datos obtenidos y un análisis DAFO sobre la *Smart City*, que configura de forma detallada las consideraciones para desarrollar un Destino Turístico Inteligente planteando por un lado, los puntos débiles internos que van en dirección opuesta para lograr la consecución de una *Smart Human City* y los factores que dificultan el logro de una ciudad para todas las personas, y por otro, los puntos fuertes de la Ciudad Inteligente que ayudan a lograr una ciudad inclusiva, así como los puntos positivos que potencien las mejoras para una Ciudad Inteligente.

3.1. Resultado de los principales territorios accesibles en España

Si echamos la vista atrás, destacamos cómo a partir del año 1988 comenzó la participación de los ayuntamientos en la eliminación de barreras arquitectónicas de sus ciudades. Durante esta trayectoria que nos lleva hasta nuestros días, numerosas ciudades y proyectos han ido sumándose a esta iniciativa. Esta andadura que comenzó hace más de dos décadas, hace que España destaque hoy por el nivel de actuaciones en accesibilidad, apostando por un turismo, entornos, infraestructuras y servicios accesibles que incorporen una tecnología adecuada para todas las personas (Hernández-Galán, Muñoz y De la Fuente, 2015).

A través de las siguientes convocatorias a nivel nacional y europeo, conoceremos las ciudades y destinos accesibles e inclusivos del panorama Español:

3.1.1. Premios Reina Sofía de Accesibilidad. En la actualidad: Premios Reina Letizia de *Accesibilidad Universal* de Municipios

Los premios Reina Sofía de Accesibilidad han sido convocados anualmente por el Real Patronato sobre Discapacidad en colaboración con la Fundación ACS, cuyo objetivo es reconocer y fomentar las iniciativas municipales en España y en los países latinoamericanos en el campo de la *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, tal y como especifica el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

Estos premios inician su andadura en el año 2008, modificando su titularidad a partir de la convocatoria del año 2015, pasando a denominarse: Premios Reina Letizia de *Accesibilidad Universal* de Municipios, con los que recompensar a los municipios que han desarrollado una labor continuada, llevada a cabo en un período de tiempo no inferior a cinco años, en el campo de *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las TIC.¹

Aunque los premios tienen una mención para el ámbito latinoamericano, en este caso, sólo haremos referencia a los municipios españoles con candidaturas premiadas:

¹ Información obtenida de la Resolución de 1 de abril de 2015, del Real Patronato sobre Discapacidad, por la que se convocan los Premios Reina Letizia 2015, de *Accesibilidad Universal* de Municipios. BOE nº. 101.

Tabla 22. Candidaturas Premiadas -Premios Reina Sofía y Reina Letizia de *Accesibilidad Universal* de Municipios

AÑO 2008		AÑO 2009		AÑO 2010	
Menos de 10.000 habitantes	BLANCA (Murcia)	Menos de 10.000 habitantes	HACINAS (Burgos)	Menos de 10.000 habitantes	ALCARACEJOS (Córdoba)
Entre 10.001 y 100.000 habitantes	AVILA	Entre 10.001 y 100.000 habitantes	ARONA (Santa Cruz de Tenerife)	Entre 10.001 y 100.000 habitantes	BASAURI (Vizcaya)
De 100.001 habitantes en adelante	ELCHE (Alicante)	De 100.001 habitantes en adelante	SANTANDER	De 100.001 habitantes en adelante	PAMPLONA
AÑO 2011		AÑO 2012		AÑO 2013	
Menos de 10.000 habitantes	BUENAVISTA DEL NORTE (Tenerife)	Menos de 10.000 habitantes	CARRANQUE (Toledo)	Menos de 10.000 habitantes	AYUNTAMIENTO DE FRIGILIANA (Málaga)
Entre 10.001 y 100.000 habitantes	TORRENT (Valencia)	Entre 10.001 y 100.000 habitantes	CÁCERES	Entre 10.001 y 100.000 habitantes	AYUNTAMIENTO DE LINARES (Jaén)
De 100.001 habitantes en adelante	VALENCIA Y VITORIA	De 100.001 habitantes en adelante	BURGOS Y VALLADOLID	De 100.001 habitantes en adelante	AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

AÑO 2014		AÑO 2015 A partir de este año, los premios se denominan: Premios Reina Letizia de Accesibilidad Universal de municipios	
Menos de 10.000 habitantes	CUBILLOS DEL SIL (LEÓN)		Almodóvar del Campo (Ciudad Real)
Entre 10.001 y 100.000 habitantes	PALENCIA		Pozuelo de Alarcón (Madrid) y Plasencia (Cáceres)
De 100.001 habitantes en adelante	BADAJOS		Lérida

Fuente: Elaboración Propia a partir de los resultados ofrecidos por el Real Patronato de la Discapacidad así como en <http://www.boe.es/boe/dias/2015/01/07/pdfs/BOE-A-2015-155.pdf> y en la Web <http://www.aecid.es/>

3.1.2. Premios Access City Award

El premio *Access City Award*, es un premio europeo que reconoce la labor de las ciudades –con más de 50.000 habitantes- más accesibles a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. Se convoca anualmente desde el año 2011 por la Comisión Europea, con el objetivo de distinguir a las ciudades que se esfuerzan por crear un entorno accesible para todas las personas, construyendo una Europa sin barreras (Comisión Europea, 2014).

La Unión Europea ha asumido un compromiso pleno con la protección y la promoción de los derechos de toda su ciudadanía. Aunque dentro de los premios existen diferentes menciones como, entorno construido, espacios públicos, transporte o información, para la convocatoria del año 2016 se añadieron dos categorías nuevas, entre la que destacamos la categoría de “Ciudad Inteligente”, que reconoce un mayor uso de la tecnología para mejorar las vidas de las personas con discapacidad y de edad avanzada, premio que recayó en la ciudad de Toulouse (Francia). A continuación se muestran las ciudades europeas y españolas galardonadas en estos premios de nivel europeo desde su inicio, destacando que para la convocatoria del año 2016, no hubo ninguna representación de ciudades españolas (Unión Europea, 2016).

Tabla 23. Resultado de los premios Access City Award. Año 2011

Ciudad Galardonada año 2011	Ciudades Finalistas año 2011
Ávila	Barcelona (España) Colonia (Alemania) Turku (Finlandia)

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Web de la Comisión Europea disponible en: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/award/index_en.htm

Tabla 24. Resultado de los premios Access City Award. Año 2012

Ciudad Galardonada año 2012	Ciudades Finalistas año 2012	Menciones Especiales en cada una de las cuatro áreas clave de la accesibilidad 2012
Salzburgo	Cracovia (Polonia) Marburg (Alemania) Santander (España)	-Tarrassa (España): Entorno Construido y Espacios Públicos -Ljubljana (Eslovenia): Transporte e Infraestructuras -Olomouc (República Checa): Información y Comunicación -Grenoble (Francia) Instalaciones y Servicios Públicos

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web de la Comisión Europea disponible en: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/access_city_award_2012_brochure_en.pdf

Tabla 25. Resultado de los premios Access City Award. Año 2013.

Ciudad Galardonada año 2013	Ciudades Finalistas año 2013	Menciones Especiales en cada una de las cuatro áreas clave de la accesibilidad 2013
Berlín	Nantes (Francia) Estocolmo (Suecia)	-Pamplona (España): Entorno Construido y Espacios Públicos -Gdynia (Polonia) Transporte e Infraestructuras -Bilbao (España): Información y Comunicación -Tallaght (Irlanda) Instalaciones y Servicios Públicos

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Web de la Comisión Europea disponible en: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/award/access-city-2013/index_en.htm

Tabla 26. Resultado de los premios Access City Award. Año 2014

Ciudad Galardonada año 2014	Ciudades Finalistas año 2014	Menciones Especiales en cada una de las cuatro áreas clave de la accesibilidad 2014
Göteborg (Suecia)	Grenoble (Francia) Poznan (Polonia)	-Belfast (UK): Entorno Construido y Espacios Públicos -Málaga (España): Transporte e Infraestructuras -Dresden (Alemania): Información y Comunicación -Burgos (España) Instalaciones y Servicios Públicos

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Web de la Comisión Europea disponible en: http://ec.europa.eu/justice/events/access-city-award-2015/files/access-city-award-2014-brochure_en.pdf

Tabla 27. Resultado de los premios Access City Award. Año 2015

Ciudad Galardonada año 2015	Ciudades Finalistas año 2015	Menciones Especiales en cada una de las cuatro áreas clave de la accesibilidad 2015
Borås (Suecia)	Helsinki (Finlandia) Liubliana (Eslovenia)	-Arona: por sus instalaciones y servicios públicos cuyo objetivo es la accesibilidad para el sector turísticos- -Logroño: por su compromiso en el entorno construido y espacios públicos

Tabla 28. Resultado de los premios Access City Award. Año 2016

Ciudad Galardonada año 2016	Ciudades Finalistas año 2016	Menciones Especiales en cada una de las cuatro áreas clave de la accesibilidad 2016
Milán (Italia)	Wiesbaden (Alemania) Toulouse (Francia)	-Vaasa (Finlandia): compromiso con la mejora del entorno en el trabajo -Kaposvár (Hungría): compromiso con la mejora del acceso

Fuente: Elaboración propia a partir del documento "Access City Award 2016. Ejemplos de buenas prácticas para que las ciudades de la Unión Europea sean más accesibles"

De manera global, a continuación reflejamos las ciudades españolas galardonadas a nivel europeo desde el inicio de los Premios Access City Award:

Tabla 29. Candidaturas españolas premiadas: Premios Access City Award

	Ciudad Galardonada	Ciudad Finalista	Menciones Especiales
2011	Ávila	Barcelona	
2012		Santander	Terrassa: Entorno Construido y Espacios Públicos
2013			Pamplona: Entorno construido y Espacios Públicos Bilbao: Información y comunicación
2014			Málaga: Transporte e Infraestructuras Burgos: Instalaciones y Servicios Públicos
2015		Arona Logroño	

Fuente: Revista de estudios turísticos nº 203-204

3.1.3. Premios Telefónica Ability Awards

El origen de estos premios se encuentra en la organización sin ánimo de lucro Kanchi – Irlanda; creada para mejorar las relaciones entre las personas con discapacidad y la sociedad.

España fue elegida para la realización de estos premios de la mano de Telefónica y las principales organizaciones sociales españolas, cuyo objetivo es reconocer a las empresas e instituciones que incluyan la discapacidad en su cadena de valor y a aquellas que han puesto en el mercado soluciones creativas para sus clientes con discapacidad. En este caso, citamos el premio a la categoría de accesibilidad del entorno físico; mencionando el resto de categorías;

compromiso y liderazgo de la alta dirección; reclutamiento y selección; orientación a clientes; desarrollo profesional y formación, prevención y retención (Telefónica, 2013).

Por ello, a través de la siguiente tabla haremos mención de las candidaturas premiadas en relación a las categorías de: accesibilidad en entorno físico y orientación a clientes:

Tabla 30. Candidaturas premiadas Premios Telefónica Ability Awards

Convocatoria 2010	Convocatoria 2012	Convocatoria 2014
Accesibilidad en el Entorno Físico: SANITAS	Accesibilidad en el Entorno Físico – Ayuntamiento de Málaga	Accesibilidad en el Entorno Físico – Kurhotel Mar y Sol
Orientación a Clientes - Ayuntamiento de Ávila		Orientación a clientes: Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

Fuente: Elaboración propia a partir del informe de Telefónica. Ability Awards 2013 y la Web: <http://www.telefonicaabilityawards.com>

3.1.4. Premios SICTED

El Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos basado en un producto tecnológico que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad, en el que actualmente existen más de 100 destinos y un gran número de empresas distinguidas. Por su parte, los premios SICTED que otorga el Instituto de Turismo de España (Turespaña) junto con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que comenzaron en el año 2010, reconocen –entre otras categorías de premios-, la calidad de los servicios que ofrecen los municipios como destino turístico.

Tabla 31. Premiados SICTED

AÑO 2010
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: SAN SEBASTIÁN Por su compromiso asumido a favor de la promoción, impulso y mejora de la calidad de los turistas en las empresas y servicios turísticos de la ciudad FINALISTA A MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: GIJÓN Y COSTA DE BARCELONA -MARESME
AÑO 2011
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: LEÓN Por su compromiso a favor de la promoción, impulso y mejora de calidad turística en las empresas y servicios leoneses FINALISTA A MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: GIJÓN Y FORMENTERA
AÑO 2012
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: GIJÓN Por su compromiso con la calidad de la actividad turística a través de su modelo de cooperación público-privada y como ciudad que participa con la iniciativa empresarial FINALISTAS A MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: SEVILLA Y MUNICIPIOS DE LA RIOJA ALAVESA
AÑO 2013
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: MÁLAGA Por su labor conjunta realizada entre el sector público y el sector empresarial a favor de la promoción, impulso y mejora de la calidad de las empresas y servicios turísticos del destino FINALISTAS A MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: GRAN CANARIA Y LA RIOJA ALAVESA
AÑO 2014
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: RIOJA ALAVESA Reconoce la calidad de los servicios que ofrecen los municipios como destino turístico y destaca el compromiso del ente gestor del destino y su compromiso a favor de la competitividad de las empresas e impulso dentro de su territorio Además, en esta convocatoria destaca Gijón, considerado como el mejor proyecto de mejora de un destino SICTED.
AÑO 2015
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: SANXENSO (PONTEVEDRA) Por su larga tradición en la promoción como destino turístico consolidado, existiendo además alrededor de 100 empresas que disponen del distintivo de calidad SICTED FINALISTAS A MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: COMARCA DE BUSTURIALDEA –URDAIBAI (Vizcaya), siendo las villas principales la de Bermeo, Guernica y Luno. COMARCA DE LA MONTAÑA CENTRAL DE ASTURIAS, situada en la zona centro-meridional del Principado y formada por los municipios de Aller, Lena, Mieres, Morcín, Ribera de Arriba y Riosa.

AÑO 2016
MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: ALMAGRO (CIUDAD REAL) Por su compromiso a favor de la competitividad de las empresas e impulso del proyecto SICTED dentro de su territorio, donde la ciudad ha sobrepasado los cien mil visitantes a monumentos, constituyéndose como la tercera ciudad más visitada de Castilla-La Mancha. FINALISTAS A MEJOR DESTINO DE CALIDAD TURÍSTICA: FUERTEVENTURA Y BAIONA (PONTEVEDRA)

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web Federación Española de Municipios y HOSTELTUR

3.1.5. Premios CERMI

El CERMI, promueve los premios *cermi.es*, para agradecer la labor realizada del compromiso de la sociedad a favor de los derechos, la participación comunitaria, la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad y sus familias. Estos premios, que comenzaron en el año 2002, se otorgan en diferentes ramas: Inclusión laboral, investigación social y científica, acción social y cultural, acción en beneficio de las mujeres con discapacidad, medios de comunicación e imagen social de la discapacidad, responsabilidad social empresarial, trayectoria asociativa e institucional, *Accesibilidad Universal* y mejora acción autonómica y/o local.²

A continuación se ofrece una distinción de aquellos reconocimientos que tienen que ver con la *Accesibilidad Universal*:

Tabla 32. Distinción de los reconocimientos que tienen que ver con la accesibilidad

AÑO 2002
Categoría de Cultura Dirección General de Costas por el Plan de Accesibilidad a las Playas Españolas.
AÑO 2004
Categoría Institucional Ayuntamiento de Jerez de la Frontera por la aprobación del Plan municipal por la accesibilidad e integración social de las personas con discapacidad 2004-2007
AÑO 2006
Categoría Mejor Acción Autonómica Proyecto de Vida Independiente y Promoción de la Participación Social de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid
AÑO 2007
Categoría Mejor Acción Autonómica Ayuntamiento de Pontevedra por su intención y acción continuada de convertir la ciudad en un espacio accesible, abierto y libre para todas las personas
AÑO 2008
Categoría Mejor Acción Autonómica Ayuntamiento de Ávila, por su compromiso de trabajar a favor de la <i>Accesibilidad Universal</i> en la política municipal.

2 Información obtenida de la Web: <http://www.cermi.es/es-ES/Cermi.es/Paginas/Inicio.aspx>

AÑO 2009
Categoría Inclusión Laboral Ayuntamiento de Pamplona por su labor pionera para potenciar el empleo de las personas con discapacidad Categoría Mejor Acción Autonómica Diputación Provincial de Badajoz, como ejemplo cualificado de entidad local que ha incluido la promoción de la <i>Accesibilidad Universal</i> en su acción pública Categoría Institucional Ministerio de Defensa del Gobierno de España, por su acción global a favor de la discapacidad, particularmente en materia de <i>Accesibilidad Universal</i> y Presidencia de la Región de Murcia, por incorporar la atención a la discapacidad en todas las políticas públicas de la Región
AÑO 2010
Mejor Acción Autonómica Ayuntamiento de Málaga, por su iniciativa Málaga Ciudad Accesible
AÑO 2011
Mejor Acción Autonómica Plan para la Atención y Promoción a las Personas con Discapacidad del Ayuntamiento de Santander
AÑO 2012
Categoría de <i>Accesibilidad Universal</i> Compañía Transportes Metropolitanos de Barcelona TMB, por aplicar la <i>Accesibilidad Universal</i> a todas sus modalidades de transporte público, habiendo convertido a Barcelona en una de las urbes más accesibles de Europa en materia de movilidad Categoría Mejor Acción Autonómica Ayuntamiento de Elche (Alicante), por desarrollar políticas locales inclusivas hacia las personas con discapacidad y sus familias, promoviendo el compromiso y la ciudadanía activa de esta parte de la población
AÑO 2013
Categoría <i>Accesibilidad Universal</i> Plan Municipal de Accesibilidad “Eliminando barreras, incluyendo personas” del Ayuntamiento de Valladolid, por el esfuerzo de esta entidad local por hacer de la ciudad un entorno accesible
AÑO 2014
Categoría <i>Accesibilidad Universal</i> Cabildo Insular de Tenerife, Islas Canarias, por la política continuada y vigorosa por hacer del territorio insular de Tenerife, un entorno progresivamente más accesible e inclusivo, contando con colaboración de las organizaciones representativas de la discapacidad. Categoría Mejor Acción Autonómica y/o Local Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, Madrid, por su consideración permanente hacia la discapacidad como elemento transversal en toda su acción política y en la gestión de los servicios públicos municipales, en un marco de colaboración activa con las entidades representantes del sector.

AÑO 2015
Categoría Accesibilidad Universal Comisiones de Exteriores del Congreso y del Senado, por autorizar la adhesión del Reino de España al Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, permitiendo así que nuestro país sea el primer Estado de la Unión Europea que ratifique dicho tratado internacional, cuya aplicación facilitará enormemente el acceso de las personas con discapacidad visual al bien básico de la lectura. Categoría Mejor Acción Autonómica y/o Local Crecovi, Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil de la Comunidad de Madrid, por tratarse de un recurso social pionero concebido para ofrecer una atención integral, especializada y gratuita a las niñas y niños con discapacidad o con necesidades apoyo, permitiendo así proveer de acompañamiento a la infancia con discapacidad, grupo social en situación de mayor vulnerabilidad.
AÑO 2016
Categoría Accesibilidad Universal Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción, CESyA, dependiente del Real Patronato sobre Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, centro que celebra en 2016 el 10º aniversario de su creación, por encabezar la acción pública en materia de accesibilidad audiovisual a través de la investigación, la formación, la búsqueda e implantación de soluciones tecnológicas, y la generación de conciencia sobre el subtitulado y la audiodescripción entre todos los operadores de lo audiovisual, contando para ello con las organizaciones representativas de personas con discapacidad sensorial y sus familias. Categoría Mejor Acción Autonómica y/o Local Gobierno de Aragón por la regulación legal del concierto social, modalidad de gestión de servicios sociales desde la iniciativa cívica no lucrativa, que constituye un referente valioso e inspirador para el resto de los territorios autonómicos que aún no han adoptado esta fórmula innovadora de gestión.

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de los premios. Disponible en: <http://www.cermi.es/es-ES/Noticias/Paginas/licio.aspx?TSMEIdNot=56>

3.1.6. Premios DISCAPNET

Convocados por Fundación ONCE a partir del año 2011, con motivo de la conmemoración del X aniversario del portal de referencia para el mundo de habla hispana en temas de discapacidad.

Los premios DISCAPNET, tienen como objetivo reconocer las mejores iniciativas a la labor continuada en el campo de las TIC aplicadas a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, así como la labor de las personas o instituciones que más se hayan distinguido en ámbitos como la promoción de la autonomía personal, la inclusión laboral, la salud, la acción social y cultural, la comunicación social o la investigación científica y técnica y al proyecto de emprendimiento que destaque por potenciar la accesibilidad TIC.³

³ Información obtenida de la Web: <http://premios.discapnet.es/discapnet.php>

A continuación señalamos los diferentes proyectos galardonados en sus diferentes ediciones:

Tabla 33. Premiados Premios DISCAPNET

Edición	Proyectos ganadores
1ª edición (2011)	Proyecto Medicamento Accesible desarrollado por Fundación Vodafone España La Caixa: Mejora de la accesibilidad TIC Colegio Educación Infantil y Primaria “As Covas”, por la investigación del uso de las TIC en la enseñanza Renfe Operadora y ADIF, por su compromiso con la mejora de la accesibilidad en el transporte ferroviario Repsol YPF-Fundación Repsol, por su labor hacia la integración de las personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web Premios Discapnet. Disponible en: <http://premios.discapnet.es/edicion1/premios.html>

Edición	Proyectos ganadores
2ª Edición 2013	Proyecto de Patentes Talgo “el tren en tu móvil”, por la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad. CEAPAT, como empresa, entidad u organización que destaca por su labor en materia de mejora de la accesibilidad TIC, en concreto, Cristina Rodríguez Porrero Miret, ex directora del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas. Accésit especial al proyecto “actuaciones de inforaccesibilidad para el fomento de la inclusión educativa de las personas con discapacidad”. Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) Barcelona Tech.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web premios Discapnet. Disponible en: <http://premios.discapnet.es/edicion2/reportaje.php>

Edición	Proyectos ganadores
3ª Edición 2015	Proyecto “@ASTIC Aspaym” de la Federación Nacional Aspaym, para facilitar el acceso a los trámites online. Proyecto “Domótica aplicada a las personas con discapacidad” de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR como organización que destaca por su labor en materia de mejora de la accesibilidad en las TIC. Vodafone, con un premio especial en el que se le reconoce como empresa que tiene en cuenta la accesibilidad en sus productos y servicios.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web premios Discapnet. Disponible en: <http://premios.discapnet.es/edicion3/premios.php>

3.2. Diagnóstico de las principales Ciudades Inteligentes en España

Actualmente en nuestro país, un gran número de ciudades muestran su compromiso innovador y tecnológico desarrollando proyectos hacia una nueva tendencia: conseguir de sus ciudades, Ciudades Inteligentes.

Para hacer una selección de las principales Ciudades Inteligentes en España, tomaremos como referencia los siguientes estudios y proyectos:

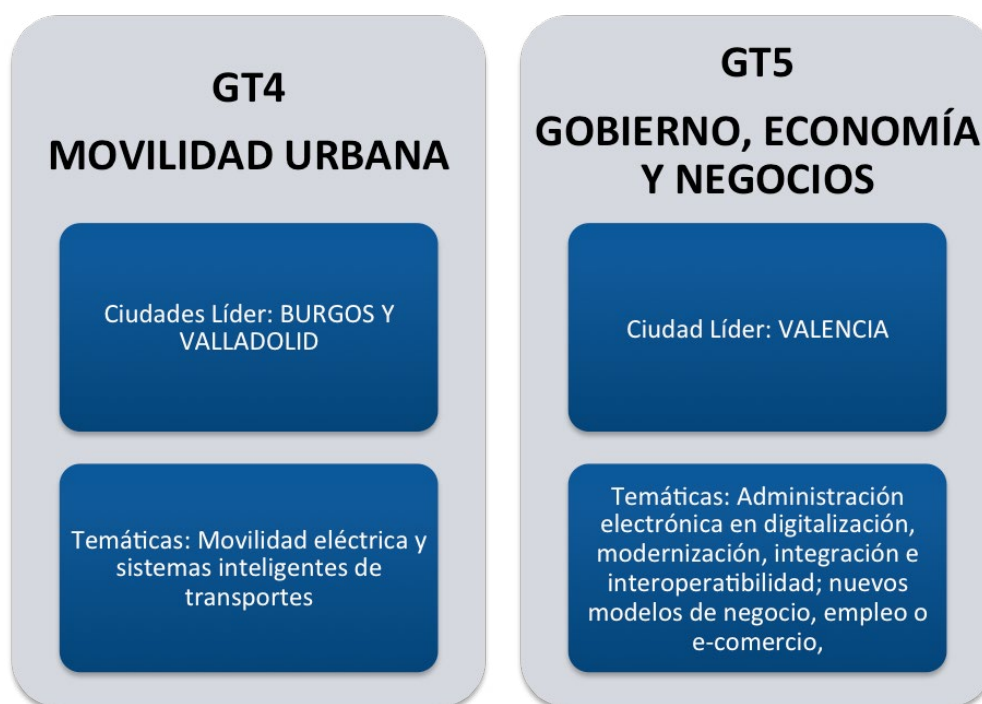
3.2.1. El estado de las *Smart Cities* españolas

Para hacer un diagnóstico de la implicación que tienen los ayuntamientos por hacer de sus ciudades, Ciudades Inteligentes o *Smart Cities*, destacamos el funcionamiento de la Red de Ciudades Inteligentes de España (RECI) que se inició en 2011 con la firma del Manifiesto por las Ciudades Inteligentes. Innovación para el progreso, cuyo objetivo es aportar progreso económico social y empresarial a las ciudades a través de las TIC. La red que comenzó su andadura en el año 2012, se fundamenta en el intercambio de experiencias y en el trabajo conjunto para desarrollar un modelo de gestión sostenible y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, centrándose en el ahorro energético, la movilidad sostenible, la administración electrónica, la atención a las personas y la seguridad (RECI, 2014).

Actualmente, la RECI está compuesta por 65 ciudades caracterizadas como *ciudades laboratorios urbanos*. Su acceso viene marcado por tres requisitos: la ciudad debe tener más de 50.000 habitantes; debe estar aprobada en el Pleno Municipal la propuesta de pertenecer a la red y debe tener a disposición un Plan Estratégico que incorpore la tecnología en la ciudad o proyectos relacionados con una *Smart City* (Escobar, 2014). A continuación, destacamos dentro del funcionamiento interno de la red, los grupos de trabajo (GT) y las ciudades que lideran cada una de las secciones, mencionando que la ciudad que lidera el campo de la accesibilidad es A Coruña, así como los diferentes proyectos para cada ciudad.

Figura 6. Grupos de Trabajo de la RECI y ciudades que los lideran





Fuente: Elaboración propia a partir del portal Web: <http://www.redciudadesinteligentes.es/grupos-trabajo/>

Tabla 34. Proyectos “Smart City” para cada una de las ciudades adheridas a la RECI

Ayuntamiento de A Coruña
El proyecto <i>Smart</i> Coruña está dentro de un Plan Estratégico de Ciudad: Coruña Futura, a través de la agenda digital, una apuesta estratégica de la ciudad desde el gobierno municipal para desarrollar una Ciudad Inteligente
Ayuntamiento de Albacete
El proyecto de <i>Smart City</i> para Albacete tiene como base estratégica la innovación, con el objetivo de convertir a la ciudad en más habitable y sostenible bajo el desarrollo económico, promoviendo la eficiencia energética y respetando el medio ambiente
Ayuntamiento de Alcalá de Henares
El proyecto <i>Smart City</i> de Alcalá de Henares se basa en un Plan Director fundamentado en el espacio interactivo entre la ciudadanía y la administración local, enfocado en los siguientes ejes: movilidad urbana, medio ambiente, energía, economía, calidad de vida, comunicaciones, redes e infraestructuras, tejido empresarial y la optimización de las TIC
Ayuntamiento de Alcobendas
El proyecto <i>Smart City</i> de Alcobendas se basa en el estudio de la situación actual de las TIC, a través de la e-administración, líneas de actuación, aplicaciones, proyecto de eficiencia energética o <i>Green Technology</i> , entre otros

Ayuntamiento de Alcorcón
La estrategia Alcorcón <i>Smart City</i> desarrolla proyectos como el establecimiento de un modelo de gestión de la innovación; la incorporación de nuevos servicios de interacción ciudadana con la administración y reporte de incidencias en diferentes ámbitos como el mantenimiento urbano, la seguridad o la localización de desfibriladores, a través de la aplicación <i>SafetyGPS</i> para <i>smartphones</i> o el servicio de pediatría <i>online</i> , entre otros
Ayuntamiento de Alicante
El proyecto <i>Smart City</i> Alicante consiste en la mejora continua de la ciudad en los ámbitos de la eficiencia energética, recuperación de espacios públicos, sostenibilidad medioambiental, administración electrónica y en general se centra en las acciones encaminadas a la mejora de la prestación de servicios a la ciudadanía
Ayuntamiento de Almería
El proyecto trata sobre el impulso de la competitividad a través de la innovación en las Pymes del sector turístico de la ciudad de Almería con programas como la realidad aumentada. Este proyecto se realiza a través de una estrategia de comunicación y una estrategia de marketing.
Ayuntamiento de Alzira
El proyecto parte del hito de la práctica total para la implantación de la administración electrónica, suponiendo la externalización de la tecnología y la eficiencia a los espacios y servicios públicos. Entre los ámbitos de actuación se encuentra la participación ciudadana a través de los dispositivos móviles, la promoción económica, la vivienda, el medio ambiente y la mejora de la calidad de vida y los servicios inteligentes como la monitorización de los servicios públicos o la sensorización del mobiliario urbano.
Ayuntamiento de Aranjuez
El proyecto <i>Smart City</i> Aranjuez se centra en su Plan Estratégico, que plantea el reto de construir una administración proactiva a los requerimientos de la sociedad de la información del siglo XXI. Actualmente, basada en la sostenibilidad y ahorro, donde el uso de las TIC supone un aumento en la calidad de los servicios ofertados a su ciudadanía
Ayuntamiento de Arganda del Rey
Su proyecto para avanzar hacia un modelo de Ciudad Inteligente con el uso de las TIC ha puesto en marcha iniciativas como el plan de modernización administrativa en el que se contemplan diferentes acciones de cara a lograr una mayor transparencia y agilidad en la tramitación administrativa, que facilite la comunicación entre la Administración municipal y la ciudadanía; la suscripción del Pacto de Alcaldes y la Carta Verde Digital, para la consecución de una ciudad energética y medioambiental sostenible y una gobernanza sostenible de la seguridad.
Ayuntamiento de Ávila
El proyecto <i>Smart City</i> Ávila se recoge en el Plan Municipal de Ciudad Inteligente basado en innovación social, energía, medio ambiente, infraestructura, habitabilidad urbana, movilidad urbana, gobierno, economía y negocio
Ayuntamiento de Badajoz
Badajoz ha desarrollado desde el año 2002 su Plan Director, que actualmente está enfocado en el diseño de una planificación energética para el periodo 2011-2020

Ayuntamiento de Barcelona
El proyecto <i>Smart City</i> Barcelona pretende construir un modelo de ciudad saludable que integre plenamente el medio ambiente, urbanismo y las infraestructuras TIC de la ciudad. Además, es la impulsora de la <i>City Protocol Society</i> , cuyo objetivo es colaborar a nivel internacional en la definición de protocolos de ciudad que aceleren su transformación sustentable. Algunas actuaciones del proyecto <i>Smart</i> Barcelona son la creación de una nueva red de telecomunicaciones, la creación de una plataforma urbana de gestión que concentre datos, la gestión inteligente de los datos, destacando la creación de un <i>Situation Room</i> de control o la puesta a disposición de terceros de datos e infraestructuras públicas, el Plan Director de Iluminación, la potenciación del uso de vehículos eléctricos o el Plan Barcelona a la <i>Butxaca</i> (Barcelona en el bolsillo) de potenciación de tecnología de pago <i>contactless</i> (NFC), entre otros
Ayuntamiento de Burgos
El Ayuntamiento de Burgos realiza una apuesta sólida y coherente por generar un entorno favorable con el objetivo de crear las condiciones propicias para el desarrollo de la innovación y la creatividad. Burgos ha colaborado además con la Comisión Europea en la elaboración de la estrategia <i>Smart City</i> que integra los perfiles de <i>Smart Economy</i> , <i>Smart Mobility</i> , <i>Smart Governance</i> , <i>Smart Living</i> , <i>Smart People</i> y <i>Smart Enviroment</i> . En concreto el proyecto <i>Smart City</i> Burgos es una herramienta de desarrollo y crecimiento sostenible que aplica de forma intensiva las nuevas tecnologías y la innovación para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Entre su estrategia se contemplan los siguientes ejes: Tecnologías de la Información y la Comunicación – servicios a los ciudadanos; energía y gestión de recursos naturales y residuos; planificación urbana y medio ambiente; movilidad; cultura, turismo y comercio
Ayuntamiento de Cáceres
El proyecto <i>Smart City</i> Cáceres aprovecha las bases tecnológicas de las que dispone la ciudad, para poner en marcha soluciones integrales de gestión inteligente tanto en infraestructuras como en servicios urbanos generales
Ayuntamiento de Castellón de la Plana
El proyecto en <i>Smart City</i> se enmarca en renovar y mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos. Actualmente el proyecto se basa en la consecución de una ciudad moderna de calidad en la atención a las personas, servicios, espacios públicos, transporte y vivienda, mediante la búsqueda de soluciones innovadoras para las necesidades de la ciudadanía
Ayuntamiento de Ciudad Real
El desarrollo de la <i>Smart City</i> Real se lleva a cabo con la aprobación de su Plan Estratégico, con el que implantar la tecnología a los servicios municipales como el centro de control de tráfico, el servicio de tiempo en los autobuses o la <i>App</i> de la línea verde, potenciando la calidad de vida de la ciudadanía.
Ayuntamiento de Córdoba
A partir de la constitución de la Red Cordobesa de Municipios hacia la Sostenibilidad se crea el grupo de trabajo sobre <i>Smart City</i> Córdoba con la que integrar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las agendas de desarrollo sostenible municipal bajo el contexto de ciudades y pueblos inteligentes.
Ayuntamiento de Elche
El proyecto Elche <i>Smart City</i> es una vía de innovación vinculada a la mejora competitiva y eficiente de sus empresas. Se pretende identificar las oportunidades de innovación tecnológica y sostenible especialmente del sector turísticos, para lo que mejorará la capacitación de profesionales y trabajadores. Este proyecto se lleva a cabo a través de la Escuela de Organización Industrial Mediterráneo, pretendiendo convertirse así en la <i>Smart City</i> de referencia en el mediterráneo.

Ayuntamiento de Fuengirola
El proyecto <i>Smart City</i> Fuengirola pretende implementar acciones para que su ciudad sea mejor, mejorando la movilidad de las personas que transitan por la ciudad, tener un mayor nivel de eficiencia energética y una mayor participación ciudadana en la vida diaria de su ciudad. Entre esas acciones destacan: mejorar la administración electrónica, compartir la información con la ciudadanía con medios como el <i>open data</i> , fomentar la movilidad eléctrica sostenible, habilitar más puntos de recarga rápida en la ciudad, impulsar el uso de bicicletas, mejorar la red urbana de transporte público y del tráfico o avanzar en líneas de trabajo para convertirse en destinos turístico inteligente
Ayuntamiento de Getafe
La implicación del ayuntamiento de Getafe se manifiesta en el nuevo proyecto de gestión, adquiriendo nuevas soluciones de mejoras técnico funcionales a través de la administración electrónica aumentando la flexibilidad del modelo organizativo para la ciudadanía y empleados.
Ayuntamiento de Gijón
El proyecto <i>Smart City</i> Gijón se engloba en el ámbito de la energía, sostenibilidad, gobierno electrónico, transparencia, eficiencia energética, financiación público privada, administración sin papeles, internet de las cosas o la tarjeta ciudadana
Ayuntamiento de Guadalajara
Guadalajara se encuentra en fase de estudio para su reconversión en Ciudad Inteligente. Su proyecto <i>Smart City</i> engloba las siguientes áreas: medio ambiente, infraestructuras, eficiencia energética, atención al ciudadano y movilidad
Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat
El proyecto para convertir a L'Hospitalet en <i>Smart City</i> se une a Telefónica, donde la ciudad tiene prevista actuaciones comprometidas con su entorno a través de las soluciones tecnológicas que faciliten la interacción de la ciudadanía con los servicios a las personas, los servicios municipales o los elementos urbanos entre otros, favoreciendo la emprendeduría y la economía local. Además la ciudad lleva un convenio junto a la ciudad de Barcelona para trabajar conjuntamente en materia de sostenibilidad y tecnología.
Ayuntamiento de Huelva
El proyecto <i>Smart City</i> Huelva pretende conseguir los siguientes objetivos estratégicos: Desarrollar aplicaciones tecnológicas que permitan obtener servicios más eficientes en las áreas de la ciudad; modernizar y optimizar la administración orientada a la ciudadanía y fomentar la sostenibilidad económica, social y ambiental
Ayuntamiento de Huesca
El proyecto <i>Smart City</i> Huesca se fundamenta en el ámbito de la modernización de infraestructuras de alumnado público, suministro de agua potable y gestión energética a través de las TIC, proyectos de mejora de la movilidad y seguridad ciudadana y gobierno electrónico
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
El Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria, a través de la Dirección General de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones, ha elaborado un Plan Estratégico con el objetivo de impulsar el desarrollo de las TIC. Entre las líneas de actuación destaca la eficiencia de la administración hacia la ciudadanía, el despliegue de las TIC o la implantación del expediente electrónico que se enmarcan el proyecto <i>Smart City</i>

Ayuntamiento de Logroño
El ayuntamiento de Logroño basa su proyecto <i>Smart City</i> en la eficiencia energética e hídrica, sistemas de telegestión centralizada de instalaciones municipales y nuevas técnicas piloto para la gestión y control electrónico de los servicios públicos
Ayuntamiento de Lugo
El ayuntamiento de Lugo basa su proyecto en las siguientes acciones: movilidad urbana y territorial; soluciones innovadoras TIC en eficiencia energética; soluciones innovadoras TIC en medio ambiente; soluciones innovadoras TIC para la puesta en valor del patrimonio con fines turísticos y culturales, iniciativas innovadoras TIC de administración inteligente y soluciones innovadoras TIC para el emprendimiento y consolidación de nuevas empresas
Ayuntamiento de Madrid
El proyecto <i>Smart City</i> Madrid que parte de la iniciativa de innovación y transformación, se centra en el área de medioambiente, con el objetivo de destacar entre las ciudades europeas en gestión de servicios públicos. Además, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con diferentes plataformas y soluciones inteligentes que otorgan protagonismo al ciudadano mejorando su comunicación a través de los datos proporcionados al ayuntamiento con los que anticiparse a incidencias y coordinar de forma óptica los recursos.
Ayuntamiento de Majadahonda
El ayuntamiento de Majadahonda basa su proyecto en conseguir una ciudad excelente, innovadora y conectada, a través de la creación de un ayuntamiento abierto todos los días del año y la 24 horas del día, garantizar el acceso a las redes de telecomunicaciones a la ciudadanía, empresas, entidades e instituciones y facilitar el acceso electrónico a los servicios municipales
Ayuntamiento de Málaga
El proyecto de la ciudad de Málaga se centra en conseguir un entorno para <i>Smart people</i> , a través del gobierno abierto, redes participativas y open data. Actualmente cuenta servicios inteligentes, servicios de seguridad y emergencias a los ciudadanos a través del II Plan Estratégico. Además las infraestructuras TIC se ponen de manifiesto a través del acceso a los servicios electrónicos con la e-Administración, las políticas de protección medioambiental con el acceso a la información o el teletrabajo que incide en la gestión del tráfico y la movilidad con bajas emisiones de carbono
Ayuntamiento de Marbella
El proyecto <i>Smart City</i> Marbella se engloba en el Plan Estratégico 2022, con el objetivo de convertir a la ciudad en un destino inteligente, sostenible y saludable para que sea más competitiva en el ámbito turístico implementando las nuevas tecnologías que se lleva a cabo en un grupo de trabajo creado a través de la concejalía de innovación y sostenibilidad. Entre sus actuaciones destaca la agenda digital de Marbella, basada en la administración electrónica.
Ayuntamiento de Mérida
El Plan Municipal de Ciudad Inteligente de Mérida está vinculado principalmente al Plan de Acción de Energía Sostenible de Mérida 2014-2020, siendo uno de los pilares las adecuaciones como Ciudad Inteligente y de desarrollo y Gestión Inteligente.

Ayuntamiento de Molina de Segura
El proyecto “Molina de Segura <i>Smart City</i> , se crea con la misión de guiar la acción del equipo de gobierno para convertir a Molina de Segura en un municipio inteligente, transparente, abierto y participativo, que ofrece servicios excelentes a su ciudadanía, cuyos objetivos son: favorecer la participación de la ciudadanía en los aspectos clave del desarrollo municipal, apoyándose en el uso de las TIC, disponer de trámites electrónicos en los servicios municipales y adquirir inteligencia municipal a través de la sensorización de los servicios clave.
Ayuntamiento de Móstoles
Su proyecto se caracteriza por el modelo de gobernanza y participación ciudadana junto a la creación del Plan Estratégico de la ciudad realizado con la participación de todos los actores sociales a través de foros participativos y apoyado en las nuevas tecnologías
Ayuntamiento de Motril
El ayuntamiento de Motril se caracteriza en esta vertiente por la definición del mapa de consumo energético de los edificios de la ciudad para definir políticas y estrategias de rehabilitación energética y monitorización de ahorros mediante la utilización de las TIC, además de la monitorización de los indicadores de movilidad sostenible de la ciudad mediante la utilización de las TIC
Ayuntamiento de Murcia
Murcia coordina el grupo de energía de la Red Nacional de Ciudades Inteligentes y es miembro de Eurocities como agente promotor de la carta verde digital. Actualmente están trabajando en la elaboración de un plan integral de Ciudad Inteligente que una todas las acciones llevadas a cabo por el Plan de Acción de Energía, la Estrategia local contra el cambio climático o la estrategia local para el impulso del vehículo eléctrico
Ayuntamiento de Oviedo
Su interés se muestra en hacer una ciudad innovadora, sostenible y que favorezca a su ciudadanía para que dispongan de espacios públicos de participación y mejora de las condiciones de vida. Por ello, desarrollan la siguiente línea de trabajo: eficiencia energética, gobierno abierto, emprendeduría, sostenibilidad y movilidad a través de proyectos que mejoran los desplazamientos dentro de la ciudad
Ayuntamiento de Palencia
El ayuntamiento de Palencia trabaja conjuntamente con el ayuntamiento de Valladolid a través de las siguientes iniciativas en materia de <i>Smart City</i> : Logística y transporte, energía, medioambiente, ciudadanía y turismo, mediante la utilización de las nuevas tecnologías
Ayuntamiento de Palma de Mallorca
El ayuntamiento destaca por la aprobación para la creación de la <i>SmartOffice</i> , una oficina con carácter multidisciplinar que se engloba en la estrategia para convertirse en <i>Smart City</i> , desarrollando actuaciones que permitan potenciar la aplicación de las TIC
Ayuntamiento de Pamplona
Pamplona está desarrollando su Estrategia <i>Smart City</i> , a través de un proyecto sustentado en los siguientes pilares: administración electrónica, gobierno abierto, eficiencia energética y movilidad sostenible, apoyado por las TIC

Ayuntamiento de Paterna
El Plan Ciudad de Paterna se estructura en tres líneas estrategias de actuación, dirigidas a unos públicos objetivos: ciudadanía, inversores-empresas y visitantes. En primer lugar para atraer inversiones y ofrecer mejores condiciones de trabajo y en segundo lugar para que sea un municipio saludable y con una oferta cultural y de ocio de calidad.
Ayuntamiento de Ponferrada
El ayuntamiento de Ponferrada desarrolla proyectos en el ámbito de la administración electrónica, tarjetas inteligentes, movilidad o gobierno abierto , entre otras. Además colabora en grupos de trabajo sobre contratación electrónica, open data o contratación electrónica y es miembro del comité de normalización de Ciudades Inteligentes
Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón
Su proyecto de <i>Smart City</i> se centra en la definición de un nuevo modelo de desarrollo urbano que gestione de forma sostenible los servicios municipales a través de las TIC. Además realiza cuatro servicios como sistema de riego inteligente, aparcamiento inteligente, eficiencia energética y sensorización del alumbrado urbano
Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid
Su propuesta se basa en el proyecto Rivas Ecópolis, fundamentado en dar respuesta a los retos derivados del cambio climático y de la crisis energética. El objetivo del proyecto es perseguir un cambio de conciencia de la ciudadanía frente a los problemas mediambientales, un impulso de la eficiencia y ahorro energético sobre una potente infraestructura tecnológica y uso intensivo de las TIC
Ayuntamiento de Sabadell
Su trabajo se enfoca en los siguientes ejes de actuación: <i>Smart Energy</i> -eficiencia energética, <i>Smart Mobility</i> -movilidad urbana, <i>Smart People</i> -gobierno y ciudadanía, <i>Smart Economy</i> -competitividad, <i>Smart Enviroment</i> -medio ambiente y <i>Smart Safety</i> -calidad de vida
Ayuntamiento de Sant Cugat
Esta ciudad es pionera en la implementación de criterios <i>Smart</i> en su gestión. Su proyecto es conseguir una <i>Social Smart City</i> construida sobre la base de la <i>Smart City</i> .
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
El proyecto pretende desarrollar servicios públicos inteligentes, mediante el uso y explotación de la información, detectando comportamientos no deseados y oportunidades de mejora, así como impulsar medidas de gobierno abierto con el fomento de la participación ciudadana en la toma de decisiones, potenciar la concienciación, implicación y sensibilización e impulsar la sociedad digital promoviendo el uso de las TICs.

Ayuntamiento de Santander
El catálogo de Santander es muy amplio ya que su proyecto es de gran envergadura y pretende tener una gestión integral de la ciudad. Se trabaja hacia un nuevo modelo de ciudad donde la innovación es uno de sus principales ejes de desarrollo, haciendo singular a la ciudad por su arquitectura tecnológica. La ciudad de Santander trabaja tres vertientes: En primer lugar el <i>Cloud City</i>, una plataforma que controle los servicios públicos de la ciudad y que los relacione unos con otros para gestionar la información (pionero en el mundo). En segundo lugar una plataforma de sensores y sistemas de comunicación, constituido por aparcamientos en superficie, sistemas de riego inteligente, realidad aumentada, información mediambiental y control lumínico y en tercer lugar los proyectos tecnológicos para mejorar la eficiencia de la administración y ofrezcan nuevos servicios a la ciudadanía. Entre los proyectos de innovación que se están desarrollando en Santander como nuevos servicios públicos destaca la realidad aumentada, las nuevas modalidades de pago (por tarjeta o teléfono móvil), la red WiFi, el centro de demostraciones y emprendimiento o el centro de investigación de Ciudades Inteligentes (CICIS)
Ayuntamiento de Santiago de Compostela
El Ayuntamiento de Santiago de Compostela apuesta por el impulso de la innovación en la ciudad a través del Plan Estratégico 2020, que pretende modernizar la ciudad. Con su trayectoria destaca como líder del proyecto de Ciudades Inteligentes basado en el grupo de ciudades Patrimonio Histórico. Además se está desarrollando una política de sostenibilidad, eficiencia energética y administración electrónica. Entre otras iniciativas destaca el proyecto <i>SMART iAgo</i>, que pretende plantear soluciones tecnológicas orientadas a la gestión y resolución de la problemática específica que tienen las Ciudades Patrimonio de la Humanidad en sus centros Históricos.
Ayuntamiento de Segovia
La ciudad de Segovia es fundadora de la RECI desde su creación y forma parte de los grupos de trabajo gobierno, economía, negocios e innovación social. Entre los proyectos que lleva a cabo destaca el ámbito de medio ambiente a través del control de riego y eficiencia en el consumo hídrico y energético en parques y jardines; urbanismo, a través del control remoto de bombas de abastecimiento de agua y control lumínico o el turismo a través de las iniciativas en realidad aumentada, código QR o Apps para <i>Smartphone</i> y proyectos de participación ciudadana a través de la administración electrónica.
Ayuntamiento de Sevilla
A través de su Plan Director de Innovación se pretende construir un modelo de ciudad que mediante las nuevas tecnologías permita la optimización de servicios y habilitar nuevos negocios basados en la economía del conocimiento. El plan cuenta como objetivos, impulsar una visión integral de la ciudad, gestionar integralmente los servicios urbanos y promover el desarrollo de emprendedores y desarrolladores locales, a través de las siguientes áreas de actuación: movilidad inteligente, entorno inteligente, gobierno inteligente y economía inteligente
Ayuntamiento de Tarragona
Desde la Fundación Tarragona <i>Smart Mediterranean City</i> se pretende desarrollar un modelo propio de ciudad ligado a los valores de la mediterraneidad con el horizonte de los Juegos Mediterráneos de 2017, bajo los ejes de: agua, movilidad, eficiencia energética, salud, turismo y patrimonio
Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz
Entre las medidas puestas en marcha destaca el Plan de Eficiencia Energética y la implantación de tres sistemas tecnológicos de seguridad pioneros en España denominado puntos de Encuentro, terminales móviles de violencia de género y el sistema de detección de matrículas robados o sospechosos, favoreciendo la seguridad y consiguiendo el contacto directo entre la policía y la vecindad

Ayuntamiento de Torrent
Las actuaciones del ayuntamiento de Torrent se engloban en el Plan de Calidad y Modernización Torrent INNOVA 2013, el Plan de Austeridad y Eficiencia y el Plan de Implementación de Administración Electrónica
Ayuntamiento de Valencia
La estrategia que define a la ciudad de Valencia en materia de Ciudad Inteligente va ligada a la estrategia de innovación de la ciudad, basada en los servicios electrónicos administrativos y el Sistema de Información Geográfica (SIG) a través de la Realidad Aumentada basada en LAYAR (información de valor añadido en tiempo real y posicionado de más de 3500 puntos estructurados en capas de transporte, recursos municipales, información turística y cultural). Además, lleva a cabo diversas acciones enmarcadas en el área de innovación social, energía, medio ambiente y movilidad urbana, esta última a través de la sala de Control de Tráfico del Ayuntamiento
Ayuntamiento de Valladolid
Se marca en una estrategia de desarrollo conjunto de innovación a través de la <i>Smart City</i> Valladolid y Palencia, con proyectos basados en el desarrollo tecnológico, movilidad sostenible, eficiencia energética, gobierno abierto y nuevas tecnologías para la promoción de los servicios turísticos. En su trayectoria destaca el crecimiento sostenible a través de su Agenda Local 21, el Pacto de Alcaldes y su Plan de Acción para la Energía Sostenible (PAES); además pretende dar un carácter importante a la ciudadanía con proyectos enmarcados en la Administración Electrónica Municipal, siendo Valladolid la primera ciudad de España en trámites <i>online</i> .
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
La ciudad apuesta por un nuevo paradigma urbano, que se defina como una ciudad que trabaja día a día hacia un futuro más sostenible a través de un funcionamiento más eficiente a través de las TIC, donde las acciones a desarrollar desembocan en los ámbitos de la movilidad sostenible, la gestión energética, el ciclo del agua y el sector comercial
Ayuntamiento de Zaragoza
El ayuntamiento de Zaragoza, destaca los siguientes ejes de actuación enmarcados en su Plan Zaragoza hacia la sociedad del conocimiento: administración electrónica, datos abiertos, infraestructura de datos espaciales de Zaragoza, Web municipal, sede electrónica, <i>software</i> libre, infraestructuras de telecomunicaciones, red WiFi metropolitana, consolidación de sistemas, tarjeta ciudadana o movilidad inteligente entre otros. Además, el Plan Ciudad Digital, Ciudadanía Digital se enfoca en el gobierno abierto, servicios públicos abiertos, ciudadanía inteligente, industrias digitales y ordenanza sobre transparencia y libre acceso a la información pública.

Todas las actuaciones han sido expuestas desde la información que proporciona la Web Oficial Red Española de Ciudades Inteligentes: <http://www.redciudadesinteligentes.es>

3.2.2. *Ranking* de Ciudades Inteligentes

El *Ranking* de Ciudades Inteligentes realizado en 2012 por *International Data Corporation* (IDC), mostraba ya las cinco mejores ciudades, junto a las cinco aspirantes, (ambas por puntuación), ciudades participantes (veinte por orden alfabético) y seguidoras (catorce por orden alfabético). Entre los ítems utilizados para el análisis de las ciudades se encuentran los siguientes macrogrupos, valorando los avances logrados de las ciudades:

Dimensiones inteligentes: Gobierno inteligente, Edificios inteligentes, Movilidad inteligente, Energía y medio ambiente inteligentes, y Servicios Inteligentes.

Fuerzas facilitadoras y ponderación: Personas (30%), Economía (30%), y Tecnologías

de la información y la comunicación (TIC) (40%), con mayor ponderación dado su papel clave.

Ambos ítems se desarrollan y ponderan con criterios de evaluación oportunos y sintéticos, incluyendo la dinámica demográfica en las ciudades, el nivel educativo y edad media de la población, la composición y el dinamismo económicos locales, la transparencia del gobierno local, las políticas de protección del medio ambiente, el acceso a servicios electrónicos, los niveles de eficiencia de edificios residenciales y comerciales, el fomento de la energía limpia, el teletrabajo, la gestión del tráfico, la movilidad con bajas emisiones de carbono, y el nivel y calidad de adopción de las TIC (Achaerando, 2012).

En este caso seleccionaremos tanto las ciudades con mejor puntuación como las aspirantes:

Figura 7. Ciudades Inteligentes y Ciudades Aspirantes en España

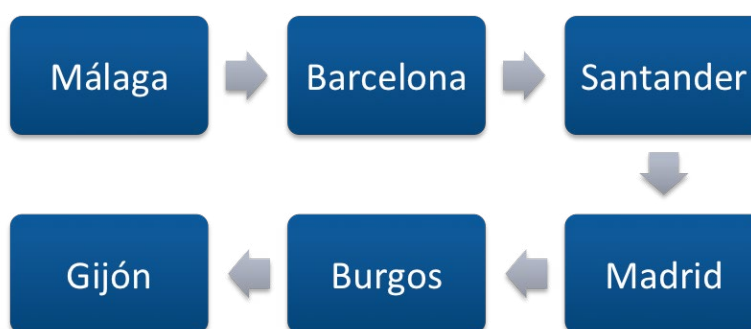


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del Ranking de Ciudades Inteligentes 2012

3.2.3. Casos de éxito en Smart City

El foro TIC para la Sostenibilidad desde AMETIC, presenta en 2013 un informe exponiendo la visión de las *Smart Cities* desde su concepto hasta sus servicios y tecnologías, haciendo además alusión a diferentes casos de éxito a nivel mundial. Señalamos a continuación las ciudades españolas que destaca el informe:

Figura 8. Casos de éxito de Ciudades Inteligentes



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de AMETIC (2013)

3.2.4. Encuesta Global sobre el estado de las Smart Cities

INDRA publica en 2014 una encuesta global sobre el estado de las *Smart Cities*. En esta encuesta *online* han participado 234 ciudades, a través de la opinión de la ciudadanía (2123 encuestados: 68% hombres y 32% mujeres), sobre temas como: tiempo empleado hasta el

trabajo, percepción de seguridad en la ciudad, valoración de la respuesta ante emergencias, calidad del servicio sanitario, nivel de sostenibilidad, e-Administración y limpieza (INDRA, 2014).

A nivel general los resultados han sido los siguientes:

- . Tiempo empleado hasta el trabajo (en minutos): 46
- . Percepción de la seguridad en tu ciudad: 6,1
- . Valoración de la respuesta ante emergencias: 5,8
- . Calidad del servicio sanitario: 5,6
- . Percepción de sostenibilidad: 5,2
- . E-Administración en tu ciudad: 5,2
- . Limpieza en tu ciudad: 5,4
- . Principal criterio para seleccionar una ciudad en la que vivir: Sanidad 13,6%; Transporte 13,8%; Educación: 22,9%; Seguridad 49,6%

Tabla 35. Estado de las *Smart Cities*

A Coruña	Tiempo empleado hasta el trabajo: 14 Percepción de la seguridad: 7,5 Valoración de la respuesta ante emergencias: 6,1 Calidad del servicio sanitario: 6,7 Percepción de sostenibilidad: 5,2 e-Administración: 5,1 Limpieza: 6,0
Barcelona	Tiempo empleado hasta el trabajo: 29 Percepción de la seguridad: 7,2 Valoración de la respuesta ante emergencias: 6,4 Calidad del servicio sanitario: 6,4 Percepción de sostenibilidad: 5,8 e-Administración: 5,7 Limpieza: 5,9
Málaga	Tiempo empleado hasta el trabajo: 24 Percepción de la seguridad: 6,7 Valoración de la respuesta ante emergencias: 6,2 Calidad del servicio sanitario: 6,2 Percepción de sostenibilidad: 4,9 e-Administración: 5,3 Limpieza: 4,5
Madrid	Tiempo empleado hasta el trabajo: 42 Percepción de la seguridad: 6,9 Valoración de la respuesta ante emergencias: 7,0 Calidad del servicio sanitario: 6,6 Percepción de sostenibilidad: 4,9 e-Administración: 5,8 Limpieza: 5,4

Rivas VaciaMadrid	Tiempo empleado hasta el trabajo: 40 Percepción de la seguridad: 7,4 Valoración de la respuesta ante emergencias: 6,4 Calidad del servicio sanitario: 5,3 Percepción de sostenibilidad: 7,4 e-Administración: 7,1 Limpieza: 7,8
-------------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de INDRA (2014)

3.2.5. **Ranking de Ciudades Inteligentes en Europa**

Boyd Cohen, mayor experto mundial en *Smart City*, realiza en 2013 un estudio publicado por *Fast Company* en colaboración con Buenos Aires y Barcelona, desarrollando 400 indicadores de los cuales 28 han sido englobados en seis ejes: medio ambiente, movilidad, gobierno, economía, sociedad y calidad de vida, que se recogieron por las ciudades interesadas y se han utilizado para una evaluación comparativa con la que conseguir el *ranking* de Ciudades Inteligentes en Norteamérica, Europa, Asia, y América Latina.

El resultado final del *ranking* siguiendo los indicadores y ejes expuestos muestra las 10 ciudades mas inteligentes en Europa: Copenhague, Ámsterdam, Viena, Barcelona, París, Estocolmo, Londres, Hamburgo, Berlín y Helsinki.

Barcelona, destaca en el cuarto puesto por su evento mundial de Ciudades Inteligentes, el *Smart Cities Expo World Congress*, además de las prácticas en movilidad eléctrica, proyectos para compartir bicicletas, sensores para el ruido, contaminación del aire, congestión del tráfico o gestión de residuos y su planificación urbana e innovación empresarial que está sirviendo de ejemplo a otras ciudades como Boston o Buenos Aires (Cohen, 2013).

3.2.5.1. **Normalización para las Ciudades Inteligentes: AEN/CTN 178**

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), impulsó la creación en diciembre de 2012, del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 178 Ciudades Inteligentes en el seno de la Asociación Española de Normalización y Certificación. Este comité, en el que participan más de 300 personas expertas de todas las partes interesadas, tiene como objetivo elaborar normas técnicas que servirán de guía para el despliegue de las ciudad Ciudades Inteligentes, establecer la postura nacional en los trabajos de normalización internacionales y adoptar las normas internacionales que se consideren relevantes.

En cuanto a la composición que sigue, existe una estructura de trabajo dividida en cinco subcomités, contando cada uno de ellos con la participación de la Administración Pública Central. Además, estos subcomités, cuentan con 25 grupos de trabajo (AENOR, 2015), lo que pone refleja los ámbitos de actuación para la consecución de una Ciudad Inteligente:

Tabla 36. Subcomités que componen el Comité Técnico de Normalización de AENOR AEN/CTN 178 “Ciudades Inteligentes”

Subcomité	Administración que lidera el subcomité
SC1- Infraestructuras	Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid
SC2- Indicadores y Semántica	Ayuntamiento de Santander
SC3- Gobierno y Movilidad	Ayuntamiento de Valladolid
SC4- Energía y Medio Ambiente	Ayuntamiento de Málaga
SC5- Destinos Turísticos	SEGITTUR

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ANEOR (2015).

Tabla 37. Grupos de trabajo de los subcomités que componen el Comité Técnico de Normalización de AENOR AEN/CTN 178 “Ciudades Inteligentes”

Subcomité	Subgrupo
SC1- Infraestructuras	GT1: Redes de Servicios Públicos GT2: Despliegue de Infraestructuras TIC GT3: Convergencia de los Sistemas de Gestión-Control en una Ciudad Inteligente GT4: Sistemas integrales para una Ciudad Inteligente GT5: <i>Accesibilidad Universal</i>, Planeamiento Urbano y Ordenación del Territorio
SC2- Indicadores y Semántica	GT1: Definición GT2: Indicadores GT3: Indicadores de los derechos de los ciudadanos
SC3- Gobierno y Movilidad	GT1.1: Open Data GT1.2: Gestión de activos de la ciudad GT2.1: Infraestructura de recarga inteligente del vehículo eléctrico GT2.2: KPI para logística urbana o distribución última milla
SC4- Energía y Medio Ambiente	GT3: Medidas de eficiencia energética en edificios GT4: Alumbrado público GT5: Gestión de servicios básicos y suministro de agua y energía eléctrica en puertos inteligentes GT7.1: Sistema de control de la contaminación atmosférica GT7.2: Sistema de control de la contaminación acústica GT7.3: Sistema de riesgo inteligente
SC5- Destinos Turísticos	GT1: Innovación GT2: Tecnología GT3: Accesibilidad GT4: Sostenibilidad GT5: Grupo redactor

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ANEOR (2015)

3.3. Situación de los principales Destinos Turísticos Inteligentes

El proyecto Destinos Turísticos Inteligentes que realiza la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas dentro del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, se compone de los siguientes territorios:

Figura 9. Destinos que forman parte del proyecto Destinos Turísticos Inteligentes



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida del portal Web: <http://www.segittur.es/es/DTI/>

Tabla 38. Iniciativas desarrolladas en cada uno de los proyectos de Destino Turístico Inteligente

Destino	Iniciativas desarrolladas
Almería	-Remodelación del casco histórico con la implementación de puntos WIFI gratuitos en todas las plazas -Peatonalización del centro histórico de la ciudad, con un alto grado de accesibilidad - Implementación de medidas sostenibles y tecnológicas en el campo de golf del municipio -Desarrollo de la aplicación Almería Guía Turística -Plan de capacitación para pymes turísticas
Badajoz	- Realización del Informe Diagnóstico y Plan de Acción para la transformación de Badajoz en Destino Turístico Inteligente. - Despliegue de una red WIFI gratuita durante el año 2016 - Desarrollo de la aplicación Badajoz Guía de Destinos - Implementación de un Sistema de Inteligencia Turística (SIT), cuyo objetivo es poder conectar diversas bases de datos, cruzar y procesar toda la información para finalmente obtener un cuadro de mandos con una serie de indicadores que permitan tomar decisiones al ente gestor del destinos - Programas de formación para empresarios/as, emprendedores/as y la ciudadanía.
Castelldefels	- Desarrollo de las aplicaciones <i>Spain in Apps Castelldefels</i>, <i>Spain Feedback Castelldefels</i>, <i>Spain for Kids Castelldefels</i>, <i>Accesible Spain Castelldefels</i> - Anillo de fibra óptica de 2GB que interconecta diversas sedes institucionales - Red WIFI gratuita conectada con el anillo de fibra óptica, con 11 puntos de acceso distribuidos por el centro urbano y la playa
El Hierro	- Red WIFI gratuita con 27 puntos de acceso - Candidatura para la inclusión de El Hierro en la Red Internacional de Geoparques -Centro de Interpretación Vulcanológico -Aplicación “El Hierro te sigue” - Aplicación <i>Sapin Feedback</i> El Hierro -Formación a empresarios/as y emprendedores/as -Central hidro-eólica Gorona del viento
Jaca	-Puesta en marcha de la Oficina de Fomento de Jaca -Elaboración del Plan de Movilidad Urbana Sostenible -Toma en consideración de las recomendaciones contenidas en el Informe Diagnóstico y Plan Acción para la elaboración de los presupuestos de 2017
Las Palmas de Gran Canaria	-Despliegue de un anillo de fibra óptica desplegado en la ciudad con sus enlaces WiMax -Desarrollo de un portal de datos abiertos -Proyecto Comercio Inteligente -Despliegue Sistema de Inteligencia Turística (SIT), cuyo objetivo es poder conectar diversas bases de datos, cruzar y procesar toda la información para finalmente obtener un cuadro de mandos con una serie de indicadores que permitan tomar decisiones al ente gestor del destino

Lloret de Mar	-Modelo de colaboración público-privada desde el punto de vista de la planificación de la política turística del destino que ha dado lugar al Plan Estratégico de Turismo de Lloret de Mar 2010-2014 y el Plan Operativo Renovación Destino Turístico Lloret de Mar 2015-2020. -Desarrollo de una estrategia de <i>Smart Destination</i> a través de criterios de eficiencia energética y a aplicación de las energías renovables en el sector turístico, los equipamientos y el espacio público, así como la plena extensión e incorporación de las TIC. -Creación de un grupo de trabajo para el despliegue de una red de fibra óptica. -Proyecto Lloret de Mar Destino WIFI Integral 2015 -Plan Operativo Renovación Destino Turístico: Lloret de Mar 2015-2020, que incluye un detallado programa para el desarrollo de una gestión integral de la accesibilidad, facilitando el acceso a todas las personas.
Marbella	-Elaboración de una Agenda Digital de Marbella -Puesta en marcha de un Portal de OpenData/Transparencia de datos -Desarrollo de la aplicación <i>Marbella Street</i>.
Murcia	-Desarrollo de las aplicaciones <i>Spain for Kids Murcia</i> y <i>Spain is Nature Murcia</i> -Único destino sobre el que se ha realizado el informe diagnóstico y plan de acción sobre el ente gestor autonómico, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia -Oficina de Innovación que gestiona y diseña nuevas plataformas de venta online, coordina los proyectos y programas y gestiona programas tecnológicos en el sector turístico, supervisando el funcionamiento y la gestión del Sistema de Calidad de la Red.
Palma de Mallorca	-Consolidación de la <i>Smart Office</i> de Palma como ente coordinador de las iniciativas de destino inteligente -Red WIFI gratis en Playa de Palma -Plataforma de monitorización de la red WIFI que permite obtener información sobre el uso de la red como patrones de ocupación. -Nuevo portal de turismo: visitpalma.com
Valle de Arán	-Destino referencia en España para la práctica de deportes de naturaleza -Primer destino de montaña reconocido con el Certificado Biosphere -Destino referencia en materia de sostenibilidad -Implantación de un sistema de monitorización mediante sensores del caudal de los ríos para la prevención de inundaciones
Villajoyosa	-Nueva web de promoción turística: www.visitvillajoyosa.info -Construcción del Vilamuseu, referente europeo en accesibilidad -Instalación de 31 paneles informativos accesibles -Instalación de una franja guía para bastones de personas con discapacidad visual en la calle Colón -Elaboración de un manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del Patrimonio Nacional -Desarrollo de la web accesible: www.vilamuseu.es

Fuente: Elaboración propia a partir del portal Web: <http://www.destinosinteligentes.es/destinos/>

3.3.1. Normalización para los Destinos Turísticos Inteligentes: UNE 178501

Dentro del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 178 de Ciudades Inteligentes - España, se encuentra el Subcomité de Destinos Turísticos, tal y como se ha mencionado anteriormente.

En él se crea la Norma UNE 178501, que regula el Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos de un sistema de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes a partir del cual el ente gestor con competencias puede desarrollar e implementar una política de gestión para el destino turístico y establecer objetivos, metas y planes de acción vinculados con los cuatro ejes sobre los que se asienta un Destino Turístico Inteligente: innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad.

Esta norma, con competencias sobre el territorio en materia de sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad, favorece que se puedan acometer los trabajos necesarios y la estandarización ofrece unos requisitos mínimos y generales e cumplimiento. Su objetivo es por un lado, que los destinos implementen el sistema de gestión con la estructura que la norma establece, de manera homogénea en todo el territorio nacional, y por otro, que las iniciativas y tecnologías se puedan exportar a otros destinos.

Hay que señalar que esta norma es pionera en el mundo como base y hoja de ruta para un Nuevo modelo de gestión de los destinos turísticos en el siglo XXI, en la que ya se está trabajando en una segunda fase, la Norma UNE 178502 “Indicadores de los Destinos Turísticos Inteligentes”.⁴

3.4. Sistematización de los datos

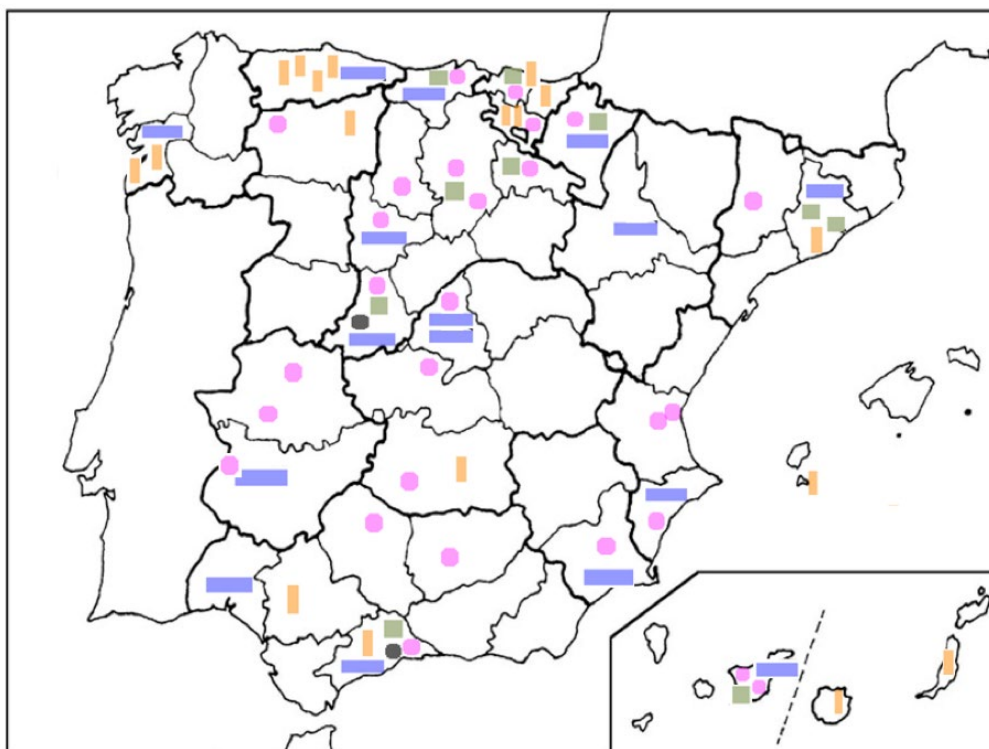
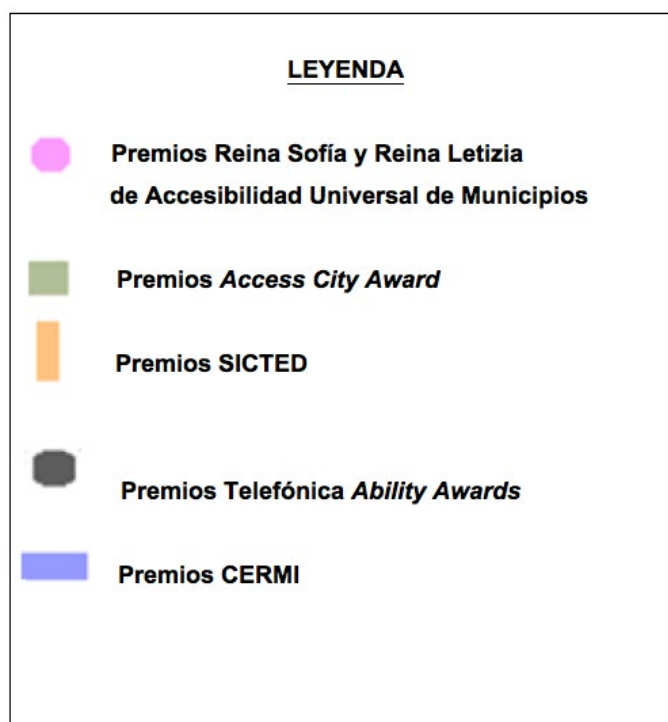
3.4.1. Mapa actual accesible de España

A continuación, se ofrece una panorámica general en la que se refleja de manera visual las provincias galardonadas con los diferentes reconocimientos en materia de accesibilidad.

Los premios DISCAPNET no aparecen representados en el mapa que se muestra a continuación, ya que no son actuaciones concretas de municipios, sino proyectos que se ha creído conveniente reflejar debido tanto a su impacto como al organismo que los convoca, mostrando la sensibilización e implicación hacia las personas con discapacidad con el objetivo de su inclusión social.

⁴ Información obtenida del portal Web AENOR: <http://www.aenor.es/descargasweb/normas/aenor-Spanish-standardization-on-Smart-Cities-CTN-178.pdf> y de la Web oficial sobre Destinos Turísticos Inteligentes: <http://www.destinosinteligentes.es/norma/>

Figura 10. Mapa de España que refleja las ciudades y municipios galardonados de las diferentes convocatorias en materia de accesibilidad



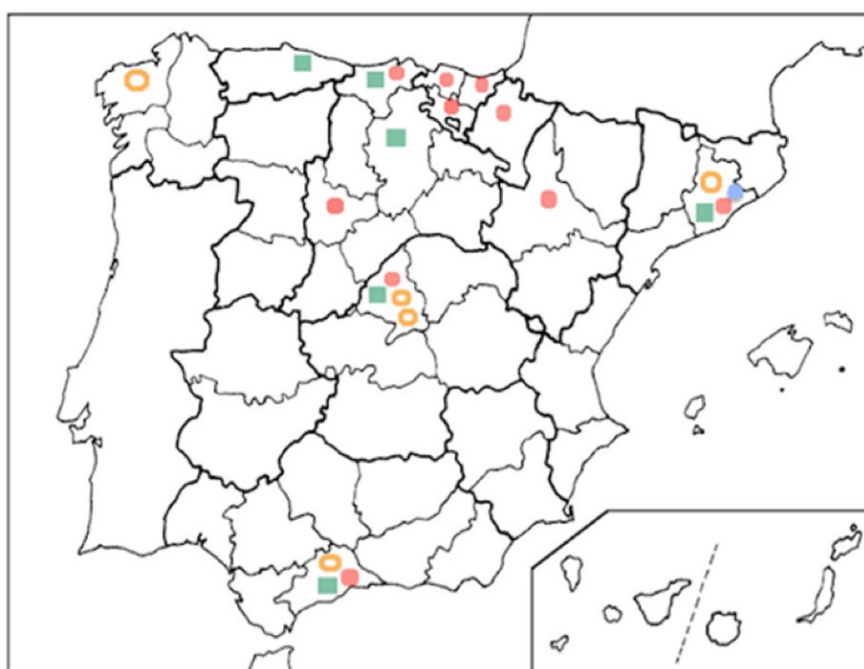
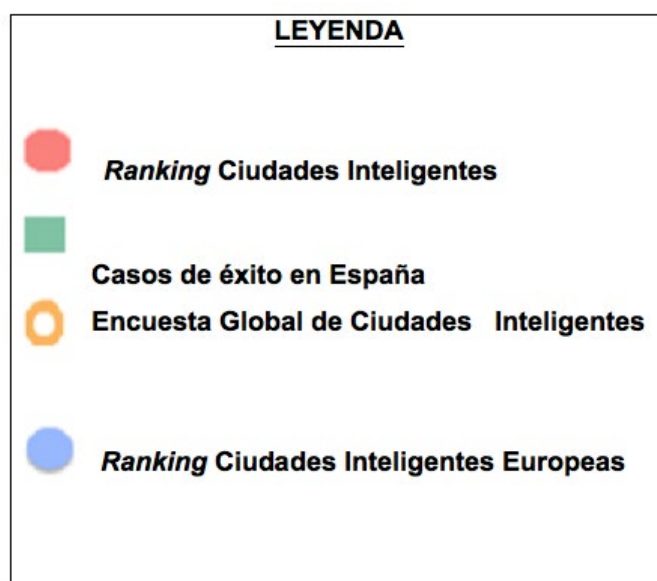
Fuente: Elaboración Propia

3.4.2. Mapa actual inteligente de España

A continuación, se ofrece una panorámica general en la que se refleja de manera visual las provincias en las que existen casos de ciudades catalogadas como *Smart Cities*, tras la sistematización de ciudades recogidas en el diagnóstico anterior.

Los proyectos de *Smart City* que realizan los ayuntamientos adheridos a la RECI y que han sido detallados anteriormente, no han sido volcados en el mapa, al no existir certeza de la realización de sus actuaciones.

Figura 11. Mapa de España que refleja las ciudades catalogadas como *Smart Cities*

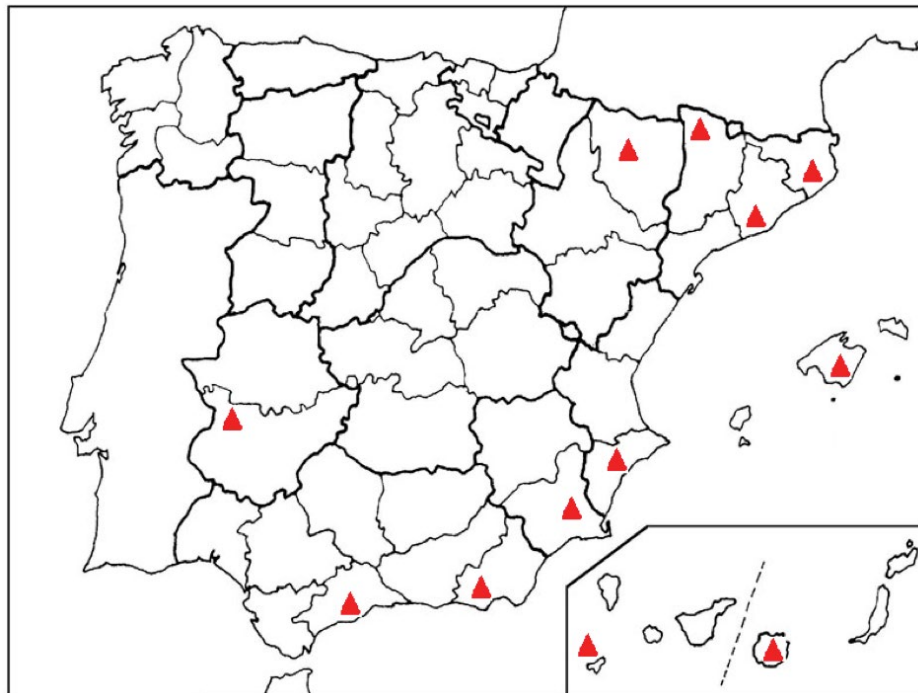


Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se ofrece una panorámica general en la que se refleja de manera visual las provincias en las que existen proyectos para la consecución de un Destino Turístico Inteligente.

LEYENDA

 Proyecto de Destino Turístico Inteligente



3.5. Análisis de una *Smart City*

El análisis DAFO es una técnica ideada por *Kenneth Andrews* y *Roland Christensen* que

se utiliza como ayuda para formular una intervención social (Gil, 2009). En nuestro caso, la utilizamos como herramienta que nos permita realizar un análisis correcto de la situación sobre la *Smart City* desde el ítem de la accesibilidad, favoreciendo la repercusión como visión de ciudad global.

La estructura de la Matriz DAFO se enfoca en el diagnóstico de los puntos débiles internos que van en dirección opuesta para lograr los objetivos hacia una *Smart Human City* (Debilidades); la determinación de los factores externos que dificultan el logro de una ciudad para todas las personas (amenazas); la definición de los puntos fuertes de la Ciudad Inteligente que ayuden a lograr una ciudad inclusiva (fortalezas) y por último la identificación de los aspectos positivos que potencien las mejoras para una Ciudad Inteligente (Oportunidades).

La realidad es que aunque los elementos que componen la matriz DAFO se encuentran divididos, existe una interconexión entre ellos, capaz de proporcionar los factores tanto para la definición de la situación en las *Smart Cities*, como para mostrar información sobre los aspectos positivos y negativos, que ayuden a la formulación de estrategias que incurran sobre ellos.

3.5.1. Resultados análisis DAFO

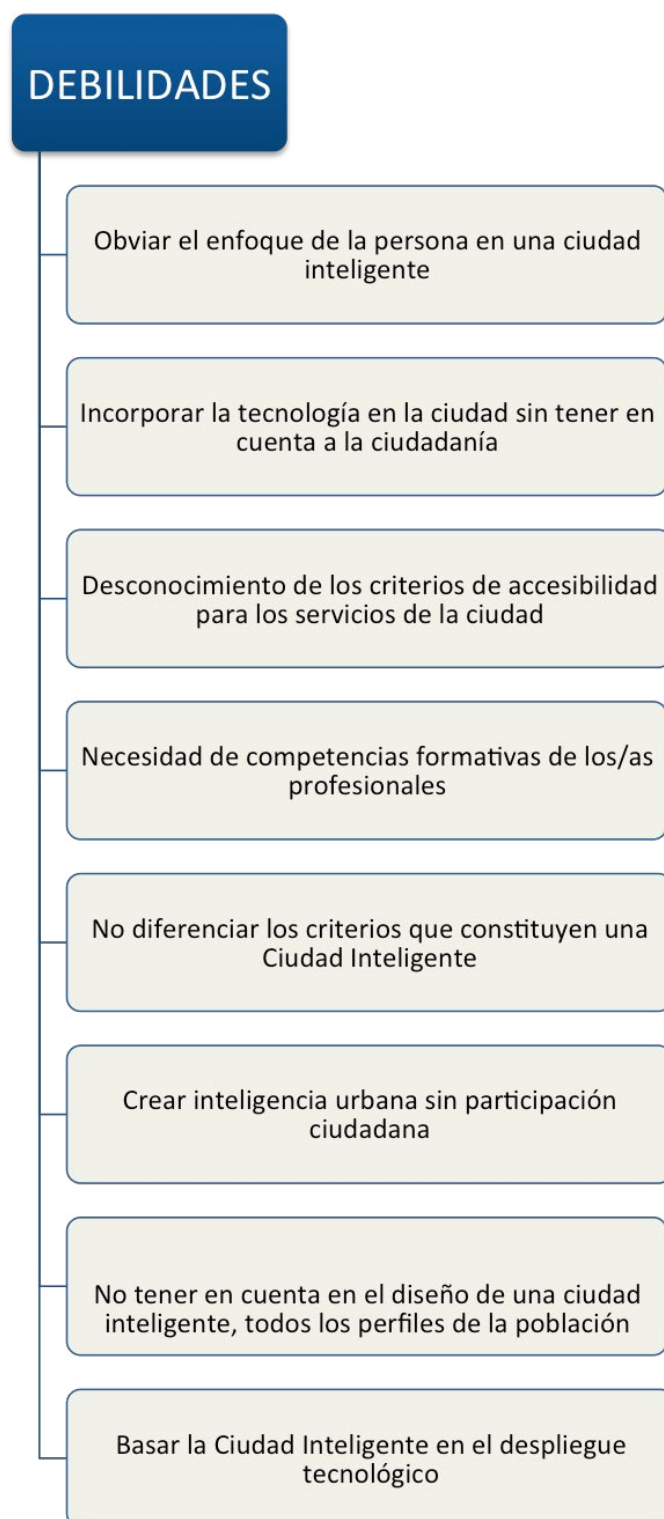
A través de las siguientes figuras exponemos el análisis de DAFO teniendo como base la accesibilidad para la *Smart City*:

Figura 13. Elementos clave del análisis DAFO para un Destino Turístico Inteligente desde la *Smart City*



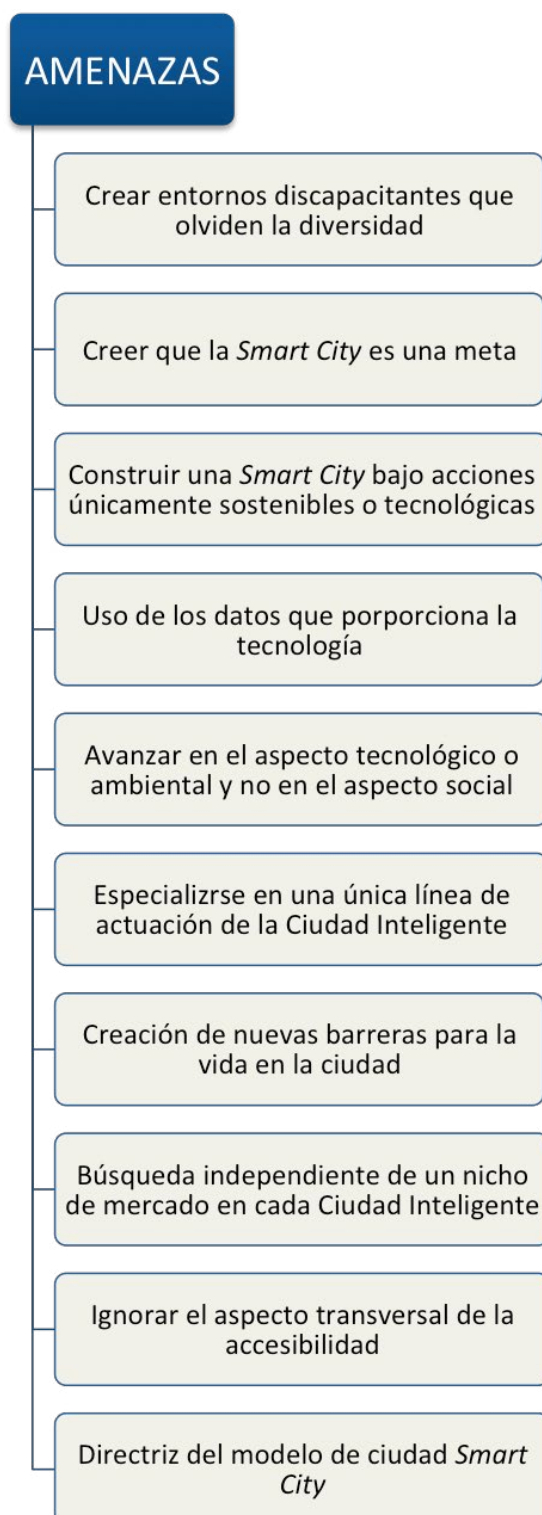
Fuente: Elaboración Propia

Figura 14. Debilidades de la *Smart City*



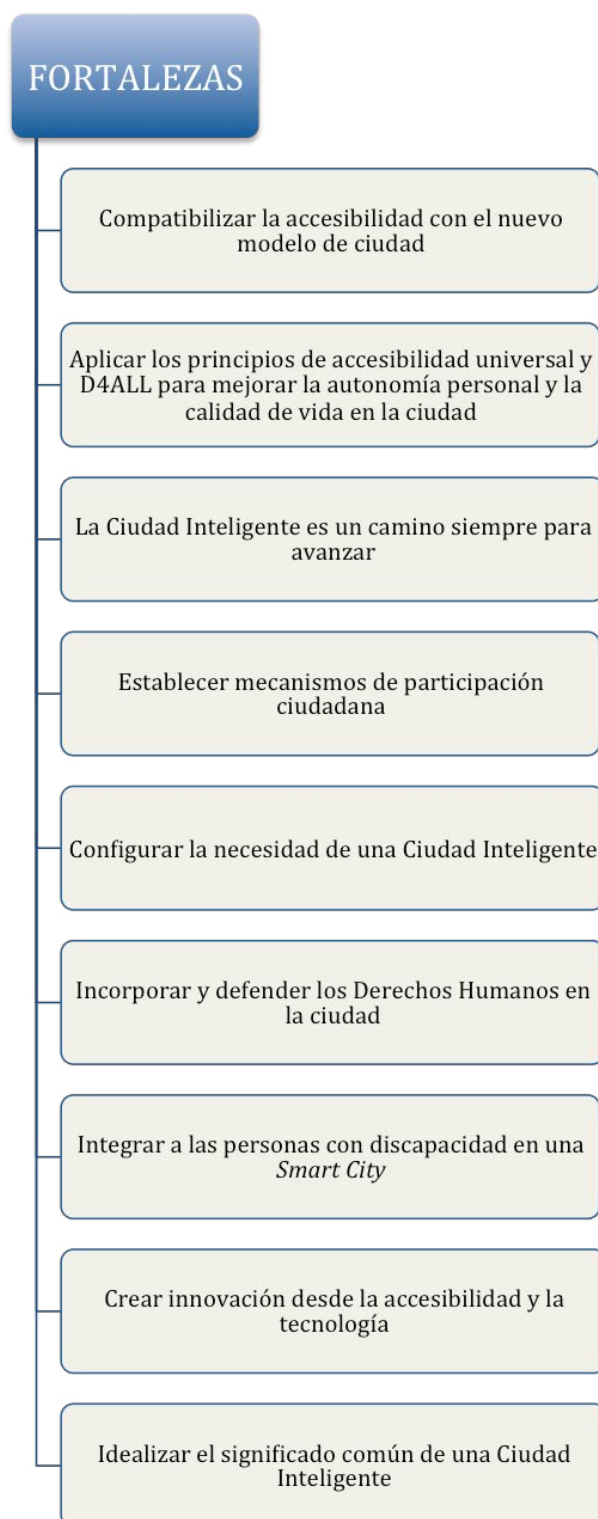
Fuente: Elaboración Propia

Figura 15. Amenazas de la *Smart City*



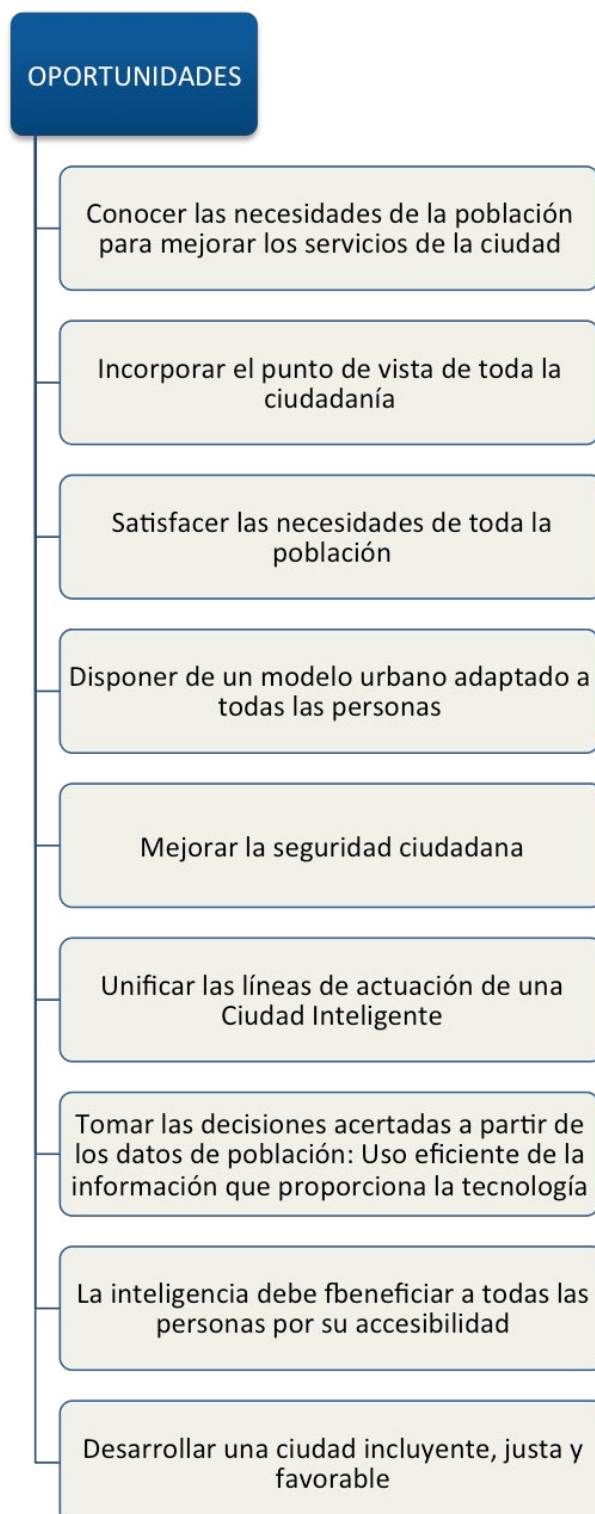
Fuente: Elaboración Propia

Figura 16. Fortalezas de la *Smart City*



Fuente: Elaboración Propia

Figura 17. Oportunidades de la *Smart City*



Fuente: Elaboración Propia

3.5.2. Consideraciones para un Destino Turístico Inteligente desde el análisis de una *Smart City*

Recordemos como a lo largo del desarrollo de esta investigación, venimos haciendo hincapié en la aplicación práctica de la accesibilidad para los Destinos Turísticos Inteligentes, que tiene su origen en el nuevo modelo de ciudad, la denominada *Smart City*. Es momento de detenernos para recordar que el turismo es uno de los ejes de actuación entre los que se enmarcan las acciones para la consecución de una Ciudad Inteligente, en la que se pretende convertir a los destinos turísticos maduros en Destinos Turísticos Inteligentes a través de la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad.

En este sentido, es necesario destacar que como consecuencia del análisis DAFO, todas las ideas extraídas las extrapolamos y redireccionamos para la conceptualización de los destinos para todas las personas. Es decir, no habrá una Ciudad Inteligente si no se tiene en cuenta en ella la accesibilidad y la participación ciudadana y por consiguiente no se conseguirá un turismo para todas las personas si la inteligencia con la que se dote al sector turístico no pone a la persona en el centro de su estrategia.

No podemos olvidar el diseño universal en la innovación sobre los destinos turísticos maduros, para que las nuevas acciones encaminadas a la actividad turística puedan ser desarrolladas por todas las personas independientemente de sus capacidades funcionales, facilitando así la inclusión y apostando porque la inteligencia no solo se identifique por la tecnología, sino que esta no suponga una barrera, sino un potenciador de calidad. Así, aunque la accesibilidad es un elemento que debe ser aplicado de manera transversal, sería un factor negativo caer en el error de no tener en cuenta el producto final que demandan las personas centrado en la satisfacción de expectativas.

Otro de los factores de gran importancia en la especialización del sector turístico desde el punto de vista inteligente, es la adquisición de competencias formativas de los/as profesionales del sector en materia de accesibilidad, eliminando el desconocimiento y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades.

Los Destinos Turísticos Inteligentes, deberán compatibilizar la accesibilidad para el correcto desarrollo de la actividad turística, aplicando los principios de *D4ALL* para lograr la autonomía personal tanto de sus visitantes y habitantes y por consiguiente, mejore la calidad de los territorios. Señalamos así la participación ciudadana, como elemento necesario con el que conocer las necesidades y expectativas de las personas.

Finalmente, el objetivo es diseñar y rediseñar territorios para todas las personas, obviando los recursos y servicios discapacitantes que olvidan la diversidad y aprovechando la oportunidad que nos brinda la innovación desde el ámbito social. Estamos en el momento de reconvertir la ciudad y los destinos turísticos maduros para construir construir servicios y disponer de lugares adaptados para todas las personas, ofreciendo a los/las turistas y habitantes territorios inclusivos, justos y favorables.

SEGUNDA PARTE: MÉTODO

CAPÍTULO 4: DISEÑO METODOLÓGICO

SEGUNDA PARTE: MÉTODO

CAPÍTULO 4. Diseño Metodológico

En este capítulo se presentan las vías de realización y herramientas utilizadas durante todo el proceso de investigación para la puesta en práctica de la accesibilidad en los Destinos Turísticos Inteligentes.

En primer lugar mostramos el fundamento de la investigación basado en el Turismo Accesible, para continuar mostrando los interrogantes, objetivos e hipótesis.

Posteriormente nos detenemos en la metodología y diseño establecido, así como en las diferentes fases el enfoque y paradigmas técnico-metodológicos utilizados.

A continuación, a través de la muestra describimos los casos de análisis Ávila y Jaén y se realiza una descripción, cuantificación y codificación detallada de la muestra estudiada.

Una vez planteado el diseño metodológico, sus fases y muestra, se continúa con el abordaje de las técnicas y herramientas de recogida de datos utilizada, así como de las técnicas de análisis de la información y control de calidad.

Finalmente, el capítulo concluye con el esquema de categorías relacionado, que da respuesta a la organización de la información disponible.

4.1. Objetivos de la investigación y otras consideraciones.

Teniendo como objeto de análisis el Turismo Accesible, se hace necesario destacar que en España el turismo representa una de las ramas del sector terciario de mayor relevancia, siendo el segundo destino turístico del mundo (OMT, 2014). Por ello, esta investigación reflexiona sobre el papel predominante entre el Turismo Accesible y el Trabajo Social, acentuando la idea de que los territorios se definan como lugares inclusivos capaces de favorecer la autonomía personal.

La profesión del Trabajo Social se hace partícipe de la realidad a través del conocimiento de la misma. De esta manera, autores como Gordillo (2007), señalan la importancia de asumir los procesos de conocimiento que se llevan a cabo en la interacción profesional, sus intencionalidades y la ubicación del espacio concreto.

Siguiendo a Badilla (2006), destacamos la importancia de nuestra investigación al tratar de buscar una dimensión poco conocida, como es la conceptualización de una novedosa forma de turismo; *el Turismo Inteligente*. Esta nueva forma de turismo pretende reflejar el papel que juegan los grupos de población implicados, respondiendo así a uno de los planteamientos básicos de la investigación cualitativa. Por ello, entre los planteamientos que consideramos para esta investigación se encuentran: el contexto, en el que se desenvuelve nuestro objeto de estudio; su historia y proceso, la cual nos ha llevado hasta este punto o las relaciones e intercambios sociales asociadas.

Respecto al contexto y la historia como planteamientos en la fundamentación de nuestra investigación, es necesario destacar que la realidad se construye y reconstruye. Se hace indispensable conocer los fenómenos que suceden en la actividad turística y los elementos y factores que intervienen en el Turismo Inclusivo y en el planteamiento de una *Smart City*, para explicarlos y comprenderlos y así poder interpretarlos, puesto que lo que nos interesa es conocer a fondo la situación.

En cuanto a las relaciones e intercambios sociales, la acción investigativa cualitativa en el ámbito del turismo busca situarse en la nueva experiencia turística derivada de la Ciudad Inteligente y en los nuevos espacios denominados *Smart Destinations*, creando realidades sociales donde nuestro interés se centra en poner a la persona en el eje central, sin olvidar que no habrá inteligencia sin accesibilidad. De esta manera, el diagnóstico realizado previamente con el que delimitamos el estado actual mediante un análisis documental, nos lleva a considerar la realidad como punto de partida, por lo que tanto los/as turistas, como los/as residentes, profesionales o la perspectiva en el nuevo modelo de ciudad y de turismo, son examinados para ser estudiados y entendidos (Álvarez-Gayou, 2003).

Siguiendo las consideraciones de Van Maanen (1984), los materiales brutos del estudio cualitativo se generan en vivo, próximos al punto de origen. De manera global nuestra investigación se fundamenta en las siguientes consignas de procedimientos: introducción analítica, para lo que buscamos lo específico comenzando con la observación detallada y próxima a los hechos; *la proximidad*, en la que damos especial importancia a la observación de casos concretos con el que conocer el comportamiento de nuestra muestra junto con sus

intereses y la estructura como requerimiento ritual, con la que hemos ido reconociendo los significados y los contextos en los que las acciones resultaban relevantes.

La pregunta de investigación que nació unida a la presente tesis era responder si es posible un Turismo Inteligente sin accesibilidad. Esta perspectiva sigue una dimensión de investigación inductiva, donde los diseños cualitativos tienen un carácter flexible y circular y parten de conjeturas (Conde, 2009) que a modo de preguntas de investigación se van concretando a partir de los hallazgos que se van obteniendo a lo largo de todo el proceso investigador. El resultado será descriptivo, donde la investigadora es el principal instrumento en la obtención y análisis de datos (Merriam, 1998), y donde se busca construir una teoría que justifique los datos, es decir fundamentar una teoría explicativa en pro del Turismo Inclusivo basada en la satisfacción de los/as turistas.

Esta investigación tiene como objeto de estudio el Turismo Accesible, contemplando su evolución, beneficios, impacto y repercusión. Para conocer todas estas características, a continuación señalamos las siguientes preguntas que se han tenido en cuenta, acompañadas de los objetivos que han servido para conseguir la finalidad general de la investigación.

El objetivo general de esta investigación trata de conceptualizar el Turismo Inclusivo desde las Ciudades Accesibles e inteligentes en España. Dicho esto, a continuación señalamos las preguntas directrices:

1. ¿Cómo se conceptualiza el Turismo Inclusivo desde el punto de vista de una Ciudad Accesible e inteligente en España?
2. ¿Cuáles son las Ciudades Inteligentes y accesibles en España?
3. ¿Cuáles son los destinos inteligentes y accesibles en España?
4. ¿Qué elementos repercuten en la cadena de valor del turismo para que se considere turismo de calidad?
5. ¿Por qué es importante la implicación en el sector turístico por parte de la administración pública y el sector privado?

4.1.1. Objetivos específicos e hipótesis relacionadas

Objetivo 1. Identificar los elementos del Turismo Inclusivo

Hipótesis 1. Si se descubren los factores del Turismo Inclusivo, se podrá trabajar en un protocolo de actuación para territorios que satisfaga las necesidades de los/as visitantes.

Objetivo 2. Analizar las relaciones entre accesibilidad e inteligencia

Hipótesis 2. Si un territorio no es accesible, no podrá ser definido como inteligente, por lo que la existencia de Turismo Inclusivo exige Ciudades Accesibles y por consiguiente, inteligentes.

Objetivo 3. Crear un mapa de actores potenciales de los Destinos Turísticos Inteligentes y la Smart City.

Hipótesis 3. Si no se tiene en cuenta a la población independientemente de sus capacidades funcionales a la hora de planificar, diseñar y desarrollar un Destino Turístico

Inteligente o una *Smart City*, no responderá a sus necesidades y su grado de satisfacción será inferior al esperado.

Objetivo 4. Explicar las barreras que rompen la cadena de accesibilidad.

Hipótesis 4. Si no es posible conocer las limitaciones que tiene el entorno, infraestructura o servicios (entre otros), para el uso y desarrollo de toda la población, no será posible abordar las pautas necesarias para proponer medidas de solución en pro de asegurar la cadena de accesibilidad.

Objetivo 5. Describir el nivel de sensibilización del sector público y mercantil con respecto a la accesibilidad de los territorios.

Hipótesis 5. Si no existe una concienciación e implicación por parte de la administración pública y de las empresas privadas no será posible conseguir un destino turístico accesible y con ello inteligente.

4.2. Metodología y diseño

Los/as profesionales de lo social intervenimos directamente en la realidad y con los sujetos que la desempeñan (Fuentes y Cruz, 2014). Siguiendo las consideraciones de Ruíz (1996), hemos elegido una metodología de investigación cualitativa como modo de investigar el Turismo Inclusivo desde las Ciudades Accesibles e inteligentes en España, con el que conceptualizar el nuevo modelo de turismo y definir el concepto inteligente dando respuesta a uno de los problemas concretos de esta investigación: caer en el error de obviar a la persona, independientemente de sus capacidades funcionales para el desarrollo de la actividad turística y de la vida en la ciudad.

Autores como Steve Taylor y Robert Bogman (1986), ponen de manifiesto aquellas características de los métodos cualitativos que coinciden con el diseño e implementación de nuestra investigación entorno a que nuestro objetivo es la captación y reconstrucción de significado. Nuestra investigación pretende captar el significado del concepto inteligente. Utilizamos un lenguaje conceptual y metafórico, como es el caso del fallido *Trending Topic* de la *Smart City*, así como las narraciones y descripciones de los/as sujetos en cuestión para el desarrollo del trabajo de campo en la ciudad de Ávila y de Jaén. Nuestro procedimiento es inductivo al partir de datos específicos, como son los resultados de los principales destinos accesibles en España, el diagnóstico de las principales Ciudades Inteligentes o de las consideraciones para un Destino Turístico Inteligente que nos reflejan la situación actual que existe en España entorno a la *Smart City* y el Turismo Inteligente.

Una de las ventajas que tenemos al utilizar la metodología cualitativa es la de llegar a un nivel de detalle que nos permite ver los elementos esenciales, como es el número de veces que los/as turistas han visitado la ciudad, con qué frecuencia realizan viajes o con quién lo realizan (Timermans, 2013). También nos permite relacionar los distintos elementos que existen en el contexto, como las distintas concepciones del término inteligente a través del análisis de documentos, cuáles son las necesidades de las personas que visitan o que habitan cada una de las ciudades elegidas; la formación y trato de los/as profesionales del sector o a qué elementos le dan más valor sobre los servicios en la cadena turística (Meyer, Gaba

y Colwell, 2005). Esta inmersión ha jugado un papel fundamental ya que ha servido para interactuar con personas que han proporcionado una información decisiva.

Según Harré y De Walle (1982), utilizamos la metodología cualitativa para estudiar por un lado significados intersubjetivos, como es el de inteligencia y por otro lo que significa este para las personas entrevistadas, empleándolo para llegar a definir el nuevo modelo de turismo y de ciudad. A la vez, utilizamos la metodología cualitativa al estudiar la vida social de los/as visitantes a la ciudad de Ávila, los/as habitantes de la ciudad de Jaén así como el desarrollo profesional de los agentes en su propio marco natural, sin distorsionar ni someter a ningún control experimental (Martín, 2014).

Siguiendo a Fraenkel y Wallen (1996), la tecnología cualitativa empleada implica un estilo de investigación social en la que se ha dado una insistencia especial en la recogida de datos y observaciones. No se trata de ser una actividad unidimensional y lineal, sino que se opera de forma circular ya que no sólo se observan y graban los datos, sino que se entabla un diálogo permanente, siendo la recolección de datos mayoritariamente verbal, acompañada de una reflexión analítica. Se emplea de esta manera una investigación cualitativa donde se estudia la calidad del turismo y la vida en la ciudad; interesándonos en saber el proceso de cambio del turismo, la vida en la ciudad, las actuaciones pertinentes, las necesidades de las personas y el lugar que ocupa accesibilidad (Vera, 2003).

La autora Gudíoán-Fernández (2007), resalta la importancia de la triangulación como procedimiento imprescindible para garantizar el contraste de las diferentes percepciones, las cuales nos dirigen a interpretaciones válidas. Utilizamos la triangulación de técnicas de recolección de datos para interpretar a través de la observación participante, las entrevistas en profundidad y los grupos focales, la información obtenida en cada uno de ellos, involucrando a los/as turistas, residentes, y profesionales del sector. Se trata de una validación cruzada de fuentes y resultados con la que establecer uniones entre la amplia variedad de información: actuaciones del ámbito público y privado, principales barreras en la ciudad o las necesidades que se encuentran los/as turistas, aplicando una investigación triangulada o *investigación pluralista*, al verse enriquecida con una amplitud de perspectivas. Se ha utilizado una triangulación secuencial en la segunda fase ya que se realizaron las entrevistas a los/as turistas en la ciudad de Ávila como informantes clave para poder detectar con antelación el planteamiento de los grupos de discusión y el guión de entrevista para los/as profesionales.

La triangulación en definitiva, la entendemos como una herramienta heurística que no sólo amplía nuestra investigación, sino que la fortalece y consolida. Así, el triángulo cualitativo de las técnicas de investigación utilizadas como son las entrevistas en profundidad, observación participante y grupos de discusión queda conformado ya que como indica el autor Callejo (2002) ponen en relación tres tipos de normas coincidentes, las de observación, las dominantes o de referencia más general (entrevistas en profundidad) y las practicadas por el grupo particular de referencia (grupos focales).

4.2.1. Enfoque metodológico

El enfoque metodológico seguido ha sido interpretativo - cualitativo, ya que pretende comprender los factores que repercuten en la experiencia turística considerando que la realidad se construye por los/as turistas en interacción con la actividad que realizan. El interés está puesto en comprender los significados que los/as turistas construyen, es decir, cómo viven su experiencia y qué elementos repercuten en ella. Se asume además la relación que existe con respecto a los/as habitantes del mismo territorio en su día a día siguiendo un enfoque interpretativo naturalista, que pretende comprender y explicar la realidad de la actividad turística a través de las percepciones, acciones e intenciones de turistas y habitantes como finalidad de la investigación, teniendo en cuenta dimensiones como criterios de calidad o la profundización centrada en las diferencias para cada una de las personas (Gudioán-Fernández, 2007).

El paradigma interpretativo sustituye los ideales teóricos de explicación, predicción y control por los de comprensión, significado y acción. Su finalidad no es buscar explicaciones causales o funcionales de la vida social y humana, sino profundizar nuestro conocimiento y comprensión de por qué la vida social se percibe y experimenta tal y como ocurre. El propósito de la ciencia social dentro de este paradigma hermenéutico es revelar el significado de las formas particulares de la vida social mediante la articulación sistemática de las estructuras de significado subjetivo que rigen las maneras de actuar de los/as individuos (Ortiz, 1993).

El Trabajo Social es una profesión moderna que se encuentra en constante construcción, por lo que es necesario construir conocimientos que aporten a la profesión criterios y sustentos teóricos que desde la particularidad guíen el quehacer profesional. De esta manera sumergimos la disciplina en las nuevas formas de turismo y ciudad, situando la investigación entorno al paradigma de la complejidad que pone a la persona y en su caso al/turista en el eje de este campo al ser actores principales que participan y transforman la situación turística y la vida en la ciudad (Piastro, 2008).

De acuerdo con Morin, (1995) hay complejidad cuando son inseparables los elementos que componen la cadena de accesibilidad en turismo, existiendo una interrelación entre el contexto, agentes, instituciones y sujetos. Este paradigma nos permite ver la experiencia turística y la vida en la ciudad dentro de su propia complejidad. La experiencia turística y la vida en la ciudad forman parte de un contexto por lo que son utilizados y analizados teniendo en cuenta los elementos que la componen: transporte, entorno urbano, alojamiento, restauración y compras, actividades de ocio o servicios sanitarios y de apoyo, ya que para poder comprender nuestro tema de estudio, estos hechos deben ser examinados de forma multidimensional.

De entre los tipos de investigación cualitativa que prevalecen en la investigación social, utilizamos una adaptación de la teoría fundamentada ya que los resultados han partido de los datos obtenidos en base a los elementos que componen la cadena de accesibilidad.

“Se trata de un método que se basa en el interaccionismo simbólico, que sostiene que el significado de las cosas se construye socialmente, y por tanto la comprensión en profundidad se logra cuando quien investiga ha entrevistado a suficientes participantes” (Morse, 2003,

p.109).

En investigación cualitativa y particularmente con la teoría fundamentada, la recolección de datos, el análisis y la teoría emergente están estrechamente relacionadas, de hecho, ésta se construye mediante un procedimiento sistemático que guía la exploración, síntesis, análisis y conceptualización de la información a través de una serie de pasos íntimamente ligados entre sí, hasta generar una teoría que permite comprender y explicar el proceso estudiado. Es un procedimiento inductivo y emergente que se sustenta en el principio de que una teorización emanada de los datos puede llegar a parecerse más a la realidad y puede generar mayores posibilidad de comprensión. (Strauss y Corbin, 2002, p. 123)

Junto a la adaptación de la teoría fundamentada se ha implementado un estudio de casos, utilizado para obtener por un lado la comprensión en profundidad correspondiente a la actividad turística de las personas que visitan Ávila y el significado que tiene para estas y por otro la satisfacción de los/as habitantes de la ciudad de Jaén y el papel que juega tanto la administración como las empresas privadas de la ciudad, sumergiéndonos en la importancia de los elementos que componen la cadena de accesibilidad (Merrian, 1998).

Yin (1994), señala que el estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real. Nuestro estudio de caso descriptivo y exploratorio realizado en función de los objetivos de nuestro estudio entendiendo este como el desarrollado en la ciudad de Ávila, trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que convergemos a través de la triangulación. El estudio de caso no es generalizable estadísticamente sino a proposiciones teóricas, ya que nuestro objetivo es ampliar y generalizar teorías: la generalización analítica (Castro, 2010) utilizando esta herramienta para comprender la interacción entre los diferentes elementos de la cadena de accesibilidad, en la que se describa, explique e interprete la importancia de la accesibilidad explorando sus características de manera transversal de tal forma que el análisis pueda ser aplicado de manera genérica al nuevo modelo de turismo, *Smart Destinations* y de ciudad, *Smart City* (Hartley, 1994), a partir del modelo seguido en la ciudad de Ávila, en cuanto que se logre una comprensión de sus actuaciones, concienciación y e iniciativas impulsoras (Gummesson, 2000).

Seguimos a Sandoval (2002), para poner de manifiesto que el conocimiento es una creación compartida a partir de la interacción con el/a investigador/a, los cuales los valores median o influyen la generación del conocimiento, lo que hace necesario meterse en la realidad. Por ello, esta investigación ha servido para

Esta investigación ha servido para reflejar el impacto transversal de la accesibilidad en la actividad turística y en la vida en la ciudad que repercute en la satisfacción de turistas y habitantes. Además nos hemos inmerso en el término inteligente para no entenderlo únicamente desde un punto tecnológico, sino de calidad, así como para detectar aquellos elementos, factores y actuaciones que dan lugar a un Turismo Inclusivo, donde el eje central es la persona.

Se ha tratado de conocer las necesidades y barreras que tienen las personas durante el desarrollo de la actividad turística, así como de mostrar la situación actual que existe en España entorno a la *Smart City* y los Destinos Turísticos Inteligentes a través del diagnóstico de accesibilidad de sus territorios.

En todo caso, lo que se espera de las Ciudades Inteligentes y del Turismo Inteligente, es conseguir que los *Smart Destinations* favorezcan el derecho que tienen todas las personas para disfrutar del ocio y tiempo libre, derecho que se conseguirá siempre que se unan los conceptos de inteligencia y accesibilidad.

4.2.2. Diseño metodológico

La investigación se ha desarrollado durante los años 2013 a 2017.

Autores como Ruiz (1996), señalan que ninguna investigación cualitativa puede iniciarse sin una definición concreta del problema. Por ello, en la primera fase de esta investigación, *fase de diagnóstico*, realizamos una búsqueda documental que nos llevó a delimitar el estado actual de nuestro objeto de estudio. Nuestro objetivo era encontrar el foco central de nuestra investigación: determinar cuáles eran las Ciudades Accesibles e inteligentes a nivel nacional, conocer las actuaciones puestas en marcha en los lugares seleccionados y determinar el concepto *inteligente* en el marco de nuestra investigación.

Esta primera fase del trabajo finalizó con un análisis DAFO, que refleja las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la *Smart City* en el ámbito del Turismo Accesible y que nos sirvió como *saber vertical* o punto de arranque que nos guió para seguir profundizando progresivamente adentrándonos en las características de las Ciudades Accesibles e inteligentes.

El planteamiento del diseño de investigación nos hizo desplazarnos a Ávila para recoger los datos asociados a la segunda fase, *estrategia analítica triangular*, realizando entrevistas en profundidad (diseñadas previamente), para comprender en su totalidad la experiencia y satisfacción de las personas que realizan una actividad turística en la ciudad. Esto nos hizo tener una visión holística y global del Turismo Inclusivo a través del contacto directo con la realidad, cumpliendo con la proximidad como requisito indispensable en metodología cualitativa.

En este mismo lugar llevamos a cabo la segunda técnica, *observación participante*, enmarcada en la fase 2 de nuestra investigación. El hecho de conocer la opinión de los/as turistas que visitaban la ciudad de Ávila, así como la observación de sus turistas con el medio, nos hizo por un lado proponer una ciudad opuesta (entendida esta como ciudad que no tiene continuidad en la cadena de accesibilidad) y por otro, definir los perfiles para la realización de los grupos focales, *tercera técnica*, que finalmente se desarrollaron en la ciudad de Jaén, concluyendo esta etapa con el análisis de los datos recogidos.

La tercera fase del proyecto que finalizó con la elaboración y redacción, estaba acompañada del diseño de una encuesta para realizarse a posteriori por los diferentes grupos de interés de aquellos territorios más relacionados e inmersos con la temática esta investigación y la elaboración de un protocolo de diseño para todas las personas compuesto

por aquellos indicadores extraídos tras los resultados de esta investigación, con el que se facilite la consecución de un Turismo Inclusivo.

Tabla 39. Diseño metodológico

	Objetivos	Técnica	Muestra
Fase 1: Diagnóstico	- Delimitación del estado actual	Análisis Documental y DAFO	Documental
	Objetivos	Técnica	Muestra
Fase 2: Estrategia Analítica Triangular	- Conocer la situación actual a través de informantes clave que muestren los elementos y factores que favorecen la accesibilidad en el turismo	Entrevista en profundidad semi-estructurada con preguntas abiertas: Muestreo por saturación	Profesionales del sector turístico Turistas visitantes de la ciudad de Ávila
	-Proporcionar expresiones no verbales, verificar términos utilizados en las entrevistas y observar situaciones in situ de la experiencia turística	O b s e r v a c i ó n participante	Visita a la ciudad de Ávila
	- Comparar las Ciudades Inteligentes y accesibles con las opuestas - Detectar los elementos y factores que no favorecen la continuidad en la cadena de accesibilidad	Grupos de discusión	Profesionales del sector turístico en la ciudad de Jaén
			Personas con discapacidad residentes en la ciudad de Jaén
Fase 3: Elaboración de Protocolo y Diseño de encuesta	- Crear una encuesta para desarrollar a los grupos de interés relacionados con la investigación	Sistema de indicadores para la consecución de un Turismo Inclusivo	Personas sin discapacidad residentes en la ciudad de Jaén
			Conclusiones y Resultados obtenidos con la estrategia analítica triangular

Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Los casos de análisis: Ávila y Jaén

El presente trabajo se contextualiza en España, aludiendo concretamente a dos espacios territoriales: Ávila y Jaén. El motivo que nos ha llevado a la elección de estos dos contextos así como a la realización del trabajo de campo, se encuentra por un lado en realzar a nivel nacional e internacional el territorio que destaca por sus iniciativas e implicación con su ciudadanía y visitantes en el marco de la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL* (Ávila) y por otro lado, destacar

la importancia de la cadena de accesibilidad ya que debido a la discontinuidad de esta en un territorio, puede repercutir en la satisfacción de las personas que viven él y por consiguiente en la de las personas que lo visitan (Jaén). Se pretende con esto plasmar la situación de los dos territorios que unidos por una misma estrategia obtienen resultados diferentes en cuanto a la opinión de visitantes y habitantes respectivamente.

Cuando nos planteamos abordar la situación actual en materia de accesibilidad con la idea de dibujar un mapa de actuaciones a nivel nacional, Ávila estaba a la cabeza en cuanto a iniciativas o reconocimientos y cumplía un condicionante clave que nos resultó interesante para nuestro estudio: se trataba de un destino histórico, una ciudad Patrimonio de la Humanidad, factor a destacar por la dificultad que conlleva en la realización de adaptaciones de esta índole.

A continuación repasamos algunos elementos de la cadena de accesibilidad sobre los que los/as habitantes de la ciudad de Jaén han reaccionado, así como el impacto generado y las distinciones recibidas para la ciudad de Ávila como ciudad y destino referente en materia de accesibilidad.

4.2.3.1. Ávila, destino humanizado

Ávila es el territorio en el que hemos desarrollado parte de esta investigación a través de entrevistas en profundidad a sus visitantes. Gracias a nuestro vínculo profesional con la ciudad, nos ha facilitado tanto la toma de datos y el contacto con las instituciones de referencia, así como la consecución de las conclusiones y resultados sobre los que trata este estudio, lo que nos ayudó a plantear nuevos retos e hipótesis para las entrevistas realizadas tanto a los/as habitantes de la ciudad de Jaén como a los/as profesionales del sector.

A través del boletín informativo del observatorio turístico de la ciudad de Ávila¹, conocemos el balance de la actividad turística con los últimos datos disponibles referentes al primer trimestre de 2016.

El Centro de Recepción de Visitantes registró durante los primeros seis meses del año 2016, un total de 102.882 consultas, con un nivel medio de uso diario de 567,28. De ellas el 45,42% fueron realizadas por visitantes nacionales (46.734) y el 54,58% por extranjeros (56.148). Así mismo, el 21,72% de las consultas (22.345) fueron realizadas por visitantes individuales y el 78,28% por grupos (80.537), actuando este centro como punto de partida y referencia en la visita a la ciudad, punto en el cual fueron realizadas gran parte de las entrevistas para nuestra investigación.

Es importante destacar cómo los visitantes que han realizado consultas en el Centro de Recepción de Visitantes son esencialmente excursionistas, esto quiere decir que únicamente el 10,26% declaró haber pernoctado en la ciudad, dato que coincide con los resultados obtenidos en nuestras encuestas realizadas, en la que se indica que visitan Ávila como “*ciudad de paso*”.

¹ Boletín Informativo del Observatorio Turístico de la Ciudad de Ávila. Disponible en: <http://www.avilaturismo.com/es/area-profesional/boletin-tco>

Utilizando los datos turísticos recogidos en el primer semestre del año 2015, fecha en la que se realizaron las encuestas, hay que señalar la importancia que tuvo al ser el año en el que se conmemoraba el V Centenario del Nacimiento de Santa Teresa, lo que supuso una llamada para la ciudad que incrementó el número de visitantes con respecto a años anteriores gracias a los eventos desarrollados. Este dato también es importante ya que fue uno de los motivos de visita nombrado por los/as entrevistados/as y que se recogió a lo largo de nuestras entrevistas.

El aumento de visitantes se dio también en lugares de referencia de la ciudad como la Catedral, La muralla en su parte adaptada, el Museo de Ávila o el Museo de la Santa, lugares donde también se realizaron parte de nuestras entrevistas. A su vez, es importante destacar los mercados emisores más potentes, ya que coinciden con el origen de los/as visitantes entrevistados/as a la ciudad y que son: Comunidad de Madrid (41,46%), Castilla y León (12,45%) y en tercer lugar Andalucía (7,76%), coincidiendo casi en su totalidad tanto la procedencia de los/as visitantes en grupo como de manera individual.²

En cuanto a las iniciativas de accesibilidad llevadas a cabo conocemos a través del contacto mantenido previamente con el personal referente en el Ayuntamiento de Ávila que este inició en el año 2002, su I Plan Municipal Integral de Accesibilidad, que en el año 2012 fue revisado y actualizado, ampliando la eliminación de barreras en el ámbito del transporte, comunicación o participación ciudadana, poniendo en marcha su II Plan de Accesibilidad. Esta implicación se traslada a la oferta turística y cultural de la ciudad, garantizando la igualdad de oportunidades para todas las personas, donde además se planteó como prioridad la accesibilidad en el mapa turístico y el diseño de intervenciones en la vía pública para lograr itinerarios accesibles. Se creó la Concejalía de Accesibilidad y la Oficina Municipal de Accesibilidad en el año 2007 y se inauguró el tramo adaptado de la muralla, símbolo por excelencia de la accesibilidad en Ávila desde 2008.³

Ávila ha desarrollado un gran número de actuaciones en materia de accesibilidad, trabajando intensamente para ofrecer una oferta inclusiva. Como resultado, Ávila dispone de un Centro de Recepción de Visitantes que presta todo tipo de orientación. A través de la observación participante, descubrimos que existen recursos como préstamo de sillas de ruedas; bucle magnético, punto de información multimedia que ofrece locución en varios idiomas, lengua de signos española, maquetas tiflológicas con información en texto y sistema de braille. Además se ofrece audio-videoguías para las personas que visitan la muralla y folletos en lectura fácil que están a disposición de todas las personas interesadas; planos de ubicación o instalación de pictogramas.

Otras actuaciones en materia de accesibilidad es la guía de recursos accesibles de la ciudad. Se trata de una publicación donde aparecen los alojamientos, restaurantes, monumentos y espacios culturales que disponen de algún tipo de adaptación para personas con discapacidad. Existen plazas de aparcamiento reservadas así como un símbolo (leyenda: Ávila

2 Para las visitas en grupo la tercera procedencia de visitantes es Castilla La Mancha (Por delante de Andalucía).

3 Fuente de información: http://habitat.aq.upm.es/dubai/12/bp_12.html

Accesible), que se encuentra en forma de placa en la puerta de acceso de los establecimientos que cumplen con los requisitos de accesibilidad concedido por el Ayuntamiento para lo que ha intervenido el Consejo Municipal de Personas con Discapacidad.

Al inicio de esta contextualización destacábamos un factor clave en la elección de Ávila para esta investigación, siendo este el “factor histórico”. Por ello, señalamos los monumentos donde se han realizado algunas intervenciones concretas en materia de accesibilidad, como: Muralla, Basílica de San Vicente, Iglesia de San Pedro, San Antonio, Monasterio de Santo Tomás, Iglesia del Convento de la Santa... así como el diseño de una ruta accesible que comunica los principales monumentos.⁴

Por otro lado, señalamos dos de los proyectos en los que destaca la ciudad de Ávila y que conocemos a través del contacto directo con el departamento de *Accesibilidad Universal* e Innovación de Fundación ONCE:

- **Proyecto Liga Ciudades Históricas Accesibles:** Lanzado en 2010 a través de un consorcio europeo de Fundaciones. Fue un proyecto piloto centrado en la mejora de la accesibilidad de las ciudades históricas y al mismo tiempo, promover el desarrollo del turismo sostenible y la protección del patrimonio cultural que finalizó en el año 2013. Proyecto en el que participaron ciudades como Lucca, Italia; Mulhouse, Francia; Sozopol, Bulgaria; Tornio, Italia; Viborg, Denmark y Ávila, España como única ciudad española.
- **Proyecto europeo *String: Smart Tourist Routes For Inclusive Groups*:** Fue una iniciativa de cooperación transnacional impulsada por un consorcio europeo de 12 socios en 7 países, que ha visto la luz en el año 2016, cuyo objetivo era crear nuevos itinerarios completamente accesibles en Italia, España y Bulgaria, mediante el desarrollo de paquetes de turismo integrales, llamados *String Box*, siendo Ávila la única ciudad española

No obstante, el motivo clave de elegir Ávila como destino para nuestro estudio se fundamenta en los reconocimientos recibidos en materia de accesibilidad, entre los que destacamos:

- **Año 2008: Premio Reina Sofía de Accesibilidad.** Premio convocado por el Real Patronato sobre Discapacidad en colaboración con la Fundación ACS. Su objetivo es reconocer y fomentar las iniciativas municipales en España y en los países latinoamericanos en el campo de la *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad al medio físico, la educación, el ocio, la cultura, el deporte, el transporte, el turismo y las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, tal y como especificaba el Ministerio de Asuntos exteriores y de Cooperación. Ávila fue seleccionada de entre 66 ciudades europeas, por su plan integral y su alto nivel de compromiso por conseguir una Ciudad Accesible con participación de las personas con discapacidad.

4 Ávila Accesible. Disponible en: <http://www.avilaturismo.com/es/avila-9@-accesible>

- **Año 2008: Premio CERMI.** El CERMI promueve estos premios para agradecer la labor del compromiso de la sociedad a favor de los derechos, la participación comunitaria, la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad y sus familias. En concreto la ciudad de Ávila recibió este galardón por su compromiso de trabajar a favor de la *Accesibilidad Universal* en la política municipal en la categoría de “Mejor Acción Autonómica”. Así se describe en la web del CERMI.⁵
- **Año 2010: Premio Telefónica *Ability Award*.** Su objetivo es reconocer a las empresas e instituciones que incluyan la discapacidad en su cadena de valor y a aquellas que han puesto en el mercado soluciones creativas para sus clientes con discapacidad. En concreto la ciudad de Ávila recibió el premio a la categoría de “Orientación a Clientes” (Telefónica, 2013).
- **Año 2011: Premio Access *City Award*.** Es un premio europeo que reconoce la labor de las ciudades con más de 50.000 habitantes, más accesibles a las personas con discapacidad y a las personas de edad avanzada. Ávila fue seleccionada de entre 66 ciudades europeas, por su plan integral y su alto nivel de compromiso por conseguir una Ciudad Accesible con participación de las personas con discapacidad (Comisión Europea, 2014).

En definitiva, utilizamos la definición con la que se describió la ciudad de Ávila para los premios *Access City Award* justificando de esta manera nuestra elección como destino, en el que pretendemos: conocer tanto el perfil de los/as turistas que la visitan; la forma en que organizan y realizan sus viajes; su grado de satisfacción generado tras su experiencia e indagar en cuáles son los servicios que consideran más importantes (alojamiento, facilidad para desenvolverse en el destino, transport), así como su valoración de los mismos en la propia ciudad.

“Ávila es una ciudad antigua con un ambiente desafiante donde la accesibilidad se ha convertido en un tema central que atraviesa todas las políticas municipales y se aplica a todas las esferas de la sociedad, incluyendo la planificación urbana, construcción, comunicaciones y transporte”.

5 Premios CERMI: <http://www.cermi.es/es-©-ES/Cermi.es/Premios/Paginas/Inicio.aspx>

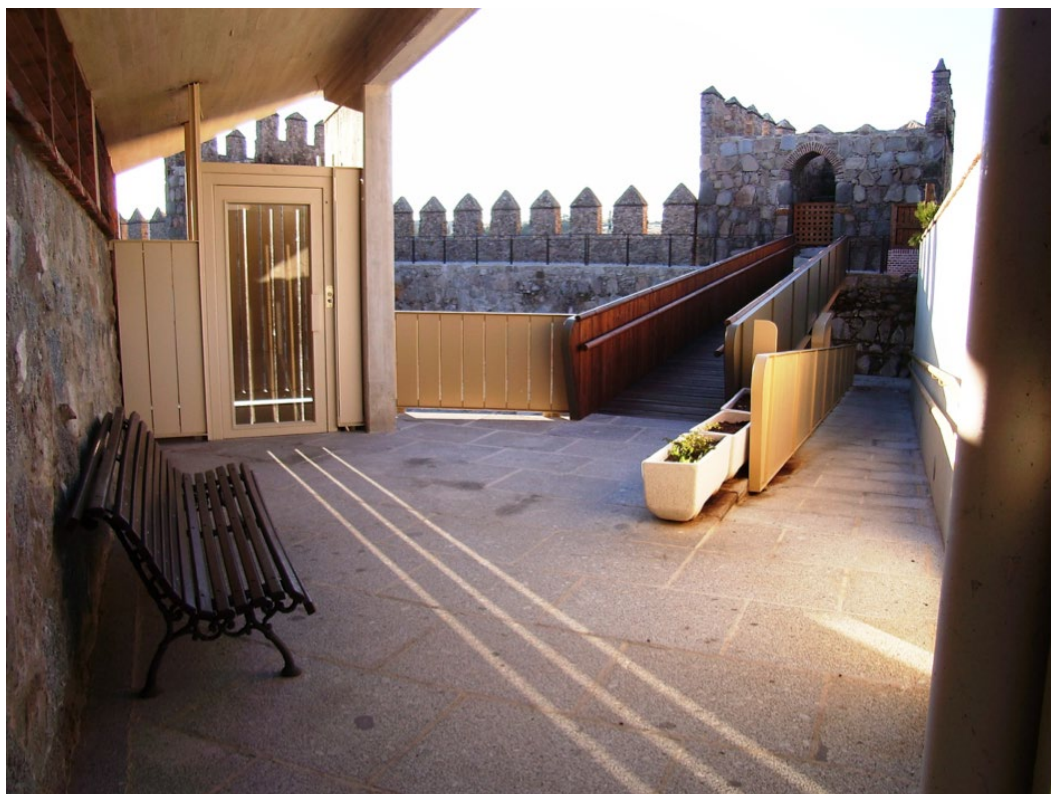


Imagen de la muralla de Ávila. Instalaciones Municipales. Fuente: Ayuntamiento de Ávila

4.2.3.2. Jaén, como ciudad habitada

El interés con el que esta investigación se posiciona en la Ciudad de Jaén no es otro que disponer de esta ciudad como escenario involucrado para destacar los elementos y factores que favorecen y no favorecen la accesibilidad en el turismo, a través tanto de la opinión que tienen las personas que viven en ella como de los/as profesionales que prestan sus servicios.

El motivo que nos ha llevado a elegir Jaén como ciudad para disponer de esta información, se fundamenta en un proyecto de investigación en el que participé a través del Grupo de Investigación de la Universidad de Jaén *Género, Dependencia y Exclusión Social, (SEJ -484)*, adscrito a la Junta de Andalucía. Este proyecto fue realizado como consecuencia de la firma de un contrato OTRI (Oficina de Transferencia de Resultado de Investigación, en el año 2015 por el Área de Turismo de la Diputación de Jaén cuya denominación respondía al título de *Jaén Paraíso Interior. Experimentando el Turismo Accesible*, donde los objetivos inspiradores se resumen en: trasladar la situación actual del Turismo Accesible en la provincia de Jaén; establecer nuevos itinerarios y propuestas accesibles; aumentar la cualificación profesional de las personas que trabajan en el sector; potenciar los recursos accesibles; abordar las necesidades enfocadas al turismo para todas las personas; ofrecer información actualizada de los recursos y servicios accesibles en las rutas programadas o promover actuaciones concretas para la adaptabilidad de los destinos para todos/as.

En resumen, el proyecto se desarrolló en dos fases; por un lado el análisis y diagnóstico de la provincia y en segundo lugar la elaboración y promoción de la *Ruta Inclusiva Renacimiento del Sur* que comprende tres itinerarios libres de barreras por la escena urbana de las ciudades de Jaén, Úbeda y Baeza. Este trabajo nos facilitó el disponer a priori de la situación actual en la ciudad de Jaén, resultando de interés incluirla como contexto de estudio en nuestra investigación para realzar sus iniciativas y actuaciones, pero por otro lado poner en valor la repercusión de la rotura en la cadena de accesibilidad que se detectó durante su desarrollo.

No obstante, hay que destacar que una vez finalizadas estas dos fases, se dio una continuidad extra a través del interés de la Fundación ONCE mediante la realización de las siguientes actividades: se incluyó el soporte informático a través de una visita virtual en 360º de las rutas propuestas; se diseñó una guía en formato de lectura fácil validada por la Asociación de Lectura Fácil de Barcelona como documento informativo que además de facilitar su comprensión lectora, permite al visitante disponer de información real sobre el entorno y los edificios monumentales que se van a encontrar durante su visita a las tres localidades propuestas y basada en los criterios DALCO y se elaboró un documento que sirve de herramienta de consulta y que describe las características de las calles, plazas, edificios, monumentos visitables y servicios turísticos que se encuentran en el recorrido de las rutas.

El resultado de este proyecto, disponible en www.rutavirtualdelrenacimiento.es, nos sirve como lazo de unión con nuestra investigación, fundamentado en la consecución de los objetivos de ambos estudios: el diagnóstico y planificación de manera universal de un turismo para todas las personas que sea accesible, lo que de alguna manera pone de manifiesto la aplicación práctica de la accesibilidad para exaltar que no hay inteligencia sin accesibilidad.

Jaén se convierte así en una ciudad que va a dar voz a las personas que la habitan y a los/as profesionales que dedican sus competencias. Cuando se pregunta por las condiciones de accesibilidad, se hace sumergiéndonos en elementos de la cadena de valor en Turismo Accesible como, facilidad para desenvolverse en la ciudad, medios de transporte, instalaciones y recursos de la ciudad, servicios sanitarios, zonas comerciales, de restauración y compras; así como el grado de satisfacción con la ciudad en la que viven; las barreras a las que se enfrentan en su día a día y las barreras que podrían encontrar los/as visitantes a la ciudad. De alguna manera pretendemos intensificar la empatía no sólo para ponerse en el lugar de otros perfiles de población, sino para comprender la situación y responder a dos tipos de preguntas : ¿cómo se puede conocer lo que otra persona siente y qué lleva a una persona a responder sensiblemente y con preocupación frente a la situación de otra? (Batson, 2009).

Haciendo alusión a la pregunta sobre ¿qué es una Ciudad Inteligente?, pretendemos conocer lo que la ciudadanía entiende por *inteligente*, destacar la percepción que Hacemos alusión a la pregunta pretendemos para así trasladarlo a nuestro estudio que manifieste cómo un Turismo Inteligente será fruto de una ciudad donde el eje central sea su ciudadanía.

Jaén es una ciudad que pertenece a la Comunidad Autónoma de Andalucía y que tiene un gran patrimonio histórico y cultural. Tradicionalmente ha sido un sitio de paso y frontera, ya que por sus tierras habitaron diferentes culturas milenarias, e incluso donde musulmanes, cristianos y judíos llegaron a vivir en armonía durante siglos. Pero la historia de Jaén se ancla en el tiempo y tiene un pasado que se remonta a la época prehistórica, con el origen de una economía arraigada a la tierra que ha dejado su influencia con el denominador común cultural y económico en torno al olivo, la mayor riqueza de esta tierra.⁶

Identificando la ciudad de Jaén con las cifras oficiales de población, diremos que a través de la revisión del Padrón municipal perteneciente al Instituto Nacional de Estadística, el detalle municipal de la población de Jaén por sexo es de 55.159 hombres y 59.499 mujeres, resultando un total de 114.658 personas.⁷

Nos parece interesante destacar el número de extranjeros/as a fecha de 2015 de la ciudad de Jaén, cuya cantidad es 2889 personas como la información disponible en el instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, con la intención de destacar el significado del concepto de accesibilidad, ampliado no sólo a personas con discapacidad. A su vez, esta fuente de información describe la ciudad de Jaén con un total de 7 hoteles, 6 hostales y pensiones, 916 plazas en hoteles y 141 plazas en hostales y pensiones.⁸

Y es que, como nos recuerda Edward Glaeser, *“las ciudades son su gente, están hechas de carne y no de hormigón”*.

6 Definición de la ciudad extraída del Portal de Turismo de la Provincia de Jaén. <http://www.jaenparaisointerior.es/opencms703/opencms/diputacion/promo-jaen/tematicas/cultura/jaen-capital-del-paraiso/presentacion.html>

7 Última actualización de las cifras oficiales de población (1 enero de 2016). <http://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2876>

8 Ficha Municipal de Jaén. Consejería de Economía y Conocimiento <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/sima/htm/sm23050.htm>



Imagen de la Plaza de la Catedral de Jaén. Fotografía propia.

4.2.4. Muestra analítica

Nuestro trabajo de campo se basa principalmente en la búsqueda de información directa. Siguiendo a Ruíz (1996), la muestra utilizada en nuestra investigación ha estado condicionada con el fin de disponer de la información más importante sobre los aspectos que componen el Turismo Inclusivo, garantizándonos la calidad de la información, respondiendo a un muestreo intencional y muestreo por saturación.

Para ello hemos abordado los siguientes perfiles que forman parte de la segunda fase de la investigación “estrategia analítica triangular” y que combina: entrevistas en profundidad a turistas de la ciudad de Ávila y a profesionales del sector y grupos de discusión o grupos focales (residentes con y sin discapacidad de la ciudad de Jaén y profesionales del sector turístico de la ciudad de Jaén).

La justificación de la muestra seleccionada que se describe para cada uno de los casos, responde a la relación que existe entre los/as informantes clave y los objetivos e hipótesis planteadas para esta investigación.

Tabla 40. Perfiles por paquetes de trabajo

Fase 2: Estrategia analítica triangular	
Técnica	Perfil
Entrevista en profundidad	Turistas visitantes de la ciudad de Ávila. Se entrevistaron a los/as turistas visitantes de la ciudad de Ávila, destacando en su mayoría personas con más de 50 años (15 entrevistas) existiendo una gran diferencia entorno al número de personas visitantes menores de 30 años (3 entrevistas). También fueron entrevistadas personas visitantes con edades comprendidas entre 31 y 49 años (7 entrevistas), resultando ser un número intermedio de personas visitantes con respecto a los grupos anteriormente mencionados. La realización de las entrevistas tuvo lugar en el Centro de recepción de visitantes y en las inmediaciones de lugares referentes como la Iglesia de la Santa, Iglesia de San Vicente, Catedral o la entrada a la muralla por la Puerta de Carnicerías. Los/as turistas fueron incluidos desde el inicio de la investigación porque queríamos tener su opinión como usuarios/as de los servicios en el turismo, así como su visión y percepción y su grado de satisfacción con respecto a la visita realizada.
	Profesionales de entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional, relacionadas con el objetivo de investigación. En relación a las entrevistas realizadas a profesionales se ha hecho la siguiente distinción: gestores de calidad turística (1), entidades del ámbito de la discapacidad (4), profesionales de otros ámbitos relacionados (2). El perfil de profesionales fue considerado desde el inicio de la investigación, otorgándole un papel principal en cuanto a la información proporcionada sobre la gestión de servicios y recursos turísticos así como el funcionamiento y estrategia en la política pública.

Fuente: Elaboración propia

Fase 2: Estrategia analítica triangular	
Técnica	Perfil
Grupo de Discusión	Profesionales del sector turístico en la ciudad de Jaén. Se realizó por un lado un grupo focal con profesionales del sector turístico de la provincia de Jaén. Se ha hecho una sub-selección que atiende a las siguientes distinciones: Profesionales que prestan su servicio desde la administración pública: ayuntamientos (2), diputaciones (1) y oficinas de turismo (1). Profesionales que prestan sus servicios desde el ámbito privado: agentes turísticos (1).
	Personas con discapacidad residentes en la ciudad de Jaén. Residentes con Discapacidad: Personas con discapacidad física (3 usuarios/as de silla de ruedas tanto eléctrica como manual), discapacidad sensorial (1 persona con discapacidad visual y 1 persona representando al colectivo de discapacidad auditiva) y discapacidad cognitiva (1 persona perteneciente a la asociación APROMPSI y 1 persona con parálisis cerebral, también usuaria de silla de ruedas eléctrica), acompañados algunos de ellos por sus cuidadores/as (padres y madres) y el trabajador social de la asociación mencionada. Incluidas desde el inicio de la investigación, considerándose informantes clave para conocer además de las necesidades y/o barreras que se encuentran en su ciudad, el uso, visión y satisfacción durante su día a día.
	Personas sin discapacidad residentes en la ciudad de Jaén. Residentes sin Discapacidad: Personas jubiladas/as (1) amas de casa (1), mujeres embarazadas (1), jóvenes (1), estudiante desplazada de otra ciudad (1) y adultos/as con hijos/as menores (1). Incluidas desde el inicio de la investigación, considerándose informantes clave para conocer además de las necesidades y/o barreras que se encuentran en su ciudad, el uso, visión y satisfacción durante su día a día.

Fuente: Elaboración propia

4.2.4.1. Codificación de la muestra

A continuación se describen los códigos , perfiles y muestra teórica establecida para la identificación de los grupos focales realizados.

Tabla 41. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del grupo focal 1:
Residentes con Discapacidad

Fase 2. Estrategia Analítica Triangular	
Grupo Focal 1 IDENTIFICADOR	Descripción
RDF	Residente de la ciudad de Jaén con discapacidad física
RDC	Residente de la ciudad de Jaén con discapacidad cognitiva
RDS	Residente de la ciudad de Jaén con discapacidad sensorial
RDCA	Residente de la ciudad de Jaén representante del colectivo de discapacidad auditiva
A	Acompañantes de personas con discapacidad que participan en el grupo focal

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del grupo focal 2:
Residentes Sin Discapacidad

Fase 2. Estrategia Analítica Triangular	
Grupo Focal 2 IDENTIFICADOR	Descripción
RSJ	Residente de la ciudad de Jaén sin discapacidad -jubilado
RSA	Residente de la ciudad de Jaén sin discapacidad -ama de casa
RSJV	Residente de la ciudad de Jaén sin discapacidad –joven
RSED	Residente de la ciudad de Jaén sin discapacidad –desplazada por continuación de estudios post-universitarios
RSH	Residente de la ciudad de Jaén sin discapacidad, con hijos/as menores
RSE	Residente de la ciudad de Jaén sin discapacidad –embarazada

Fuente: Elaboración propia

Tabla 43. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del grupo focal 3:
Profesionales del sector turístico en Jaén: Administración Pública y Privada

Fase 2. Estrategia Analítica Triangular	
Grupo Focal 3 IDENTIFICADOR	Descripción
PTA	Profesionales del sector turístico pertenecientes al Ayuntamiento de Jaén
PTP	Profesionales del sector turístico perteneciente el ámbito privado de la ciudad de Jaén
PTD	Profesionales del sector turístico pertenecientes a la Diputación de Jaén

Fuente: Elaboración propia

Tabla 44. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de los grupos focales realizados

Grupo Focal 1: Residentes con Discapacidad Física, Sensorial y Cognitiva y representante del colectivo de personas con discapacidad auditiva

RDF1.	Hombre jiennense de 20 años, usuario de silla de ruedas eléctrica. No estudia ni trabaja y tampoco posee estudios universitarios.
RDF2.	Hombre jiennense de 34 años, usuario de silla de ruedas manual a causa de un accidente de tráfico. Presidente de ASPAYM Jaén, voluntario en la Federación Provincial de Personas con Discapacidad y trabajador en la asociación de estudios de lesionados medulares.
RDC1.	Mujer jiennense de 36 años con parálisis cerebral y usuaria de silla de ruedas eléctrica. Dispone de estudios universitarios
RDC2.	Hombre jiennense de 21 años, tiene estudios universitarios pero continúa formándose y preparándose oposiciones. Pertenecer a la asociación APROMPSI.
RDS1.	Hombre jiennense jubilado con discapacidad visual. Trabajador de la ONCE y actual voluntario de la misma institución.
RCDA1.	Mujer jiennense intérprete de lengua de signos. Representante al colectivo de personas con discapacidad auditiva.

Acompañantes

A1	Hombre acompañante de usuario. Trabajador Social de APROMSI, cuya función es la de autogestor, (toma de decisiones y autogestión con usuarios/as) para facilitar su autonomía. (RDC2)
A2.	Hombre; padre acompañante de usuario en silla de ruedas eléctrica (RDF1)
A3.	Mujer; madre acompañante de usuario en silla de ruedas eléctrica (RDF1).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45. Muestra teórica definitiva de los grupos focales (Fase 2)

Grupo Focal 1.

GRUPO FOCAL	PERFIL	IDENTIFICADOR
RESIDENTES EN JAÉN CON DISCAPACIDAD	FÍSICA	RDF1; RDF2; RDC1
	SENSORIAL	RDS1; RCDA1
	COGNITIVA	RDC1 ; RDC2
	ACOMPÑANTES	A1; A2; A3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de los grupos focales realizados

Grupo Focal 2: Residentes sin Discapacidad jubilados, amas de casa, jóvenes, estudiante desplazada, adultos con hijos/as y mujer embarazada

RSJ1	Hombre jiennense de 60 años. Ha sido funcionario pero ya está jubilado. Define que su condición física es buena.
RSA1	Mujer jiennense de entre 50 y 60 años. Actualmente ama de casa con estudios universitarios.
RSJV1	Mujer jiennense de 23 años con estudios universitarios. Continúa formándose en estudios de postgrado sobre <i>Accesibilidad Universal</i>
RSED1	Mujer natural de Ciudad Real, con 24 años. Actualmente reside en la ciudad de Jaén ya que continúa sus estudios de postgrado.
RSH1	Hombre jiennense de entre 40 y 50 años con hijos menores. Trabaja en la unidad de atención al estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo de la Universidad de Jaén desde el año 2005. Dispone de estudios universitarios y formación de postgrado en <i>Accesibilidad Universal</i>
RSE1	Mujer jiennense de entre 35 y 45 años, actualmente embarazada de 7 meses. Con estudios universitarios.

Tabla 47. Muestra teórica definitiva de los grupos focales (Fase 2)

Grupo Focal 2

GRUPO FOCAL	PERFIL	IDENTIFICADOR
RESIDENTES EN JAÉN SIN DISCAPACIDAD	JUBILADO	RSJ1
	AMA DE CASA	RSA1
	JÓVEN	RSJV1
	ESTUDIANTE DESPLAZADA	RSED1
	ADULTO CON HIJOS MENORES	RSH1
	MUJER EMBARAZADA	RSE1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de los grupos focales realizados

Grupo Focal 3: Profesionales del Sector Turístico -Ayuntamiento, Diputación, Oficina de Turismo y Ámbito Privado.

PTA1	Hombre de entre 45 y 55 años. Dispone de estudios universitarios y es jefe de planeamiento y gestión de la gerencia de urbanismo en el Ayuntamiento de Jaén. Gerente de Urbanismo con anterioridad.
PTA2	Mujer de entre 50 y 60 años. Trabaja en la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Jaén y ha trabajado 16 años en la oficina de turismo.
PTA3	Hombre de entre 45 y 55 años. Dispone de estudios universitarios con formación complementaria en <i>Accesibilidad Universal</i> . Trabaja en el área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Jaén y en la oficina de accesibilidad que pertenece a este mismo área.
PTP1	Mujer de entre 25 y 35 años con estudios en turismo. Trabaja en MACROTUR (Agencia de viajes que gestiona y crea eventos de tipo turístico y cultural y gestiona centros de interpretación).
PTD1	Mujer de entre 30 y 40 años. Técnico de Turismo en el Área de Turismo y Promoción de la Diputación de Jaén. Como experiencia personal ha trabajado en la estrategia de accesibilidad del Ayuntamiento de Linares (Jaén).

Tabla 49. Muestra teórica definitiva de los grupos focales (Fase 2)

Grupo Focal 3

GRUPO FOCAL	PERFIL	IDENTIFICADOR
PROFESIONALES DEL SECTOR TURÍSTICO EN JAÉN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ÁMBITO PRIVADO	PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE JAÉN	PTA1; PTA2; PTA3
	PERSONAL DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN	PTD1
	PERSONAL DE LA OFICINA DE TURISMO DE JAÉN	PTA2
	PERSONAL DEL ÁMBITO PRIVADO	PTP1

Fuente: Elaboración propia

A continuación se describen los códigos , perfiles y muestra teórica establecida para la identificación de las entrevistas realizadas.

Tabla 50. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del bloque de entrevistas 1: Profesionales de entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional

Fase 2. Estrategia Analítica Triangular	
Bloque de entrevistas 1 IDENTIFICADOR	Descripción
PGT	Profesional del sector turístico –gestora de calidad turística (Andalucía)
PAP	Profesional perteneciente a la administración pública
PAD	Profesional perteneciente al ámbito de la discapacidad
POA	Profesional del sector turístico perteneciente a otros ámbitos relacionados

Fuente: Elaboración propia

Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de las entrevistas realizadas. Bloque de entrevistas 1: Profesionales de entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional (Administración Pública, Gestores de Calidad Turística, Entidades del Ámbito de la Discapacidad, Profesionales de Otros Ámbitos Relacionados).

PGT1	Mujer de entre 35 y 45 años, que pertenece a la Administración Pública Local (Andalucía) como gestora, formadora y asesora de Calidad Turística del proyecto SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), promovido por la Secretaría de Estado de Turismo con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias.
PAP1	Mujer de entre 40 y 50 años, que pertenece al Ayuntamiento de Ávila como Técnico Municipal de la Oficina Municipal de Accesibilidad.
PAD1	Hombre de entre 30 y 40 años, coordinador de los organismos dependientes del Real Patronato sobre Discapacidad (CENTAC, CNLSE, CESyA y CEDD) y Subdirector General de Participación y Entidades Tuteladas de la DG de Políticas de Apoyo a la Discapacidad.
PAD2	Mujer de entre 30 y 40 años, actualmente pertenece al departamento de autonomía personal y vida autónoma en PREDIF, previamente ha sido coordinadora de proyectos sociales y ha pertenecido al área de Turismo Accesible también de PREDIF. De manera complementaria ha llevado la concejalía de <i>Accesibilidad Universal</i> de la ciudad de Ávila
PAD3	Mujer de entre 40 y 50 años, técnico en el departamento de Cultura y Ocio integrado en el Departamento de <i>Accesibilidad Universal</i> e Innovación de la Fundación ONCE
POA1	Hombre de entre 35 y 45 años, técnico – formador de profesionales e investigador en el ámbito del Turismo Accesible con experiencia en el desarrollo de proyectos de intervención para asociaciones de discapacidad física y orgánica a nivel local.
POA2	Socio – líder de TRAVEL FOR ALL, empresa que ofrece programas turísticos sin barreras que posibiliten a personas y colectivos con discapacidad viajar con las máximas garantías.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51. Muestra teórica definitiva de las entrevistas realizadas (Fase 2).

Bloque de entrevistas 1

BLOQUE DE ENTREVISTAS 1	PERFIL	IDENTIFICADOR
ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD REALIZADAS A PROFESIONALES DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	PAP1
	GESTORES DE CALIDAD TURÍSTICA	PGT1
	ENTIDADES DEL ÁMBITO DE LA DISCAPACIDAD	PAD1; PAD2; PAD3
	PROFESIONALES DE OTROS ÁMBITOS RELACIONADOS	POA1; POA2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 52. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del bloque de entrevistas 2: Turistas visitantes de la ciudad de Ávila

Fase 2. Estrategia Analítica Triangular	
Bloque de entrevistas 2 IDENTIFICADOR	Descripción
TVS	Turista visitante de la ciudad de Ávila -Senior
TVA	Turista visitante de la ciudad de Ávila –Adultos/as
TVJ	Turista visitante de la ciudad de Ávila –Jóvenes

Tabla 53. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de las entrevistas realizadas. Bloque de entrevistas 2

Turistas visitantes de la ciudad de Ávila: Senior (mayores de 50 años); Adultos/as (entre 31 y 49 años) y jóvenes (menores de 30 años).

TVS1.	Hombre casado con más de 61 años procedente de Linares (Jaén). Está jubilado y dispone de estudios primarios. No tiene discapacidad, pero usa muletas a causa de una lesión en la pierna. Es la segunda vez que visita la ciudad de Ávila; esta vez viaja en coche acompañado por su pareja y amigos/as. El motivo que le lleva a visitarla ciudad es porque es un lugar de paso hacia otras ciudades que van a visitar y que han planificado de manera individual, por ese motivo la duración de su estancia será de 1 día.
-------	--

TVS2.	Hombre casado con más de 61 años, procedente de Donostia-San Sebastián (Guipuzcoa). Actualmente está jubilado habiendo sido profesor con anterioridad. Visita la ciudad de Ávila acompañando a su mujer que asiste a un congreso, por lo que aprovecha de manera individual para visitar los monumentos y museos de la ciudad. Su estancia es de 4 días (días que dura el congreso). No tiene discapacidad.
TVS3.	Mujer casada con más de 61 años, se encuentra jubilada habiendo sido profesora de inglés. Procede de Argentina, cuyo motivo que le ha lleva a visitar la ciudad es debido a un evento específico (asistencia a un congreso en la ciudad). Es la primera vez que visita Ávila haciéndolo con su pareja e hijos y organizado de manera individual. El método de transporte utilizado para su llegada a Ávila ha sido tren y coche ya que estará 2 días en la ciudad y continuará haciendo una ruta por las ciudades próximas. No tiene discapacidad.
TVS4.	Mujer viuda de más de 61 años con estudios primarios y actualmente jubilada. Viene desde Alcorcón (Madrid) acompañada de una amiga (también entrevistada), habiendo utilizado el tren como medio de transporte. Su estancia en la ciudad será de 1 día, ya que ha visitado la ciudad en más de 5 ocasiones. El motivo que le lleva a la visita es de ocio y diversión, así como para visitar los monumentos y museos. No tiene discapacidad. Regresa a su lugar de origen en el mismo día.
TVS5.	Hombre casado con más de 61 años. Actualmente en activo con un nivel de estudios superior (licenciado en psicología). Procede de Villanueva del Arzobispo (Jaén), acompañado por su pareja y amigos. Su estancia en la ciudad será de 2 días, visitando también lugares próximos como Toledo. Viajan en autobús, siendo un viaje organizado por una agencia de viajes. No tiene discapacidad
TVS6.	Hombre casado de entre 51 y 60 años. Actualmente en activo, con un nivel de estudios medio (diplomado). Procede de Castellón de la Plana (Castellón). Ha visitado la ciudad en más de 5 ocasiones, haciéndolo esta vez como responsable de un grupo de personas que visitan la ciudad con motivo del centenario de la Santa y que ha sido organizado por una agencia de viajes. La duración de la estancia en la ciudad será de 1 día, ya que es una ciudad de paso en la ruta organizada que realizan en autobús. No tiene discapacidad.
TVS7.	Mujer viuda de más de 61 años con estudios primarios y actualmente jubilada. Viene desde Madrid acompañada de una amiga (también entrevistada) habiendo utilizado el tren como medio de transporte. Su estancia en la ciudad será de 1 día, ya que ha visitado la ciudad en más de 5 ocasiones. El motivo que le lleva a la visita es por descanso y relax. No tiene discapacidad. Regresa a su lugar de origen en el mismo día.
TVS8.	Hombre casado con más de 61 años procedente de La Iglesuela (Toledo). Actualmente está jubilado, disponiendo de bachiller como nivel de estudios. Es la primera vez que visita la ciudad, acompañado por su pareja a través de un viaje en grupo que realizan en autobús y que está organizado por la iglesia de su localidad. La duración de la estancia en la ciudad es de 1 día, regresando a su lugar de origen en el mismo día. No tiene discapacidad.
TVS9.	Hombre casado de entre 51 y 60 años, dispone de estudios universitarios y actualmente se encuentra en activo (funcionario). Procede de Gines (Sevilla), acompañado por su pareja. Es la primera vez que visita la ciudad, motivado por la accesibilidad en el destino, la oferta cultural y el descubrimiento de lugares nuevos. Realiza el viaje en coche, habiendo sido organizado de manera individual. Su estancia en la ciudad será de 3 días, alojándose en un hotel (Parador). No tiene discapacidad.

TVS10.	Hombre jubilado con más de 61 años cuyo estado civil no quiere hacer saber. Tiene estudios de bachillerato y procede de Sevilla. Viaja solo en coche por primera vez motivado por descubrir lugares nuevos. La duración de su estancia dura 3 días, alojándose en un hostel, organizando de manera individual su viaje. No tiene discapacidad.
TVS11.	Hombre casado con más de 61 años. Dispone de estudios primarios y se encuentra jubilado. No tiene discapacidad para hacer uso de muletas. Procede de Talavera de la Reina (Toledo), acompañado por su pareja y amigos/as. Es la primera vez que visita la ciudad y lo hace en autobús a través de un viaje organizado en grupo con motivo del centenario de Santa Teresa. La duración del viaje es de 1 día, regresando a su lugar de origen en el mismo día.
TVS12.	Mujer casada de entre 51 a 60 años. Se encuentra en activo (autónoma) y posee estudios primarios. Procede de Inca (Baleares). Es la primera vez que visita la ciudad y lo hace acompañada de su pareja. El medio de transporte utilizado para su viaje es el tren. La duración de su estancia en la ciudad es de 1 día, ya que es una ciudad de paso en la ruta organizada de manera individual, recomendándole familiares y amigos/as la visita a la ciudad de Ávila. No tiene discapacidad.
TVS13.	Mujer viuda de entre 51 y 60 años; desempleada y con estudios primarios. Procede de Talavera de la Reina (Toledo). Es la primera vez que visita la ciudad, haciéndolo con amigos/as en autobús a través de un viaje organizado por la iglesia de su localidad. Regresa a su lugar de origen el mismo día. No tiene discapacidad.
TVS14.	Mujer viuda de más de 61 años, con estudios primarios y actualmente en activo. Procede de Castellón de la Plana (Castellón). Es la tercera vez que visita la ciudad, viajando esta vez en autobús con un grupo con amigos/as a través de un viaje organizado. Su estancia en la ciudad será de 1 día, ya que son de Madrid y regresan a su lugar de origen el mismo día. No tiene discapacidad pero comunica que tiene familia con discapacidad y que conoce las necesidades que pueden tener a la hora de viajar.
TVS15.	Mujer casada de entre 51 y 60 años. Dispone de titulaciones medias (diplomatura) y actualmente se encuentra en activo (funcionaria). Procede de Gines (Sevilla). Es la primera vez que visita la ciudad y lo hace acompañada de su pareja (también entrevistado), motivada por los monumentos y museos de la ciudad. Realiza el viaje en coche, habiendo sido organizado de manera individual. Su estancia en la ciudad será de 3 días, alojándose en un hotel (Parador). No tiene discapacidad.
TVA1.	Mujer soltera de entre 31 y 45 años procedente de Vélez-Málaga (Málaga), con titulación media (diplomatura) como nivel de estudios y sin discapacidad. Viaja en coche con su pareja por primera vez a Ávila, motivada por descubrir lugares nuevos. La duración de la estancia en la ciudad es de 1 día habiendo sido organizado de manera individual. Actualmente se encuentra en activo.
TVA2.	Mujer casada de entre 31 y 45 años procedente de Cervera de los Montes (Toledo), con estudios primarios (COU), como nivel de estudios y sin discapacidad. Realiza este viaje en autobús por ocio y diversión así como por la oferta cultural a través de una excursión en grupo organizada desde su pueblo. Es la segunda vez que visita la ciudad ya que estuvo de pequeña. La duración de la estancia en la ciudad es de 1 día. Actualmente se encuentra en activo.

TVA3.	Sacristán de Peñarroya-Pueblonuevo (Córdoba), de entre 46 a 50 años, con estudios primarios. Tiene una discapacidad asociada a la movilidad (no necesita ayudas técnicas pero tiene una limitación). Realiza este viaje en autobús, organizado por la parroquia para realizar una peregrinación con un grupo de personas. Está acompañado por su sobrina y hermana. Su estancia en la ciudad será de un día, ya que también visitarán la ciudad de Salamanca, donde pernoctarán. Es la primera vez que visita la ciudad.
TVA4.	Hombre soltero de entre 31 y 45 años, procedente de La Vall d'Úixó (Castellón) y con estudios primarios (Bachillerato). Es la segunda vez que viaja a la ciudad ya que estuvo de pequeño. El motivo que le lleva a la realización del viaje es por peregrinación. Viaja en autobús con personas de su parroquia, habiendo sido organizado el viaje por una agencia. La duración de la estancia será de 2 días, hospedándose en un hotel con todo incluido. No tiene discapacidad pero en el momento del viaje lleva una mano escayolada. Actualmente se encuentra en activo.
TVA5.	Sacerdote de Mejorada (Toledo) de entre 31 a 45 años. Ha viajado a la ciudad más de cinco veces. Esta vez viaja en autobús a causa del centenario de Santa Teresa a través de un viaje organizado donde se unen 17 pueblos de Toledo. La duración de su estancia es de 1 día. No tiene discapacidad.
TVA6.	Hombre divorciado de 31 a 45 años, procedente de Vélez-Málaga (Málaga), con titulación media (diplomatura) como nivel de estudios, viaja en coche por primera vez a la ciudad con su pareja para descubrir lugares nuevos. La forma de organización del viaje ha sido de manera individual y la duración de su estancia es de 1 día. No tiene discapacidad. Actualmente se encuentra en activo.
TVA7.	Hombre casado de entre 31 a 45 años, procedente de Jaén. Tiene estudios primarios y actualmente es autónomo. Es la primera vez que viaja a la ciudad motivado por descubrir lugares nuevos acompañado de otros familiares e hijos pequeños. El viaje que realiza en coche con familiares ha sido organizado de manera individual y la duración será de 2 días, hospedándose en un hotel. No tiene discapacidad.
TVJ1.	Hombre de 20 años, estudiante de grado y soltero. Viaja en coche desde Tres Cantos (Madrid), acompañado por su pareja. Es la primera vez que viaja a la ciudad. La motivación que le lleva a realizar el viaje es por descanso y relax, ocio y diversión y por la oferta cultural de la ciudad. La duración del viaje será de 1 día, el cual ha sido organizado de manera individual. No tiene discapacidad.
TVJ2.	Mujer soltera de entre 26 a 30 años, procedente de Los Yébenes (Toledo). Actualmente en activo, cuyo nivel de estudios es superior (grado). Viaja con su pareja por primera vez a la ciudad para descubrir lugares nuevos. La duración de su viaje será de 1 día ya que han decidido parar en Ávila a causa de la ruta planificada de manera individual. No tiene discapacidad.
TVJ3.	Mujer soltera de en 26 a 30 años, procedente de Guadalajara. Actualmente en activo con nivel de estudios primario. Viaja acompañando a sus padres haciendo de guía, ya que ha estado en la ciudad previamente. La duración de su viaje será de 1 día ya que han decidido parar en Ávila a causa de la ruta planificada de manera individual. No tiene discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 54. Muestra teórica definitiva de las entrevistas realizadas (Fase 2)

Bloque de entrevistas 2

BLOQUE DE ENTREVISTAS 2	PERFIL	IDENTIFICADOR
ENTREVISTAS A TURISTAS VISITANTES EDE LA CIUDAD DE ÁVILA	VISITANTES CON MÁS DE 50 AÑOS	TVS1; TVS2; TVS3; TVS4; TVS5; TVS6; TVS7; TVS8; TVS9; TVS10;TVS11; TVS12; TVS13; TVS14; TVS15
	VISITANTES ENTRE 31 Y 49 AÑOS	TVA1; TVA2; TVA3; TVA4; TVA5; TVA6; TVA7
	VISITANTES MENORES DE 30 AÑOS	TVJ1; TVJ2; TVJ3;

Fuente: Elaboración propia

4.2.5. Técnicas de recogida de datos

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados (Ruíz, 1996).

Para nuestra investigación utilizamos técnicas como: análisis documental, entrevistas en profundidad, grupos de discusión y observación participante buscando entrar dentro del proceso de construcción social, entendido como el proceso de la actividad turística. Pretendemos reconstruir el concepto inteligente para describir y comprender el nuevo modelo de Turismo Inclusivo a través de la descripción en profundidad de los/as profesionales y la inmersión en la experiencia turística de los/as turistas y de la vida en la ciudad de los/as habitantes.

4.2.5.1. Análisis Documental

El análisis documental lo hemos requerido para la primera fase de la investigación, al objeto de delimitar de forma clara y concisa el problema a investigar. De este modo, las fuentes documentales y bibliográficas han sido diversas por serlo también los ámbitos de interés que han contemplado nuestro estudio.

Ha resultado fundamental esta técnica ya que nos ha facilitado conocer aspectos históricos, contextuales, normativos, organizacionales, institucionales, de opinión pública, entre otros, relacionados con el Turismo Accesible, la *Smart City* y los *Smart Destinations*. El formato principal que hemos manejado ha sido el escrito (libros, blogs, revistas, periódicos, informes, leyes, planes y programas), siendo el procedimiento seguido la elección de muestras al azar, así como aquellos que nos han ido llevando a diferentes puntos de información consecuente, teniendo en cuenta las dificultades e inconvenientes de las fuentes por su origen no científico, por lo que puede cuestionarse su fiabilidad y validez (Flic, 2007).

En este sentido, la investigación documental ha estado orientada hacia la búsqueda, localización, consulta de la literatura empírica y teórica relacionada con el Turismo Accesible y la Ciudad Inteligente.

4.2.5.2. La entrevista

Taylor y Bogdan (1992), definen la entrevista en profundidad como encuentros reiterados, cara a cara, entre el/la investigador/a y los/as informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los/as entrevistados respecto de sus vidas, experiencias turísticas o situaciones profesionales, en las cuales lejos de asimilarnos a un robot recolector de datos fuimos instrumento de la investigación. Hacer preguntas y obtener respuestas, comentan Fontana y Frey (1994), es mucho más árido de lo que parece a primera vista. A pesar de ello, es una de las más comunes y poderosas formas que utilizamos para comprendernos entre las personas.

La técnica de recogida de datos utilizada en primer lugar ha sido la entrevista en profundidad, realizada a turistas visitantes de la ciudad de Ávila. Esta herramienta fue utilizada en modalidad de entrevista semiestructurada, entendida como una conversación controlada formulando preguntas abiertas con algunas opciones de respuesta a modo de guía, explicación y orientación. El número total de preguntas fue de 37, entre las que se encontraban preguntas en relación al perfil sociodemográfico y descriptivo: nivel de estudios, sexo, edad, etc.; preguntas relacionadas con sus necesidades: dificultades, barreras o necesidades a la hora de viajar; preguntas relacionadas sobre su percepción y satisfacción en el destino: valoración de los profesionales del sector turístico en Ávila; preguntas específicas sobre la realización del viaje en el destino: duración, medio de transporte elegido o establecimiento para su estancia y preguntas relacionadas con su afinidad en el marco del turismo: importancia sobre los servicios en la cadena de valor del turismo o fuente de información para planificar un viaje; existiendo más cuestiones para cada uno de estos bloques.

Se utilizaron preguntas de distinto tipo y naturaleza. Las más representativas se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 55. Estructura analítica de la entrevista a turistas

Naturaleza y tipo	Pregunta
De información del/la turista	¿Cuál es su estado civil, sexo; nivel de estudios; código postal; grupo de edad y Tipo de discapacidad?
Sobre necesidades a la hora de viajar	Valore de 0 a 10 dónde encuentra más dificultades en la cadena de valor de Turismo Accesible; Motivos para no viajar con más frecuencia; ¿Cuáles son sus necesidades cuando viaja? ¿Qué dificultades o barreras se encuentra a la hora de viajar?
De percepción y satisfacción del destino	Valore de 0 a 10 su satisfacción en la ciudad de Ávila sobre los elementos de la cadena de valor en turismo; Valore de 0 a 10 la formación de los profesionales del sector turístico en Ávila; Según su grado de satisfacción en el destino, ¿con qué puntuación calificaría Ávila?
De información sobre el viaje realizado	¿Número de veces que ha visitado este destino? ¿Por qué ha decidido visitar Ávila? ¿Qué forma de contratación ha utilizado para este viaje? ¿Qué medio de transporte ha utilizado? ¿Qué duración va a tener? ¿Con quién está realizando el viaje? ¿Qué importancia tiene para usted? ¿Cómo ha conocido Ávila como destino? ¿Qué tipo de establecimiento ha elegido durante su estancia? ¿Por qué?
Sobre su afinidad en el marco del turismo	Valore de 0 a 10 su importancia sobre los servicios en la cadena turística como turista; ¿En qué época del año realiza mayor número de viajes? ¿Con qué frecuencia realiza viajes? ¿De qué fuente obtiene información normalmente cuando organiza un viaje? ¿Qué destinos elige para disfrutar de sus vacaciones / Dónde prefiere viajar / Tiene alguna preferencia para su elección? ¿Cuáles fueron los principales destinos que visitó durante el año 2014? ¿Qué lugares, ciudades o destinos le gustaría visitar? ¿Por qué no lo ha hecho aún?

Fuente: Elaboración propia

El contexto en el que se desarrollaron las entrevistas *-in situ durante la experiencia turística-* hizo que cobraran sentido las respuestas, interpretándolas como episodios interaccionales (Ruíz, 1996). En ningún caso había conocimiento ni relación previa entre entrevistadora y entrevistados/as. En el momento de los encuentros se establecía un clima de confianza y cordialidad *rapport*, en el que en primer lugar se le explicaba a los/as entrevistados/as el objetivo y motivo de la entrevista, así como el uso de los datos; también se le describían conceptos relacionados con la entrevista, aclarando los elementos que componen la cadena de valor en Turismo Accesible. Los lugares en los que se realizaron las entrevistas responden a los espacios turísticos más importantes de la ciudad: Centro de recepción de visitantes; Iglesia de la Santa; Iglesia de San Vicente; Catedral y la entrada a la muralla por la Puerta de Carnicerías, así como la escena urbana del casco antiguo de la ciudad. La duración de las entrevistas ha sido similar, entorno a 8-10 minutos de duración, mostrando en todo momento disposición

y entusiasmo por la temática. Durante las mismas se recogieron en una ficha previamente realizada, todas las respuestas para cada uno/a de los/as turistas entrevistados, “a fin de disponer de la información de manera permanente, así como se tomaban anotaciones sobre el estado de los/s entrevistados/as, características y otras cuestiones relevantes” (Vallés, 2015, p. 53).

Tabla 56. Guión de la entrevista a turistas

Parte cualitativa	
Exploración	Épocas del año para viajar Frecuencia de viajes Motivaciones Destinos visitados Destinos por visitar Preferencias
Contexto	Visitas al destino Contratación Medios de transporte Duración Compañía Establecimiento Importancia Fuente de información
Valoraciones	Profesionales de la ciudad Elementos cadena de valor en la ciudad Cadena de valor en turismo Dificultades cadena de valor Necesidades
Datos sociodemográficos	Nivel de estudios Sexo Grupo de edad Estado civil Código postal Situación laboral Tipo de discapacidad

Fuente: Elaboración propia

Este mismo formato se utilizó posteriormente para los/as profesionales de entidades públicas y privadas cuya entrevista se dividió en siete bloques: Presentación del tema de investigación, descripción y relación de su puesto de trabajo con la accesibilidad; estado de la cuestión del Turismo Accesible: para conocer el papel e importancia del Turismo Accesible en el sector turístico o la situación actual de la accesibilidad en el turismo en España; normativa: que nos hizo conocer tanto la percepción del marco normativo en materia de accesibilidad como sus mejoras y amenazas, entre otros aspectos; oferta y demanda: con el fin de destacar las empresas que dedican su actividad al Turismo Accesible o las principales demandas de las personas con discapacidad; turismo como derecho: con lo que abarcar el significado de accesibilidad y el último bloque destinado a la opinión sobre el término Turismo Inteligente.

Estas entrevistas se desarrollaron en diferentes momentos:

Previamente, antes de realizar la entrevista se contactó vía email y tras la presentación se describían los propósitos de la investigación, invitando a participar en ella y pidiendo permiso para la grabación de la misma, consensuando día y hora para el desarrollo de la entrevista que se realizó telefónicamente, constituyendo un recurso permanente de información primaria.

En el momento de la realización de la entrevista, se establecía un clima de compañerismo, recordando los objetivos de la investigación y su justificación como muestra entrevistada. El grado de implicación fue muy alto, mostrando el interés por la investigación y por los resultados de la misma. La duración de las entrevistas ha tenido una media de 50 minutos, por lo que no existen grandes diferencias de tiempo.

Tabla 57. Estructura analítica de la entrevista a profesionales

Naturaleza y tipo	Pregunta
De información sobre el perfil profesional	¿Cuál es su cargo y funciones que realiza? ¿Qué empresa representa? ¿Qué objetivos persigue? ¿Qué actividades realiza? ¿Qué evolución ha tenido la accesibilidad en su ámbito laboral?
Sobre el estado actual del Turismo Accesible	¿Qué papel e importancia tiene el Turismo Accesible en el sector turístico? ¿Cuál es la situación actual de la accesibilidad en el turismo en España? ¿Qué aspectos quedan por mejorar y cuáles lo han hecho ya? ¿Cuáles son las principales barreras a las que se enfrentan los/as turistas con discapacidad? ¿Qué aprovechamiento tienen las actuaciones específicas de accesibilidad para el resto de la población que no tiene discapacidad? ¿Qué buenas prácticas destacaría en España? ¿Qué visión e implicación tiene de la administración pública y de las empresas privadas sobre el Turismo Accesible?
De apreciaciones sobre normativa en accesibilidad	¿Qué percepción tiene sobre el marco normativo en materia de accesibilidad? ¿Qué mejoras realizaría? ¿Qué amenazas existen? ¿Hay planes y certificados de accesibilidad?
Sobre la oferta y demanda en turismo	¿Qué papel juegan las nuevas tecnologías en el sector turístico? ¿Qué empresas dedican su actividad al Turismo Accesible? ¿Cuáles son los principales paquetes turísticos ofertados y la principal demanda y necesidades de las personas con discapacidad? ¿Cuáles son las mejoras más comunes que hacen los establecimientos y las principales dificultades o problemas a los que se enfrentan?
Para un concepto más amplio de Turismo Accesible	El significado de accesibilidad, ¿está asociado únicamente para personas con discapacidad? ¿Cuáles son los beneficios personales y empresariales para el sector turístico? ¿Qué ayudas y subvenciones se pueden recibir para adaptaciones? ¿Qué importancia tiene la cualificación de los/as profesionales?
Opinión	¿Qué relación puede existir entre inteligencia y accesibilidad en el sector turístico? ¿Qué repercusión hay de las actuaciones en materia de accesibilidad para la vida en la ciudad?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 58. Guión de la entrevista a profesionales

Parte cualitativa	
Fundamentación	Presentación del tema de investigación
Descripción	Trayectoria personal y profesional Roles y funciones Tipos de actuaciones
Estado de la cuestión del Turismo Accesible	Papel de la accesibilidad Situación actual Mejoras Barreras Repercusiones Buenas prácticas Implicación de administración pública y empresas privadas
Legislación	Marco normativo Amenazas Propuestas de mejora Planes y certificados de accesibilidad
Mercado	Nuevas tecnologías Empresas del sector Paquetes turísticos Necesidades de las personas con discapacidad Mejoras y dificultades para establecimientos
Derecho	Significado de accesibilidad Beneficios Ayudas y Subvenciones Factores de calidad Cualificación de profesionales
Percepción	Turismo Inteligente Impacto de la accesibilidad para la vida en la ciudad

Fuente: Elaboración propia

Tanto las entrevistas en profundidad realizadas a turistas de la ciudad de Ávila como a profesionales de entidades públicas y privadas fue una técnica utilizada con el objetivo de obtener información que contribuyese al diagnóstico de nuestra hipótesis: *no hay* Ciudad Inteligente, *sino es* Ciudad Accesible. Como observan Clandinin y Connelly (1994), la manera en la que realizamos la entrevista para ambos entrevistados/as, así como preguntamos y actuamos durante el desarrollo de la entrevista, conformó la relación y por lo tanto el modo en el que respondieron y contaron su experiencia y percepción. Gracias al tipo de preguntas realizadas y a su estructura configuramos un marco en el que los/as entrevistados respondieron facilitándonos sus experiencias personales.

A la finalización de todas las entrevistas se han transcrito todas las entrevistas y grabaciones, lo que constituye el principal material de análisis.

4.2.5.3. La observación participante

La técnica de recogida de datos utilizada en segundo lugar fue la observación participante. Callejo (2002) afirma que esta técnica está definida por la interacción entre observador y observado en el espacio de los últimos. En nuestro caso, realizamos la observación participante de forma paralela con las entrevistas en profundidad a los/as visitantes de la ciudad de Ávila, utilizando el escenario turístico como el primer elemento de participación que adquirió un papel estratégico y primordial para nuestra investigación.

Este espacio que permitió la observación fue de fácil acceso donde se pudo establecer una relación inmediata no solo con los/as visitantes, sino también con los/as profesionales del sector servicios de la ciudad de Ávila y con sus habitantes, recogiendo datos directamente relacionados. Los puntos clave que configuran el espacio de observación fueron el Centro de recepción de visitantes; Iglesia de la Santa; Iglesia de San Vicente; Catedral y la entrada a la muralla por la Puerta de Carnicerías, así como la escena urbana del casco antiguo de la ciudad. La lógica de la práctica de la observación participante se encuentra en su integración en las prácticas observadas en el sentido de que ha sido el tema de investigación el que nos ha llevado a la elección del espacio, -la ciudad de Ávila como referente en accesibilidad y no al contrario (Taylor y Bogdan, 1986).

El tipo de datos que configura la observación participante viene dado por el que puede considerarse su instrumento básico: las notas del trabajo de campo (Callejo, 1998). Hacemos alusión a los datos como aquello que ocurrió durante la visita a la ciudad de Ávila y que fue registrado por las notas tomadas en nuestro *cuaderno de viaje* en el que anotamos al máximo detalle todo aquello que observamos fuera de la mirada de los/as turistas, profesionales y habitantes. Estos detalles junto con la percepción de la observadora es lo que hace que se vea la realidad práctica durante la actividad turística y su lógica, comprendiendo en definitiva la actuación y vivencia de los/as turistas.

Siguiendo a Morris (1973), realizamos esta técnica captando todo lo potencialmente relevante, sirviéndonos de todos los recursos que estaban a nuestro alcance, como fotografías o visión directa aunque en ningún momento intervenimos, manipulamos ni estimulamos o condicionamos nada que tuviese que ver con el comportamiento de los/as turistas de la ciudad de Ávila. En todo momento permitimos que los acontecimientos se desarrollaran espontáneamente utilizando una observación cualitativa que prefiere la complejidad de las situaciones sociales no contaminadas por el/la investigador/a.

Se ha creído oportuno complementar el análisis de las entrevistas con la técnica de la observación participante, realizada en diferentes actividades y eventos sociales organizados por diferentes instituciones en las que se ha confluído. Se entiende que tanto una técnica como la otra se complementan, ya que con las entrevistas podemos recoger y captar lo que los/as informantes piensan, cómo interpretan su mundo y qué significados utilizan y manejan, pero no nos aseguramos que lo que se expresa verbalmente sea el contenido de su acción. “La observación nos permite justamente acceder a dicho contenido, es decir, a las acciones de los/as informantes, tal y como ocurre en su propio contexto de actuación” (Angulo y Vázquez, 2003, p. 27).

A continuación destacamos los eventos, actividades y espacios observados más relevantes:

Tabla 59. Registro de observación participante

Observación	Fecha	Registro de la observación
IV Congreso Internacional de Turismo para Todos	Ávila, junio 2013	Sirvió para tener un acercamiento a la accesibilidad desde la rama del turismo, a modo de concienciación y formación
Taller “la Jungla de la ciudad”. II Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad	Huesca, mayo 2014	Sirvió para detectar en primera persona las barreras con las que te encuentras en una ciudad
5º Congreso Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad	Málaga, octubre 2014	Sirvió para relacionar la tecnología con la accesibilidad y por consecuencia la <i>Smart City</i> , con la <i>Smart Human City</i> .
Trabajo de campo de la investigación	Ávila, febrero, 2015	A lo largo de todos los días en los que se desarrolló el trabajo de campo, se pudieron recoger las anotaciones más características sobre los elementos que componen la cadena de valor en relación a la ciudad de Ávila
Conferencia: “Autonomía desde la práctica. Experiencias en Turismo Accesible”	Jaén, febrero, 2015	Sirvió para conocer el trato que ofrecer y las consideraciones a saber con respecto a las personas con discapacidad
Concurso <i>Start-up</i> Red de Ciudades Inteligentes	Madrid, marzo 2015	Facilitó conocer las iniciativas tecnológicas relacionadas con la accesibilidad para su aplicación en la ciudad
I Congreso de Ciudades Inteligentes	Madrid, abril 2015	Ayudó a tener un intercambio de experiencias y conocimiento sobre las Ciudades Inteligentes en España, añadiendo el ámbito turístico a la <i>Smart City</i> .
Asistencia y organización del V Congreso Internacional de Turismo para Todos y VI Congreso Internacional de diseño, Redes de Investigación y Tecnología para Todos, DRT4ALL	Madrid, septiembre 2015	Ayudó a identificar el papel de las nuevas tecnologías en la apuesta por un Turismo Accesible a nivel internacional, así como la estructura organizativa del congreso
Jornada “Diseñando Ciudades y Pueblos para Todas las Personas”	Toledo, primavera 2016	Sirvió para conocer experiencias y buenas prácticas en accesibilidad, así como la importancia para el uso y gestión en la ciudad
II Congreso Internacional de Trabajo Social	Logroño, primavera 2016	Se reflejó el carácter transversal de la accesibilidad para la disciplina del Trabajo Social y su relación con el turismo

Validación Ruta Inclusiva Renacimiento del Sur	Jaén, julio 2016	Se utilizó como trabajo técnico en accesibilidad, detectando las barreras y planteando propuestas de mejora atendiendo a las necesidades de toda la población
Encuentro sobre la situación y perspectivas del “Turismo para Todos” en la provincia de Jaén	Linares, septiembre 2016	Sirvió para detectar la implicación en el Turismo Accesible por parte de la Administración Pública y el sector privado en la provincia de Jaén

Fuente: Elaboración propia

4.2.5.4. Los grupos de discusión

En tercer lugar, utilizamos los grupos de discusión como técnica de recogida de datos fundamentalmente para recabar información relativa a las opiniones, percepciones, creencias, intereses y actitudes de tres grupos de personas (Huertas y Vigier, 2010), realizando para ello tres grupos de discusión establecidos con los siguientes perfiles: Personas con discapacidad residentes de la ciudad de Jaén; personas sin discapacidad residentes en la ciudad de Jaén y profesionales de los ámbitos ya descritos anteriormente de la ciudad de Jaén.

Según distintos autores, (Krueger, 1991 y Callejo, 2001), podemos definir los grupos focales como una reunión con grupos de personas que poseen ciertas características comunes, guiada por un/a moderador/a y diseñada con el objetivo de obtener información sobre un tema específico en un espacio y un tiempo determinado; en nuestro caso detectar los elementos y factores que favorecen y no favorecen la accesibilidad en el turismo con respecto a la ciudad de Jaén a través de las personas que habitan la ciudad y de las personas que la trabajan.

Los grupos de discusión se definen a su vez por una serie de factores externos e internos que lo establecen como instrumento de recogida de datos en un proceso de investigación, factores que se caracterizan por criterios diferentes que están interrelacionados entre sí. Las características externas se refieren a aquellos requisitos necesarios para que se pueda llevar a cabo un grupo de discusión. Entre ellas destacan el tamaño, pudiendo oscilar desde tres o cuatro participantes hasta un máximo de doce o trece, para lo cual establecimos un total de seis personas para el grupo de personas residentes sin discapacidad en Jaén; cinco personas para el grupo de profesionales y seis personas para el grupo de residentes con discapacidad en Jaén, siendo este grupo compuesto por un total de nueve personas al asistir acompañantes de las personas propuestas inicialmente, haciendo esta composición que todas las personas participantes pudieran opinar.

Los objetivos fundamentales para nuestros grupos de discusión eran por un lado conocer la valoración que tienen las personas con y sin discapacidad sobre los servicios de la ciudad de Jaén: medios de transporte, servicios sanitarios, recursos patrimoniales, zonas comerciales, restauración y compras, etc.; conocer su grado de satisfacción con la ciudad; tratar de ver la importancia que asocian a la formación de profesionales con respecto a la accesibilidad; ahondar en las barreras a las que se encuentran en el día a día, así como en las mejoras que realizarían y en su opinión personal con respecto a la ciudad, entre otros.

En cuanto al grupo focal realizado a profesionales de la ciudad, los objetivos fueron enfocados en conocer las actividades y servicios que ofrecen las empresas relacionadas con la actividad turística; el perfil de visitantes de la ciudad de Jaén y las consultas que realizan; los proyectos puestos en marcha en relación con el Turismo Accesible, así como la gestión de políticas internas en este ámbito; el funcionamiento del área de urbanismo de la ciudad y en general conocer la trayectoria del Turismo Accesible para cada una de las instituciones a las que pertenecen los distintos perfiles que participaron.

Los grupos se desarrollaron en diferentes momentos:

Previamente se categorizó cada uno de los grupos focales para después contactar vía telefónica con las personas que respondían al perfil de muestra intencionada contribuyendo a conseguir los objetivos de los grupos planteados. En esta conversación, se describían los propósitos de la investigación, invitando a participar en el grupo correspondiente, indicando día y hora para su desarrollo. En ningún caso, recibimos una respuesta negativa de participación.

Siguiendo las consideraciones de Vallés (1997), utilizamos la siguiente frecuencia para la realización de los grupos de discusión:

1. Bienvenida, agradecimientos, presentación sumamente breve del tema y presentación corta de la investigadora y del/a observadora, contando en nuestro caso con una observadora para cada grupo de discusión.
2. Presentación corta de cada participante.
3. Aclaración del procedimiento y condiciones: libre participación, confidencialidad, grabación, aclaración de los roles y funciones.
4. Presentación por parte de la investigadora de la primera pregunta del tema, provocando la solicitud para que los/as participantes comiencen con sus opiniones al respecto. En el caso de los grupos de discusión de las personas con y sin discapacidad, la primera pregunta estaba enfocada al grado de satisfacción con los diferentes puntos que componen la cadena de accesibilidad para la ciudad de Jaén y en el caso de los/as profesionales se comenzó en primer lugar haciendo preguntas concretas entorno al funcionamiento de cada una de las instituciones.
5. Inicio de la discusión.
6. Las preguntas de la guía se introdujeron de acuerdo al ritmo de la conversación y en atención a lo que se está comentando en el momento. Igualmente hubo preguntas que se introdujeron una vez finalizada la discusión, así como preguntas respondidas sin necesidad de formularlas.

Los criterios de selección de participantes es otra de las características clave a la hora de realizar grupos focales, para lo que intentamos tener una representación que nos hiciera disponer de una diversidad de opiniones, asistiendo una mujer embarazada, una ama de casa, una joven residente de la ciudad, una joven desplazada a la ciudad por motivos profesionales, un adulto con hijos/as menores y un hombre jubilado para el grupo de personas residentes sin discapacidad en la ciudad de Jaén; el grupo de personas residentes con discapacidad estaba conformado por personas con discapacidad física, sensorial y cognitiva y el grupo de profesionales estaba conformado por perfiles del ámbito público y privado de la ciudad,

descrito anteriormente.

En cuanto al espacio y tiempo, otra de las características de los grupos focales, la realización de los grupos se llevó a cabo en la Sala de Audiovisuales de la Universidad de Jaén, lugar de fácil conexión para todos/as los/as participantes. La duración de los grupos focales fue de 1 hora y 12 minutos para la sesión de personas residentes en Jaén sin discapacidad; 1 hora y 39 minutos para los/as profesionales del sector en la ciudad y 1 hora y 36 minutos para las personas residentes en Jaén con Discapacidad.

Considerando los grupos de discusión como el ámbito experimental óptimo para la circulación de discursos, la moderadora, en este caso investigadora del estudio, fue la conmutadora de la circulación, dando paso a las intervenciones de los/as participantes y a los temas, abriendo y cerrando unos y otros según los objetivos de la investigación (Callejo, 2002).

Tabla 60. Estructura analítica de los grupos focales 1 y 2

Naturaleza y tipo	Pregunta
De información de la muestra	¿Cuál es vuestro perfil asociado a esta investigación?
Sobre la percepción y satisfacción con la ciudad	Valore como habitante los elementos que componen la cadena de accesibilidad en la ciudad de Jaén (información, señalización, localización, movilidad, alojamiento, actividades de ocio, instalaciones, servicios sanitarios, restauración y compras, recursos patrimoniales. ¿Según su grado de satisfacción la ciudad, ¿con qué puntuación calificaría Jaén? ¿Qué importancia tiene la formación de profesionales?
Para conocer barreras y posibles mejoras	¿Qué mejorarías de la ciudad de Jaén para que fuese más fácil vivir en ella?
Sobre información de la ciudad	Para una persona que venga de fuera, ¿dónde puede tener más dificultades? Qué destacaría de la ciudad de Jaén? ¿Hay destinos más accesibles que otros? Compare Jaén con otras ciudades en las que haya estado
De conceptos	¿Qué entiende por Ciudad Inteligente? ¿Crees que las ayudas para personas con discapacidad benefician / repercuten en las personas que no tienen discapacidad?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 61. Guión de los grupos focales 1 y 2

Parte cualitativa	
Fundamentación	Presentación del tema de investigación
Descripción	Perfil
Valoraciones	Grado de satisfacción de los elementos de la cadena de valor en la ciudad Importancia sobre los servicios en la ciudad Formación de profesionales Barreras del día a día Dificultades para los/as turistas visitantes Satisfacción con su ciudad
Exploración	Aspectos a destacar de la ciudad Destinos accesibles Mejoras
Conceptual	Ciudad Inteligente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 62. Estructura analítica del grupo focal 3

Naturaleza y tipo	Pregunta
De información sobre el perfil profesional	¿En qué institución trabaja? ¿Cuáles son las funciones que realiza? ¿Cuál es su cargo?
Sobre la actividad laboral de su institución	¿Qué servicios ofrece? ¿Cómo se percibe la accesibilidad? ¿Qué proyectos actuales ¿hay? ¿Hay actividades específicas para personas con discapacidad? ¿Existen reclamaciones de personas con discapacidad?
De evolución	¿Cuál es la trayectoria del Turismo Accesible? ¿Qué actuaciones se han desarrollado? ¿Cómo ha evolucionado la implantación de la accesibilidad en su lugar de trabajo? ¿Qué evolución han tenido las actuaciones para las personas con discapacidad?
De vinculación	¿Qué relación existe entre su profesión (actividad profesional) y la accesibilidad y con las personas con discapacidad? Señale alguna buenas prácticas llevadas a cabo sobre accesibilidad en relación con vuestra actividad laboral;
De valoración y percepción	¿Cómo valoran la accesibilidad de la ciudad? ¿Qué percepción tiene sobre la situación de accesibilidad en el sector turístico actual en Jaén? ¿Qué se podría mejorar? ¿Qué necesidades hay? ¿Qué beneficios tendría Jaén si pusiera en marcha más iniciativas sobre accesibilidad?
De conceptos	¿Qué es una Ciudad Inteligente? ¿Qué es un Destino Turístico Inteligente?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 63. Guión del grupo focal 3

Parte cualitativa	
Fundamentación	Presentación del tema de investigación
Descripción	Perfil e institución Actividad profesional Servicios Proyectos Reclamaciones Buenas prácticas
Valoraciones	Trayectoria Evolución Actuaciones
Exploraciones	Necesidades Mejoras Beneficios
Conceptual	Ciudad Inteligente Destino Turístico Inteligente

Fuente: Elaboración propia

4.2.6. Técnicas de análisis de la información y control de calidad

4.2.6.1. Método DAFO

La primera fase de esta investigación, “diagnóstico”, finaliza con el análisis DAFO como técnica de análisis y validación de los resultados obtenidos.

Utilizamos el método DAFO para distinguir las limitaciones y las potencialidades derivadas de la Ciudad Inteligente, así como la evolución entre los diferentes conceptos relacionados con los Destinos Turísticos Inteligentes. Se trata de realizar una reflexión sobre qué aspectos son los que más y mejor pueden potenciar la transformación del turismo, por lo que utilizamos el DAFO como reflexión previa de la aplicación práctica de la accesibilidad en los Destinos Turísticos Inteligentes como una evaluación inicial (Martín, 2001).

De manera concreta, utilizamos el DAFO para ordenar y relacionar la información extraída en torno a la accesibilidad, a la ciudad y al turismo en un cuadrante sencillo, aportando aquellas cuestiones más relevantes en cuanto al objetivo de esta tesis: conceptualizar el Turismo Inclusivo desde las Ciudades Accesibles e inteligentes en España, calificándolo como “un intento de racionalización operativa de las técnicas e informaciones a usar en un proceso de investigación social” (Gil, 2001, p. 128).

Finalmente, el objetivo de la realización de esta técnica de análisis es conseguir a través de la información obtenida con el marco teórico, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de los Destinos Turísticos Inteligentes, que complementaremos con las siguientes técnicas de análisis.

4.2.6.2. Codificación datos mediante Atlas-ti

El análisis de los datos ha sido realizado a través del programa informático de análisis cualitativo de datos Atlas. Ti, que nos ha permitido estructurar los resultados de acuerdo a dos elementos principales, las redes semánticas y las citas. La utilización de esta herramienta ha sido motivada por el gran volumen de datos textuales disponibles, lo que ha facilitado el análisis.

Los responsables de los primeros esquemas de representación formalizados o redes semánticas fueron Quillian (1968) y Shapiro & Woddmansee (1971), encontrando en todos los esquemas de redes los siguientes elementos básicos:

1. Estructuras de datos en nodos, que representan conceptos, unidas por arcos que representan las relaciones entre los conceptos.
2. Un conjunto de procedimientos de inferencia que operan sobre las estructuras de datos.

Básicamente, podemos distinguir tres categorías de redes semánticas:

1. Redes IS-A, en las que los enlaces entre nodos están etiquetados.
2. Gráficos conceptuales: en los que existen dos tipos de nodos: de conceptos y de relaciones
3. Redes de marcos: en los que los puntos de unión de los enlaces son parte de la etiqueta del nodo.

En el caso que nos ocupa, los nodos de las redes están constituidos por los códigos o unidades mínimas de información, de manera que las redes, además de representar gráficamente conceptos complejos, facilita su estructuración y posterior discusión en base a las citas extraídas de los discursos de las personas entrevistadas.

De este proceso de análisis cualitativo de entrevistas y grupos de discusión se extraen los resultados en cinco niveles analíticos, que son los siguientes:

1. Citas.
2. Códigos.
3. Anotaciones.
4. Familias.
5. *Networks*.

Se han analizado los discursos de las entrevistas realizadas a profesionales de entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional y a turistas visitantes de la ciudad de Ávila, así como los discursos de los tres grupos de discusión correspondiente a profesionales del sector turístico en la ciudad de Jaén y personas con y sin discapacidad residentes de la misma ciudad. El número de documentos primarios generado es de 35, existiendo un total de 192 códigos y 122 redes, así como 6 familias que responden a: Administración Pública, Dificultades, Necesidades, Importancia e Información. El análisis se ha centrado en las redes ya que el nivel de información era superior; no obstante se ha hecho alusión a la familia “Administración Pública” ya que la red no aportada más información.

En cuanto a la ejecución del trabajo de campo ha sido realizado en cuatro fases: en primer lugar con la preparación de los datos a través de su recogida y almacenamiento; en segundo lugar con la realización del análisis inicial a través de la codificación con los que se generaron los códigos para conceptualizar cada uno de los segmentos del texto; en tercer lugar el análisis principal a través de refinamiento del sistema indexado mediante la escritura de anotaciones y las relaciones entre los códigos y por último la obtención de los resultados a través de los conceptos clave y definiciones, junto con las relaciones y modelos que persiguen el Turismo Accesible y su impacto en la ciudad (Muñoz, 2005).

En relación a las familias únicamente se detalla el análisis sobre la Administración Pública, al no existir redes de conexión que aportasen la información necesaria. No hay un discurso amplio y conectado que permita la generación de redes, ya que en el transcurso de las citas no se han relacionado con otros sucesos, considerando que existe un nivel de información mayoritario a través de las redes semánticas.

Se definen así las redes semánticas o redes de significados como las concepciones que las personas hacen del Turismo Accesible, donde mediante el conocimiento de ellas se vuelve factible conocer la gama de significados, expresados a través del lenguaje cotidiano que tiene relación con la vida en la ciudad y la experiencia turística (Vera-Noriega, y Batista de Alburquerque, 2005). Estas redes semánticas responden en nuestro análisis a las necesidades detectadas, a la implicación por parte de la Administración Pública, a las barreras encontradas, la repercusión de la normativa en accesibilidad, a los aspectos por mejorar y aspectos que han mejorado, a las buenas prácticas, a la relación de la accesibilidad con las empresas privadas y al papel de los/as turistas y las dificultades que encuentran.

Se han insertado diferentes representaciones gráficas obtenidas a través del *software* Atlas.Ti, que de manera visual muestran una visión fotográfica de las redes semánticas que acompañan los resultados obtenidos. Esto se traduce a un esquema de representación en red; una forma de representación de conocimiento lingüístico en la que los conceptos y sus interrelaciones se representan mediante un gráfico compuesto por nodos. Dos elementos semánticos entre los que se admite se da la relación semántica que representa la red, como las buenas prácticas en Turismo Accesible y la necesidad de mejorar en accesibilidad en cuanto a la eliminación de barreras arquitectónicas, estarán unidos mediante una línea, flecha o enlace o arista (Quillian, 1968).

4.2.7. Esquema de categorías

A través de la siguiente tabla se especifica el número total de códigos establecidos así como las categorías constituidas, que responden a: Accesibilidad (20 códigos), Barreras (6 códigos), Acceso – Información (14 códigos), Administración Pública (14 códigos), Empresa privada (5 códigos), Políticas (2 códigos), Dificultades (14 códigos), Características Turísticas (15 códigos), Normativa (3 códigos), Trabajo en Red (4 códigos), *Smart City* (3 códigos), Buenas Prácticas (2 códigos), Tipología Discapacidad (7 códigos), Perfil Turistas (36 códigos), Necesidades (33 códigos), Valoración Experiencia Turistas (14 códigos) y Mejoras (6 códigos).

Tabla 64. Esquema de categorías

Categoría	Códigos
Accesibilidad	Accesibilidad espacios físicos Accesibilidad información Accesibilidad moda pasajera Accesibilidad parcial Accesibilidad patrimonio y servicios Accesibilidad sensorial/ cognitiva Accesibilidad transporte Diseño no accesible Malas conexiones Malas conexiones / problemas transporte Mala accesibilidad Zonas de mayor accesibilidad Zonas menor accesibilidad No facilidad de adaptación zona patrimonio histórico a accesibilidad Importancia accesibilidad Medidas de accesibilidad y ventajas Obras mejora de accesibilidad Facilidad de adaptación servicios a accesibilidad Rampas Adaptación de baños
Barreras	Aceras estrechas o inexistentes Adoquines Eliminación barreras Obstáculos en acera Razones económicas Razones laborales

Acceso información	A través de Internet A través del boca-boca Libros Guías de turismo Agencia de viajes Aplicación móvil Barreras culturales Barreras mentales Información excluyente Información no accesible Información para todo Mala información Fuentes de información Ferias turísticas
Administración pública	Acciones de la Consejería de Accesibilidad Administración Pública / materia discapacidad Administración pública actuaciones por la accesibilidad Administración pública colaboración con asociaciones Administración pública debe promover la concienciación Administración pública y Turismo Inclusivo Consejería Técnica Admón/discapacidad Consejo Municipal de Personas con Discapacidad Diseño planes, servicios, actuaciones... Mala inversión Administración pública Implicación Administración Pública Ayuda social Ayudas/Subvenciones accesibilidad Área en el ayuntamiento sobre accesibilidad
Empresa privada	Empresas que dediquen su actividad al Turismo Accesible Empresas y negocio de accesibilidad Impacto económico Turismo Accesible No visión rentabilidad discapacidad Implicación sector privado
Políticas	Iniciativas políticas Igualdad / Justicia Social
Dificultades	Aumento brecha digital Dificultad acceso a viviendas Dificultad acceso en coche Dificultad de acceso a servicios Dificultad movilidad reducida Dificultad para desenvolverse Dificultad Señalización/ Localización Dificultades cadena de valor Dificultades movilidad reducida Dificultades Señalización / Localización Difícil aparcamiento Difícil atención en las agencias Difícil movilidad dentro del sistema sanitario Desconocimiento perfil del turista

Características turísticas	Buen ambiente de bares Buen ambiente para vivir Buen patrimonio histórico Buen patrimonio histórico Buena accesibilidad Buena accesibilidad en coche Buena conciencia social Buena gente Buena información Buena promoción del viaje Buena señalización Buenas prácticas Turismo Accesible Bueno el transporte público para ir al centro Buenos paisajes Clima
Normativa	Compatibilización normativa patrimonio histórico y accesibilidad Legislación postegarda/incumplida Leyes y reglamentos obligatorios
Trabajo en red	Colaboración con agencias europeas Colaboración instituciones y entidades Convenios con entidades discap. Coordinación
<i>Smart City</i>	Ciudad Inteligente/ autonomía de la persona Ciudad Inteligente/ coordinación y adaptación Ciudad Inteligente/ problema=solución
Buenas prácticas	Contar con la opinión de afectados hoteles Fundación ONCE
Tipología discapacidad	Discapacidad Discapacidad auditiva Discapacidad física Discapacidad intelectual Discapacidad orgánica Discapacitados psíquicos Discriminación social

Perfil turistas	Viaja con amigos/as Viaja con familiares Viaja con gente de su pueblo/zona Viaja con pareja Viaja en bus Viaja en coche Viaja en tren Viaja solo Viaje concertado en grupo Viaje secundario / Escapada Viajes de negocios Viajes IMSERSO Visita familiares/amigos Visitas guiadas Visitas previas Edad de 31 a 45 Edad entre 26 y 30 Edad entre 46 y 50 Edad entre 51 y 60 Edad más de 61 años Edad menor 25 años Desempleado/a Empleo En activo Época en que viaja Hostales Hoteles Duración del viaje Frecuencia de viaje Estado civil Casada/o con hijos Estado civil casado/a Estado civil soltera/o Estado civil viuda/o Descanso Nivel de estudios Forma de contratación del viaje
-----------------	---

Necesidades	Falta conocimiento de instrumentos Falta de conciencia social Falta de excursiones/actividades Falta de formación accesibilidad Falta de formación sobre accesibilidad Falta de hoteles Falta de información sobre lugares accesibles o no Falta de integración laboral y formativa Falta de tiempo Falta de unificación normativa Falta desarrollo/actualización normativa Falta marco sancionador Falta medios Administración Falta/ dificultades alojamiento Falta/dificultades de información Necesidad de compañía por mala accesibilidad Necesidad de conocimiento de la normativa Necesidad de más formación Necesidad de mejorar en accesibilidad Necesidad de planificación Necesidad de trabajadores formados Necesidad de trabajadores formados para atender Necesidad de una accesibilidad global Necesidad de utilización Sistema Sanitario Necesidades personalizadas Necesidades personas con discapacidad Necesidades/dificultades cuando viaja Formación Profesional Formación sobre concienciación en accesibilidad Formación/asesoramiento profesionales discap. Promover ocio inclusivo Promoción y comercialización Promover Turismo Inclusivo
Valoración experiencia turistas	Valoración alojamiento Valoración de profesionales sector turístico Valoración entorno urbano/vías públicas accesibles Valoración excursiones turísticas/ actividades de ocio Valoración facilidad de desenvolverse en el destino Valoración grado de satisfacción Valoración información Valoración instalaciones accesibles en el destino/ recursos Valoración Jaén 5-6 Valoración precios Valoración recursos patrimoniales accesibles Valoración Sanidad Valoración servicios de la cadena turística Valoración zonas comerciales/restauración y compras

Mejoras	Mejor atención Mejora calidad empresas y servicios turísticos Mejora comunicaciones Mejoras en los establecimientos Mejoría en la accesibilidad Más zonas peatonales
---------	---

Fuente: Elaboración propia

TERCERA PARTE: RESULTADOS
CAPÍTULO 5: RESULTADOS

TERCERA PARTE: RESULTADOS

CAPÍTULO 5. Resultados

Estableciendo los focos de atención para el análisis del Turismo Inclusivo y una vez abordada la metodología que ha sido aplicada en esta investigación, se muestran los resultados obtenidos desde lo explicativo, interpretativo y descriptivo.

A través de los códigos establecidos basados en las citas literales de las entrevistas a los/as profesionales del sector turístico y de los grupos de discusión, se facilita la comprensión de todas las dimensiones que engloban la aplicación práctica de la accesibilidad en Destinos Turísticos Inteligentes, acompañada de la observación participante.

Esta muestra de resultados se divide en los siguientes apartados:

En primer lugar se describe la estructura de la realidad de la experiencia turística que acompaña la información obtenida a través de a los/as turistas visitantes de la ciudad de Ávila y sus valoraciones sobre los elementos que componen la cadena de accesibilidad.

En segundo lugar, se muestra la descripción e interpretación de las diferentes redes semánticas proporcionadas por los informantes clave para el Turismo Accesible, realizando previamente un análisis de la familia “Administración Pública”.

Finalmente, se expone la percepción de los/as expertos/as sobre la accesibilidad del Turismo en España y sobre las razones para no viajar, considerando de gran validez la información emitida durante todo el análisis por este grupo de informantes clave.

5.1. Estructura de la realidad en la experiencia turística

5.1.1. Turistas como fuente de información

TURISTAS

Perfil sociodemográfico

La muestra del perfil sociodemográfico del grupo de personas visitantes a la ciudad de Ávila refleja dos datos: el primero de ellos es que prácticamente la mitad de los/as visitantes se encuentran en activo, es decir se hallan trabajando y en segundo lugar, la otra mitad se corresponden con personas jubiladas, existiendo un mínimo de personas estudiantes.

Soy autónomo, tengo mi propia empresa. TVA7

Soy estudiante. TVJ1

Soy asalariada y ocupo un cargo medio – alto. TVJ2

Actualmente, estoy jubilado. TVS1

Soy empresaria y autónoma. TVS12

Yo antes estaba trabajando, era profesor pero ahora mismo ya estoy jubilado, soy pensionista. TVS

Fui profesora de inglés, pero ahora mismo estoy jubilada. TVS3

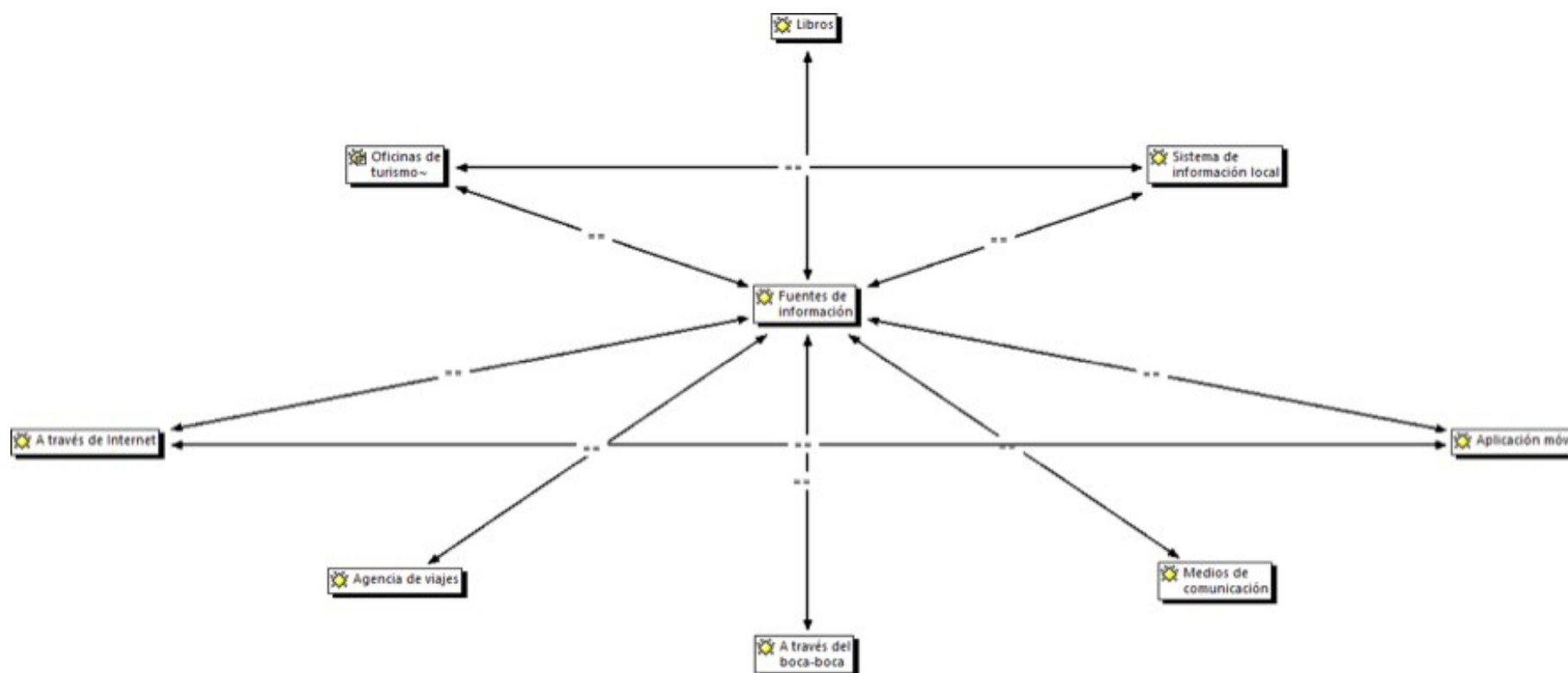
En cuanto al medio de transporte principal para llegar a la ciudad de Ávila, es el coche seguido del autobús y del tren. En relación al número de hombres y mujeres, no existe una clara diferencia de visitantes, puesto que hay similitud con respecto al número de personas entrevistadas.

En relación al tipo de viaje, la mayoría realizan viajes secundarios, es decir, no supone sus vacaciones principales, sino vacaciones secundarias o escapadas. También destaca la realización de viajes concertados en grupos, visitas a familiares o viaje de negocios como motivos de la visita que oscilan en estancias de uno a tres días, por este motivo la mayoría de ellos/as no utilizan alojamiento, siendo el hotel el principal establecimiento elegido para su estancia.

Fuente de información

La principal fuente de información que utilizan los/as turistas entrevistados, es el boca a boca seguido de *internet*, no obstante, también son utilizadas otras fuentes de información como oficinas de turismo, agencias de viajes o medios de comunicación.

Figura 18. Red semántica sobre fuente de información



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

Ávila es un destino bastante conocido por todo el mundo y la verdad que no hace falta que nadie te hable exactamente de él. Sientes a la gente comentar, anuncios que ves, fotos, información que te llega, etc. TVA1

La gente que viene de viaje aquí suele comentar bastante cómo está la ciudad, lo que ha visto, lo que le ha parecido, enseñan fotos, etc. TVA2

Muchas veces el boca a boca de personas que conoces es lo que da más información sobre un destino concreto porque ellos ya lo conocen y te pueden explicar más detalles. Además, también consulto internet. TVA2

Cuando llegué aquí a Ávila, visité el centro de información para visitantes para que me dieran más información acerca de la ciudad y de todo lo que podía ver en ella. Además, yo antes de venir y durante mi estancia he consultado páginas web, sitios en internet que hablan de Ávila y la aplicación del móvil "tripadvisor". TVA1

Dificultades

Las principales dificultades que se encuentran los/as turistas es en el acceso a la información y alojamiento

Encuentro más dificultad en la información que hay de la ciudad y también en el alojamiento, ya que, aunque hay muchos hoteles, no todos cumplen con las expectativas. TVA3

Tengo más dificultades en la información y el alojamiento. TVS9

Dificultades de accesibilidad asociadas al alojamiento y al entorno

Suelo encontrar más problemas a la hora de buscar un alojamiento que se adapte a lo que yo necesito. Aunque hay muchos hoteles en cada ciudad, no todos se adaptan a las necesidades de los turistas, por eso a veces es muy difícil encontrar uno que no salga demasiado caro. A veces el entorno urbano accesible tampoco existe, por lo que puedes encontrar dificultades si tienes algún problema de salud. TVA2

Suelo encontrar dificultades para moverme en algunos sitios y también problemas con el transporte. TVS1

Importancia de los servicios en la cadena turística para los/as turistas

Aunque todos los servicios de la cadena turística son importantes para los/as turistas, existe una mayor preocupación y valor hacia la información disponible previa al viaje, el alojamiento y la facilidad que brinda el destino para desenvolverse en él, como los transportes.

Yo le doy especial importancia a la información que haya de la ciudad y todo lo que esté relacionada con ella. Al fin y al cabo, la información que se transmite es lo que hace que un turista decida ir a una ciudad o no. Además, otra cosa importante es el

alojamiento, es decir, que haya bastante oferta donde poder elegir y la calidad de esos lugares. TVA1

Yo siempre que hago un viaje le doy mucha importancia al alojamiento. Es un sitio donde vas a dormir, vas a ducharte, etc. y tiene que tener una calidad. TVA2

Le doy mucha importancia a la información previa que pueda sacar de un sitio al que voy a acudir a hacer turismo. TVA

A lo que más importancia le doy cuando organizo un viaje por mí mismo es la información que puedo encontrar sobre la ciudad, la oferta que me da de actividades o sitios donde ir. También pongo especial interés en el alojamiento. TVA 6

Le doy mucha importancia a buscar información sobre la ciudad a la que voy a visitar. Otra cosa a la que también le doy mucha importancia es al alojamiento. Suelo fijarme también que los recursos que existen sean accesibles. TVA7

A todos los lugares a los que voy, le doy mucha importancia a la información, al fin y al cabo, la información que saque es la que va a hacer que aproveche más mi estancia o menos. También miro un poco el transporte que hay en esa ciudad y si hay facilidades para utilizarlo. TVJ3

Cuando viajo a algún destino, por mi situación personal, le doy mucha importancia a la facilidad que tenga ese lugar para desenvolverse, es decir, que no tenga demasiados problemas para moverme libremente. Valoro también mucho que hay facilidades en el transporte. TVS1

Es muy importante para mí el alojamiento. TVS5

5.1.2. Valoración según turistas de los servicios de la cadena turística

Valoración de alojamientos

La valoración de alojamientos por parte de los/as turistas se considera de notable

No los conozco demasiado porque como ya he comentado, mi hotel no está en Ávila pero por lo que pude consultar, le daría un 8. TVA1

Al alojamiento le puntuaría un poco más bajo porque creo que deberían mejorar, por eso, creo que les daría un 8. TVA 6

En base a este resultado, “las expectativas del cliente se encontrarán en el confort, limpieza y prestación esperada del servicio de alojamiento” (Figuerola, 1995, p265).

Valoración de profesionales

La valoración de los/as profesionales del sector turístico por parte de los/as turistas se considera de sobresaliente

Creo que tienen una buena formación para desempeñar su trabajo. TVA3

Su formación me parece muy buena. Les daría un 9 porque al estar en una ciudad tan importante tienen que tener una formación específica y eso se nota a la hora de tratar con el turista. TVA5

Creo que la formación de los profesionales es adecuada. TVA6

Valoración del entorno urbano/ vías públicas

La valoración del entorno por parte de los/as turistas se considera de notable

El entorno urbano es fácil, no hay mucha dificultad. TVA1

EL Entorno urbano y las vías públicas me parecen correctas. TVA3

Desde mi punto de vista el entorno urbano y las vías públicas son muy accesibles para toda la población. Al igual que también son accesibles las zonas comerciales y los recursos patrimoniales. TVS8

Creo que el entorno urbano puede ser utilizado por todas las personas. TVA5

Valoración de las excursiones turísticas

La valoración de las excursiones por parte de los/as turistas se considera de notable

Me parece que todos estos aspectos están bastante bien en esta ciudad. TVJ2

Si hablamos de excursiones turísticas y actividades de ocio lo marco con un 10 pues son muchas las opciones para elegir. Además hay muchas excursiones turísticas y actividades de ocio para elegir. TVS5

Valoración facilidad de desenvolverse en el destino

La valoración por parte de los/as turistas para desenvolverse en el destino se considera de notable

Me parece que todos estos aspectos están bastante bien en esta ciudad. TVJ2

A mí no me ha costado mucho trabajo, quizás también sea porque ya lo conozco de haber venido otras veces, pero creo que ubicarse por el centro no tiene mucha dificultad. TVS2

Es muy fácil desenvolverse en Ávila. TVS3

Valoración de la información

La valoración de la información por parte de los/as turistas se considera de sobresaliente

La información que te dan gusta, es una ciudad hospitalaria y siempre que preguntas algo intentan ayudarte de la mejor manera. TVA4

La información que hay de esta ciudad me parece buena. TVA5

La información que tiene esta ciudad me parece muy interesante, le daría un 10. TVA6

Me parece que todos estos aspectos están bastante bien en esta ciudad. TVJ2

La información que hay de la ciudad me parece muy interesante, ayuda mucho y lo explica todo muy bien. TVJ3

Considero que la información es muy buena y además facilita las visitas a los turistas. Ávila, debido a su señalización y accesibilidad facilita el desenvolverse en el destino, lo puntúo con un 10. TVA6

Valoración de instalaciones accesibles

La valoración de las instalaciones accesibles por parte de los/as turistas se considera de notable

La ciudad cuenta con muchos recursos que creo que pueden ser utilizados por muchos tipos de personas. TVA1

Los recursos son buenos. TVA5

Creo que tiene bastantes recursos e instalaciones adaptadas a mucha gente. TVA 6

Me parece que todos estos aspectos están bastante bien en esta ciudad. TVJ2

Valoración precios

La valoración de los precios en el destino de Ávila se considera normal por parte de los/as turistas

Los precios que aquí se pueden encontrar son normales para el tipo de ciudad que es. TVA1

El precio de esta ciudad me parece normal. TVA6

Considero que esta ciudad no es demasiado cara. TVA7

No es una ciudad cara. TVJ1

Valoración recursos patrimoniales

La valoración a nivel general de los recursos patrimoniales es positiva

Creo que a ellos puede acceder casi todas las personas aunque tengan problemas.
TVA2

Los monumentos y museos creo que están adaptados para que los puedan visitar todas las personas. **TVA3**

Los museos, normalmente, suelen ser accesibles. **TVA4**

Suelen tener accesos adaptados. **TVJ1**

Considero que estos espacios son accesibles. **TVS1**

Todas las instalaciones del destino son accesibles, al igual que las zonas comerciales y los recursos patrimoniales. **TVS9**

Los recursos patrimoniales son accesibles a toda la población, la puntuación que le doy es de 10. **TVS5**

Grado de satisfacción en destino

El grado de satisfacción que tienen los/as turistas al visitar la ciudad de Ávila es de sobresaliente

Me gusta mucho la ciudad. **TVA7**

En general, la ciudad en su conjunto se merecería un 8. **TVS1**

Me gusta mucho Ávila, la puntuación que le pongo es un 10. **TVS13**

Le pondría un 10 por su patrimonio. **TVS15**

Yo, valorando la ciudad en general, con todo lo que tiene, le daría un 8. **TVS2**

Valoración de las zonas comerciales

La valoración de las zonas comerciales por parte de los/as turistas de Ávila, refleja que hay afluencia de zonas comerciales con fácil acceso, señalización y amplias

Las zonas comerciales y recursos patrimoniales también muestran una buena accesibilidad. **TVS13**

Suele haber rampas y además hay bastante señalización. **TVA1**

He visto bastantes bares y tiendas. **TVA2**

Las zonas comerciales son bastante amplias. **TVA7**

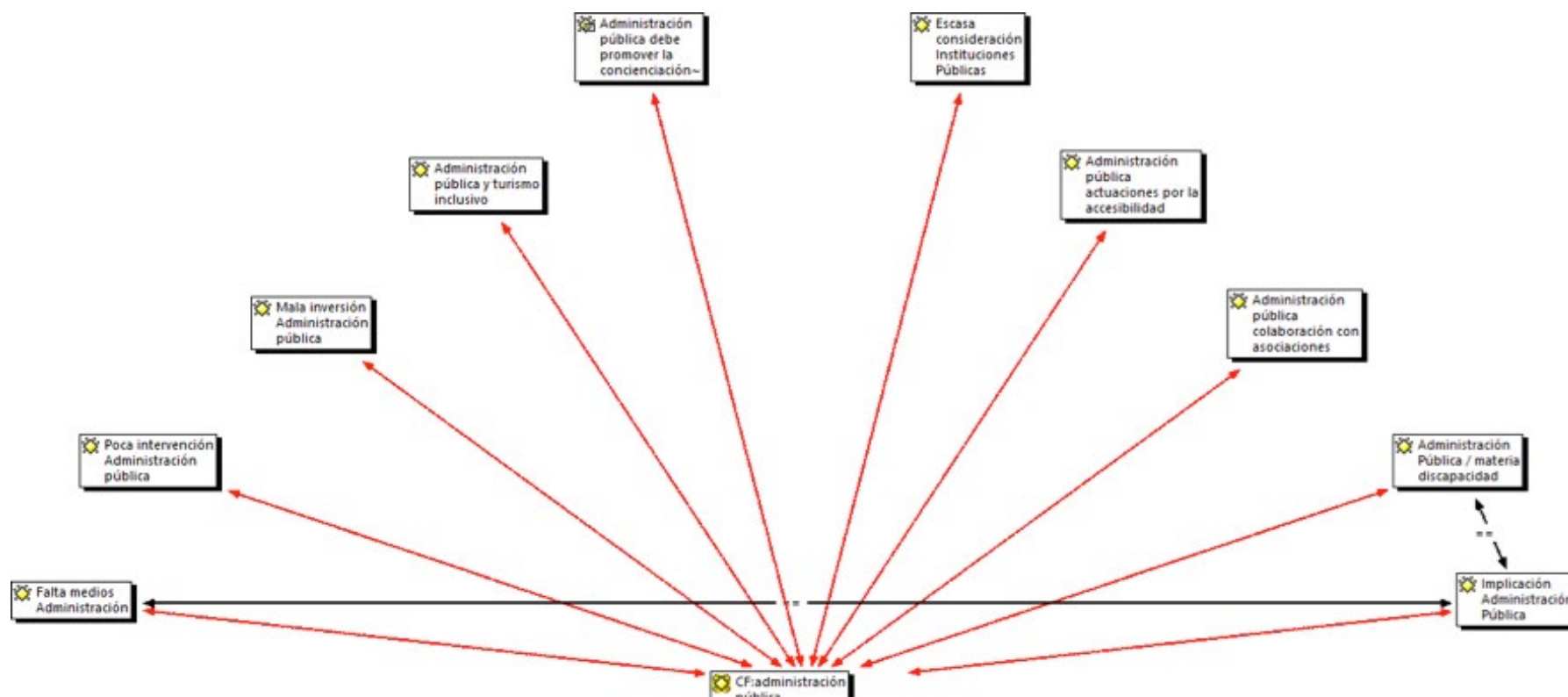
Hay bastante zonas, sobre todo de restaurantes. TVJ1

5.2. Análisis de la familia “Administración Pública”

Se aglutinan todos los elementos incluidos dentro de la categoría de administración pública.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Figura 19. Red semántica sobre Administración Pública



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

En el gráfico podemos observar una representación gráfica de la Familia “Administración Pública” que recoge los códigos relacionados con la administración pública. Estos códigos son sustentados por citas de los distintos entrevistados que pasamos a describir.

Percepción sobre la Administración Pública en relación a la accesibilidad

Se está mejorando la accesibilidad de los espacios turísticos, y se ha comenzado con la dinamización de esos espacios accesibles. Especialmente se refieren a actuaciones para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad física.

Ya han empezado a hacer alguna actuación en este sentido y el año pasado ya se hicieron algunas visitas accesibles con motivo del día internacional de la accesibilidad.

PTA2

Yo creo que sí se ha avanzado mucho aunque sí que nos queda muchísimo por hacer pero bueno, a nivel turístico y de monumentos y edificios de interés turístico, la verdad es que sí porque estamos viendo iglesias que tienen sus rampas de acceso, la catedral, el museo también aunque no sea la forma más ideal de acceso los que tienen que ir en silla de ruedas. Pero en fin, se ha avanzado y diputación ahí, con el Palacio de Villadompardo es impresionante lo que ha hecho. Poco a poco se irán haciendo más cosas, nosotros en el castillo, dentro de lo que se puede hacer, intentaremos facilitar al máximo lo que se pueda, incorporar a ciertas personas, o los invidentes, si podemos hacer algo para mejorarles el acceso o la visita, pues lo intentaremos. PTA2

Por la catedral, los baños árabes, luego se hizo una de leyendas, desde la catedral bajando hacia San Ildefonso. También se hizo con los ciegos otra visita guiada por los espacios municipales que terminó con una degustación de aceite. Con discapacitados psíquicos también se hizo otra visita al, que terminó en el refugio, así más ligerilla.

PTA2

La accesibilidad está en los planes municipales

mi responsabilidad ha tenido que ver con el hecho de que en el plan general nuevo, la normativa sobre accesibilidad está contemplada y os podría comentar que en materia de licencias y de actuaciones municipales PTA1

En este sentido señalamos cómo “la defensa de la accesibilidad en la administración dispone del Observatorio de Accesibilidad, una herramienta práctica para el entendimiento y difusión de la accesibilidad en la gestión de las páginas web de la Administración” (CEPAT, 2014, p.11).

Creación de organismos de vigilancia y mejora de la accesibilidad y la implicación de los negocios de hostelería

Lo primero fue la ordenanza municipal de accesibilidad de Jaén, la aprobación de la ordenanza y bueno, desarrollando la ordenanza se convocó la Comisión Municipal de Accesibilidad, que pretende que haya una presencia de accesibilidad mayor en la

ciudad. **PTA3**

*Se sigue trabajando con el tema del sistema de calidad turística en destino, desde la Concejalía de turismo, hacemos tema de accesibilidad como un grupo de mejora y hemos querido romper un poco. Son detalles. Los hoteles, por ejemplo, nosotros, cuando venían a las clases, decían es que yo tengo una obra para hacer. **PTD1***

Importancia de implicar y concienciar sobre la accesibilidad a todos los estamentos de la administración pública para alcanzar objetivos de Ciudad Accesible

*Es que es increíble. Es importantísimo lo que decís vosotros, lo digo porque nos ha pasado en Linares, que el éxito que ha sido Linares es que todo el mundo tenía el concepto de la accesibilidad pero desde el alcalde hasta el albañil. El albañil es capaz de decir, eso no lo puedo poner ahí. Todos hemos pasado, desde el arquitecto, desde el que está en consumo y da la licencia, que no se da una licencia de un comercio si no es accesible, eso está en nuestra ordenanza. **PTD1***

*Es tan importante la cadena, desde el que elige el pavimento, desde el que hace el proyecto... Nosotros por ejemplo en el ayuntamiento, en Linares, lo que hacemos es que cada vez que damos un contrato para algo, como para una calle, siempre hay una cláusula de accesibilidad, en la que tienen obligatoriamente que mejorar la accesibilidad. Ahora mismo por ejemplo están metiendo el tema del saneamiento y están obligados a cambiar el acerado en hacerlo más accesible, las cosas no es que se vayan a haciendo y eso no vale más dinero porque. **PTD1***

Formación y concienciación para mejorar la accesibilidad de las dotaciones y recursos de la ciudad

*Vamos a ver, yo acudo a las sesiones y a las jornadas, que mandan la información al ayuntamiento, la mandan generalizada a los organismos, la mandan a todos los sitios que son de ese tipo de actividades, pero no acuden los técnicos porque no piensan que tengan que formarse. **PTA1***

La accesibilidad como estrategia turística, destino accesible

*La concejala está apostando por consolidar la ciudad de Jaén como destino turístico y dentro de ser destino turístico, el tema de la accesibilidad o que Jaén esté accesible pues es una de sus prioridades también. **PTD1***

Colaboraciones y trabajo en red para facilitar la accesibilidad a los/as turistas

Se van a firmar próximamente dos convenios, uno con APROSOJA y otro con la ONCE en materia de accesibilidad. En principio, a la ONCE se le ha mandado un proyecto y le ha parecido bien, incluso ellos nos han abierto una iniciativa suya, mucha más amplia, que abarca más temas, no solamente el turístico, entonces se van a incorporar los dos y así se harán, ya te digo, ocupando más temas, no solamente los turísticos. Y

luego con APROSOJA también se va a hacer un acuerdo con ellos, entre otras cosas, queremos formar a algunos de los intérpretes para ayudarles en el vocabulario turístico, de descripción de monumentos, para cuando sea necesario. La idea es que acompañen a los guías locales o que estén al servicio para cuando venga de fuera o de empresas turísticas que hacen aquí las visitas. PTA2

Necesidad de Marketing y venta de los productos accesibles

Se han hecho unos paquetes, que se van a comercializar a través de agencias receptoras, una de ellas es Macrotour, otra es Jaén 100% travel y bueno, nosotros vamos a poner todos los instrumentos, ya sabéis que en diputación nos pasamos ya de nuestra labor porque nuestra labor es solo de promoción, pero claro, cuesta mucho en Jaén la comercialización y entonces nosotros hemos puesto todos los instrumentos. Se ha hecho un plan especial, en el que se va a hacer promoción en todos los centros de participación activa, que ahí está el mercado. PTD1

La accesibilidad del personal público se deja a la libre voluntad de cada uno, de manera que la accesibilidad depende del compromiso de los profesionales, por lo que se precisa de normativa específica de accesibilidad en las funciones de los profesionales públicos

Quizás no estaría bien que la ciudadanía esté un poco a manos de que una persona se quiera formar porque le interese o no, o sea, si tienes suerte de que esa persona está comprometida, pues vas a tener suerte de que te solucione el problema. PTD1

Aquí puede haber una actitud personal y según seas, haces las cosas. La norma, de alguna manera, debería exigir todo este tipo de cosas porque creo que hasta que no ocurra vas a estar en manos de que alguien tenga más o menos conciencia y no es eso. PTA2

Coordinación deficiente entre las administraciones

Lo que yo echo de menos, de verdad que lo echo mucho de menos, es que las diferentes áreas municipales no tengamos contacto unos con otros. La relación es más porque nos llevamos bien que por cuestiones profesionales. PTA1

Se necesita más implicación de la administración pública, especialmente en la cadena de valor

Pienso que en general la administración pública no se ha puesto las pilas con respecto a incorporar de forma integral el concepto de accesibilidad. PGT1

Si bien es cierto que desde los distintos niveles de administración se están tomando medidas para mejorar, pero son medidas puntuales que no afectan a toda la cadena de valor que consume un turista, y mientras no se planteen que el Turismo Inclusivo

solo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor no podremos hablar de Destinos Turísticos Inteligentes e inclusivos. PGT1

Percepción de las personas con discapacidad sobre las mejoras de accesibilidad puestas en marcha desde la administración pública

Parece que el concepto de accesibilidad de las personas con discapacidad y de los/as expertos/as es más amplio, mientras que la administración pública se refiere fundamentalmente a las actuaciones para mejorar la accesibilidad de la discapacidad física, las personas con discapacidad hablan de otros aspectos como la discapacidad visual a lo que la administración no llega. Una de las necesidades manifiestas es la necesidad de formación del personal público para el trato con personas con discapacidad, aunque el edificio público cuente con elementos arquitectónicos y adaptaciones electrónicas para la discapacidad, si el personal no está formado, la accesibilidad no es completa.

Tengo la acera al lado del hospital y ahí no pasa ni la silla de ruedas ni yo. Las personas con discapacidad visual si tenemos acceso a lugares como Hacienda, pero luego dentro, los trabajadores no están preparados para este tema. RDS1

Hoy por hoy podemos afirmar que no debemos concebir el término accesibilidad sin plantear como objetivo prioritario el diseño para todos, cuyo fin es garantizar a todos por igual el uso y disfrute de todos los bienes y servicios. PAP2

Denuncian la falta de autonomía debido a las barreras arquitectónicas en las calles y deficiencias en el transporte público.

Las sillas manuales en todo caso, tienen más facilidades de salvar estos escalones, como es el caso de Carlos Linares, pero las sillas de motor o las eléctricas como tienen el antivuelco detrás no dan opción a que lo crucen, con lo cual, Carlos, por este tipo de problemas, necesitan constantemente ir acompañado de otra persona. A3

El Museo de Jaén el provincial, tiene escaleras, la entrada de minusválidos está por un lateral. Pero esta puerta está cerrada y yo he tenido que subir a pedir que me abran, abrir por la puerta de detrás que es un portón grandísimo que si una persona en silla de ruedas va sola no puede abrirla. A3

Utilizo el autobús urbano para subir al centro. Pero si tienes la suerte de no perderlo a ver si ahora la rampa funciona. RDC1

I. ¿a veces no funciona la rampa? I

R. RDC1 A veces no, casi siempre.

I. ¿y qué haces cuando ocurre esto?

R. Cuando esto ocurre tienes que esperar que venga otro si viene, porque a lo mejor tarda una hora. En cuanto los conductores, los hay buenos, pero también hay buena gente que te dicen ¿cómo te ayudo? Y yo lo agradezco.

La línea de este resultado, se relaciona con el Manifiesto de Vida Independiente en su preámbulo al señalar que “las personas con diversidad funcional que dependen de otras personas para sus actividades de la vida diaria sufren aún más la discriminación, ya que no se les permite tener el control de sus vidas” (Foro Vida Independiente, 2010, p.1).

Percepción de los/as expertos/as sobre las mejoras de accesibilidad puestas en marcha desde la administración pública

Pienso que en general la administración pública no se ha puesto las pilas con respecto a incorporar de forma integral el concepto de accesibilidad.

Si bien es cierto que desde los distintos niveles de Administración se están tomando medidas para mejorar, pero son medidas puntuales que no afectan a toda la cadena de valor que consume un turista, y mientras no se planteen que el Turismo Inclusivo solo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor (desde el momento de la planificación de su viaje, el traslado, el alojamiento, las actividades, servicios que va a consumir, y regreso a su lugar de origen), no podremos hablar de Destinos Turísticos Inteligentes e inclusivos. PGT1

Los/as expertos/as, coincidiendo con las personas con discapacidad se inclinan por un concepto amplio de discapacidad, donde se fomente la vida independiente

Merece prestar una especial atención a la evolución que ha tenido desde sus comienzos el concepto de accesibilidad. La “eliminación de barreras” desde el ámbito de la dimensión arquitectónica, urbanística, del transporte y de la comunicación eran inicialmente las acciones realizadas por excelencia con la accesibilidad. Así entendemos que la accesibilidad era un factor básico del entorno después de ser construido. Sin embargo, tras muchos años de lucha por conseguir principios equitativos basados en un modelo de vida independiente, se ha cambiado el rumbo hacia el concepto y objetivo del diseño para todos, cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación. PAP2

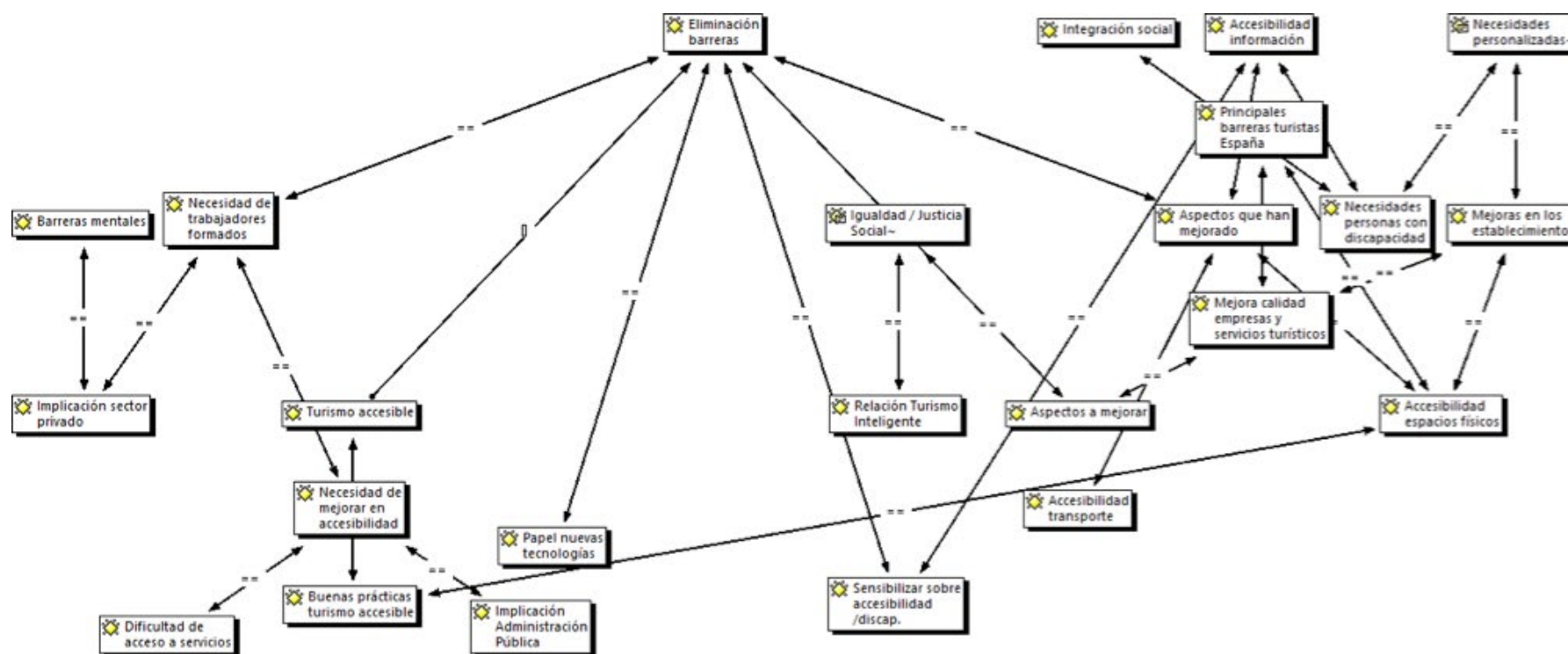
5.3. Análisis común de redes

En los gráficos se muestra la red semántica de la eliminación de barreras. Es importante reseñar que el software Atlas.Ti permite la ordenación semántica de los códigos, de manera que el posicionamiento de los mismos en la red no es aleatorio sino que responde a un algoritmo basado en la intensidad, reiteración y dirección de las relaciones entre los códigos. Así podemos ver cómo en la red se disponen en la parte derecha aquellos elementos a mejorar [Aspectos a mejorar] y aquellos elementos que ya han experimentado una mejoría respecto de tiempos pasados [Aspectos que han mejorado] y en la parte derecha, los códigos se relacionan con las necesidades relacionadas con las barreras de acuerdo con los discursos analizados.

5.3.1. Barreras

BARRERAS

Figura 20. Red semántica sobre eliminación de barreras



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

Así, de acuerdo con la estructura de conceptos que nos brinda la red semántica, obtenemos:

Barreras que se encuentran los/as turistas según los/as expertos/as:

Económicas, de trabajo y salud. POA2

Barreras del entorno y económicas. POA2

Del discurso de los/as expertos/as, al igual que las personas con discapacidad, son conscientes que las demandas de las personas con discapacidad van más allá de las barreras arquitectónicas. Sin embargo, parece que los/as profesionales de la administración pública y empresarios/as tienen una visión de la accesibilidad más reducida.

¿Qué demandan principalmente las personas con discapacidad?

Garantía, fiabilidad: adaptación de entornos y preparación del personal. No hablamos solo de rampas. POA2

Evidentemente las primeras medidas que se adoptan cuando se piensa en términos de accesibilidad es la supresión de barreras arquitectónicas. Muchas veces con buena intención pero con escasa eficacia, la eliminación de barreras no se ajusta realmente a las necesidades del usuario. En otros casos, se suprimen en parte del espacio (hall de entrada, rampas de acceso,...) pero no en el resto de las instalaciones (habitaciones, restaurante, aseos,...). PAD1

Necesidad de contar con expertos/as para la mejora de la accesibilidad de los espacios

Sería necesario que el establecimiento que decida acometer una serie de reformas con la intención de mejorar la accesibilidad de sus espacios y servicios, sea asesorado por expertos en la materia que le recomienden diferentes niveles de accesibilidad. PAD1

Necesidad de concienciación/sensibilización y formación de los empleados del sector turístico y transporte

Sin duda, la primera gran barrera a la que se enfrentan es a la barrera mental de los empleados que trabajan en el sector turístico, incluyendo el transporte. Superar esa barrera, producto muchas veces de la desinformación y el desconocimiento, supone eliminar el 90% de las trabas a las que se enfrentan las personas con discapacidad a la hora de hacer turismo. Si estos profesionales estuvieran suficientemente cualificados para ello, existirían multitud de destinos turísticos accesibles, incluyendo la oferta de actividades inclusivas y la movilidad de punto (lugar de residencia) a punto (lugar vacacional). PAD1

Luego están las barreras que impiden la accesibilidad a personas con discapacidad sensorial y cognitiva. Afortunadamente se ha avanzado mucho en la supresión de

barreras físicas, aunque aún quedan muchas actuaciones que realizar en este sentido.
PAD1

La normativa, te obliga a lo que es la accesibilidad física, personas sordas..., pero es fundamental la sensibilización y el trato al cliente. A veces es de lógica saber cómo hay que tratar al cliente, si te llega una persona ciega hay que quitar todo el mobiliario que le pueda interferir o cuando llega una persona en silla de ruedas que pueda acceder a todos los elementos, y creo que hay un gran desconocimiento. **PAD2**

Las principales barreras identificadas son

- Barreras en los alojamientos turísticos:

El alojamiento constituye uno de los soportes fundamentales para la industria turística de nuestro país. El alojamiento y sus condiciones de accesibilidad también constituyen un elemento fundamental en la concepción del Turismo Accesible. A pesar de la existencia de una amplia y variada oferta turística todavía existe un gran desconocimiento por parte de los propietarios y de los trabajadores sobre las normativas y su aplicación y cumplimiento, lo que se traduce en importantes errores en las adaptaciones de los establecimientos y, por supuesto, en la mala información que reciben los clientes. Es también una asignatura pendiente de las administraciones obligar al cumplimiento de la normativa existente, mediante las herramientas que tienen a su disposición como los regímenes sancionadores que contempla la legislación vigente. **PAP1**

- Barreras en las oficinas de información turística:

Las oficinas de información turística son el punto de referencia de los turistas y visitantes a la hora de conocer un nuevo destino. Muchos turistas se hacen la primera imagen del destino a través de las oficinas. **PAP1**

- Barreras en el transporte:

El transporte adaptado constituye uno de los factores más importantes en cuanto a accesibilidad y, por supuesto para el desarrollo del turismo las barreras que siguen impidiendo o complicando el acceso y el uso de estos servicios son un objetivo de mejora fundamental para alcanzar los niveles óptimos de Accesibilidad Universal. **PAP1**

- Barreras arquitectónicas:

Los entornos, productos y servicios se diseñan bajo el rasero de la “normalidad” antropométrica, mental y funcional y no en función de las necesidades, diferencias, capacidades y funciones de todas las personas. La accesibilidad de cualquier tipo de establecimiento debe entenderse como una cadena de múltiples eslabones. En el momento que uno de éstos no responde a las necesidades de todos los potenciales usuarios, deja de ser accesible el conjunto, ya que pierde la perspectiva integral necesaria. Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas sencillas, agradables desde el punto de vista estético y no especialmente onerosas.

PAP1

- Barreras en el patrimonio.

España es una gran potencia en turismo y patrimonio. Últimamente ha crecido el interés por descubrir nuevas experiencias a través del turismo de interior o del turismo cultural, que tiene en el patrimonio su principal foco de atracción. El patrimonio es un valor irrenunciable para la sociedad que debemos legar en el mejor estado a generaciones futuras, pero en conjugación con esta máxima, también existe el derecho de toda la ciudadanía a disfrutar del patrimonio y de la cultura en general con independencia de sus capacidades. Este es el gran debate que surge al tratar de conjugar accesibilidad y patrimonio **PAP1**

La falta de accesibilidad al uso y disfrute de las infraestructuras públicas y privadas, al medio físico (edificaciones, zonas urbanas, transporte, etc.), la falta de integración laboral y formativa, etc., emergen como barreras frente al estado de bienestar, impidiendo la plena integración social de este sector de población que precisa y reclama profundos cambios estructurales y funcionales en las sociedades donde habitan. **PAP1**

Las principales barreras que encuentra una persona con discapacidad cuando viaja son producto de un diseño pensado en el prototipo de ciudadano medio, unidas a la falta de sensibilización de la sociedad y estas son: **PAP1**

Otras barreras identificadas a las que se enfrentan los/as turistas son:

- **Barreras físicas:** (las propias del entorno urbano, natural, cultural y de las instalaciones: playas, alojamientos, oficinas de información turística, etc.)
- **Barreras digitales:** (web, material on line, etc.)
- Barreras sensoriales o de comunicación: (acceso a información turística en señalización, folletos, interpretación del patrimonio, etc.)
- **Barreras cognitivas,** que afectan a la comprensión.
- **Barreras sociales o actitudinales** (de discriminación y trato no igualitario hacia las personas con necesidades diferentes)

Las barreras son de distintos tipos, no solo arquitectónicas

- Barreras **físicas, mentales y culturales** que persisten en el sector turístico y en muchos destinos.
- No logran encontrar información clara ni de confianza sobre la accesibilidad de las instalaciones que planean visitar e incluso sufren las consecuencias directas de la publicidad falsa de productos turísticos “accesibles”.
- No hay formación adecuada de los profesionales del turismo respecto al tratamiento de personas con discapacidad ni conocimiento sobre la accesibilidad de los productos por lo que no ofrecen la información adecuada.
- A veces, las normas pueden incluso diferir entre diferentes regiones dentro del mismo país, lo que genera dudas sobre los servicios accesibles que se esperan encontrar en

el destino.

- La falta de conocimiento sobre los instrumentos existentes y las posibles soluciones, la falta de información sobre dónde encontrarlos y cómo aplicarlos, la información contradictoria sobre diferentes estándares entre diferentes países y regiones, y cómo proceder en situaciones para las que no se han adoptado estándares internacionales.

PAD3

Servicios adaptados pero insuficientes

*Una que te he comentado antes es la del transporte, si yo quiero ir a Sevilla con cinco amigos puedo viajar en autobús, en tren, pero si viajo con cinco amigos con discapacidad o con movilidad reducida, en el tren solo habrá dos plazas, se ha mejorado, pero aún está limitado. Otra de las barreras son algunas malas instalaciones que no cumplen con los requisitos que exige la ley, dejan que se abran locales que no tiene la accesibilidad que debe tener, y algunos que si son accesibles encontramos dificultades por la manera que tienen los trabajadores de atender a las personas con discapacidad. Tengo en un local un sitio accesible pero tengo que pedir la llave o lo utilizan como almacén. Hay empresas que cada vez están más implicadas en conseguir que las actividades sean inclusivas. **POA1***

*El importante incremento de población de personas con discapacidad y movilidad reducida, provocan una falta de accesibilidad al uso y disfrute de las infraestructuras públicas y privadas, al medio físico (edificaciones, zonas urbanas, transporte, etc.), la falta de integración laboral y formativa, etc., emergen como barreras frente al estado de bienestar, impidiendo la plena integración social de este sector de población que precisa y reclama profundos cambios estructurales y funcionales en las sociedades donde habitan. **PAP1***

5.3.2. Normativa sobre accesibilidad

NORMATIVA SOBRE ACCESIBILIDAD

Figura 21. Red semántica sobre normativa en accesibilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

EXPERTOS/AS

Según los/as expertos/as, la principal problemática con respecto a la normativa en materia de accesibilidad está relacionada con la dispersión del marco normativo, son numerosas las normativas que tratan el tema de la accesibilidad de manera directa o indirecta, lo que facilita el no cumplimiento de las mismas. Además, se identifica la normativa actual como insuficiente ya que no cubre la diversidad y amplitud del concepto de accesibilidad. También es preciso reseñar la carencia de un régimen sancionador en caso de no cumplimiento de las mismas.

I: ¿Qué mejorar podría realizarse en la normativa de accesibilidad?

R. PGT1: Promover leyes que no sean ni demasiado rígidas ni demasiado laxas y que incorporen un régimen sancionador.

I: ¿Hay amenazas del marco normativo en accesibilidad?

R. PGT1: La principal amenaza es que hay numerosas leyes y normativas que pueden dispersar la atención a la hora de ser cumplidas.

Falta completar el marco normativo en dos aspectos:

- **Herramientas más ejecutivas:** Estudios, Estrategias y Planes (sectoriales o generales) que consoliden el éxito normativo. Estas herramientas sirven para analizar la situación actual, valorar las deficiencias y fijar unos objetivos a medio-largo plazo cumpliendo con la normativa en vigor.
- **Elementos sancionadores efectivos:** Es importante introducir en el sistema un mecanismo inspector que vigile el cumplimiento de la ley, y en su caso, sancionar debidamente. El marco actual incorpora una serie de artículos de Infracciones y Sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad, pero es fundamental hacerlos patentes mediante sanciones ejemplares que castiguen a quienes no cumplan con la accesibilidad al empleo, a la formación, a la educación, a espacios públicos, a la cultura, al ocio.

Otro problema identificado por los/as expertos/as es que el marco normativo es postergado o no se cumple.

Pese a que la legislación vigente contiene aspectos verdaderamente interesantes en materia de accesibilidad, muchos de ellos han sido postergados en el tiempo e incumplidos, pese a sus buenas intenciones, por efecto de estos plazos y por efecto de la necesidad de que se publiquen los múltiples reglamentos que harán de esta ley una realidad. PAP1

En la línea de este resultado se rechaza “la impunidad ante el incumplimiento de la legislación y normas que intentan garantizar los derechos de las personas con discapacidad” (Foro Vida Independiente, 2010, p.2)

Otro elemento es la necesidad de definir adecuadamente las transferencias competenciales entre la administración central y la autonómica.

Además, es necesario resolver el conflicto de competencias entre el Gobierno y las Comunidades Autónomas en materia de accesibilidad, ya que hasta el momento la competencia en esta materia es exclusiva de estas últimas. PAP1

Asimismo, otro elemento fundamental es la coherencia legislativa a nivel territorial, de manera que exista una similitud en la normativa en todas las comunidades autónomas, de manera que se puedan preservar los derechos y ejercer las libertades en condiciones de igualdad en todos los territorios del país.

Necesidad de homogeneidad en las legislaciones. El hecho de que en cada nación/región/localidad haya una normativa sobre accesibilidad hace difícil que una persona con discapacidad tenga la certeza de que el destino/medio de transporte, etc.... sea accesible para ella. PAD3

Otro elemento importante es la transversalidad de la normativa sobre accesibilidad, de manera que sea aplicable en todos los sectores, no sólo en el sector turístico. PAD3

El marco normativo en esta materia será necesario en tanto que el sector turístico y los relacionados no contemplen la accesibilidad de manera natural, forma que los productos y servicios puedan ser utilizados / disfrutados por todas las personas. PAD3

Sería conveniente establecer un marco normativo homogéneo que permita a los usuarios tener los mismos estándares mínimos de accesibilidad en todos los lugares a los que viaje. Un marco normativo claro, abierto, que muestre las soluciones a todos los problemas que se puedan presentar. PAD3

No obstante no se puede decir que todo es negativo, ya que se han producido muchos avances en materia de discapacidad

El marco normativo en materia de accesibilidad ha avanzado considerablemente en estas últimas décadas. Desde el año 1982 en que la LISMI regulaba las primeras condiciones de accesibilidad a espacios públicos y a espacios comunes, hasta la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad el año 2013, han pasado 30 años en los que el término accesibilidad ha ido expandiéndose a terrenos impensables.

El impulso definitivo vino de la mano de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobado por la ONU en el año 2006.

Desde entonces, España, con una sólida legislación en materia de accesibilidad (la LIONDAU del año 2003 ya lo incorporaba como uno de sus principios rectores), introdujo el concepto de accesibilidad en ámbitos tan dispares como el transporte, las telecomunicaciones, la cultura (contenido audiovisual, libros, museos, bibliotecas,...), tecnologías (páginas web, firma digital, servicios, dispositivos,...), sociedad de la información y medios de comunicación, las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, el deporte o la educación, entre otros muchos. PAD1

Ni siquiera con la aparición de la nueva Ley 51/2003 sobre igualdad de oportunidades, no-discriminación y Accesibilidad Universal, LIONDAU, de ámbito estatal, más de trece años después podemos decir que la normativa se cumple y aplica taxativamente. Esta ley considera discriminatoria la falta de accesibilidad y fija plazos para hacer obligatorias las que denomina “Condiciones básicas de accesibilidad y no-discriminación”. PAP1

En resumen, España goza de una férrea normativa en materia de accesibilidad, extendida ampliamente a sectores cotidianos de las personas con discapacidad, gracias al trabajo realizado estos últimos 30 años entre los colectivos y los poderes legislativos.

Aunque ha habido muchos avances se estima que dado los años y esfuerzos realizados tanto profesionales como económicos, parece que la implantación de la accesibilidad debería haber obtenido una solidez de la que carece a día de hoy.

De acuerdo con los/as profesionales de la administración pública entrevistados a nivel de edificios, la normativa sí parece estar clara y se cuenta con experiencia y trayectoria que ha mejorado la accesibilidad en los edificios, la problemática llega en el entorno urbano

La normativa sobre accesibilidad lleva ya muchos años en vigor y ya ha surtido muchos efectos, quiero decir, en los ayuntamientos, que es donde damos las licencias de las obras para adecuar todos los edificios o para hacerlos nuevos y se supone que debiéramos hacer o supervisar todos los proyectos de urbanización, tenemos una norma que obligatoriamente hemos de cumplir. Entonces parece que los edificios sí van bien, me da la impresión que en materia de edificación, en general, con luces y sombras, pero en general, más o menos aplicamos una normativa y a lo mejor sería deseable que fuera más a fondo, pero donde se pierde es en el urbanismo. Todo lo que son proyectos de adecuaciones públicas... Yo recuerdo algunos, en Jaén concretamente, algunos ejemplos notables de mejora de la accesibilidad pero recuerdo otros, muy recientes, en los que no se ha tenido en cuenta y también es obligatorio. PTA1

Desconocimiento de la normativa, muy relacionado con la mala inversión

I. Comúnmente, ¿qué tipo de mejoras realizan los establecimientos? ¿A qué dificultades se enfrentan?

R. PGT1: La mejora más común es la incorporación de rampas o eliminación de barreras arquitectónicas. Las principales dificultades a las que se enfrentan es el desconocimiento de la normativa. Hay veces que las soluciones que se incorporan están mal ejecutadas por no disponer de un criterio técnico sólido y profesional (por ejemplo, rampas con excesiva pendiente). Sería mucho más fácil y sostenible económicamente, el incorporar la accesibilidad en el diseño y planificación que tener que rehacer lo que ya está mal hecho. PAD3

En relación a la normativa, “uno de los caballos de batalla del movimiento asociativo de la discapacidad es el incumplimiento sistemático y estructural de muchas de las leyes aprobadas que, supuestamente, defienden los derechos del colectivo” (CEAPAT, 2014, p. 13).

En diferentes niveles, existe una Legislación básica en Accesibilidad y Turismo Accesible de obligado cumplimiento:

- *Ámbito Internacional*
- *Organización Naciones Unidas*
- *Organización Internacional del Trabajo*
- *Unión Europea*
- *Ámbito Nacional*
- *Administración General del Estado*
- *Ámbito Regional*
- *Comunidades Autónomas*
- *Ámbito Municipal*
- *Municipios*

Además de esta Legislación y Reglamentos de obligado cumplimiento, también existen otras normas técnicas de calidad (AENOR o ISO) que pueden ser tanto obligatorias como de aplicación voluntarias. En definitiva, la accesibilidad está regulada, incluso existe un exceso de normativa en accesibilidad debido a las distintas competencias, lo que genera en la ciudadanía una sensación de complejidad y caos, algo que no ayuda al cumplimiento y aplicación práctica.

*Creo que más que mejoras lo que hay que hacer es cumplir lo que hay. En España hay demasiada normativa para a veces no cumplirla. En materia de accesibilidad existe el código técnico de la edificación y cada comunidad tiene su propia normativa de accesibilidad, de unas Comunidades a otras hay unas diferencias abismales, y no se cumple. La Administración debe de dar ejemplo de ellos mismo y exigirlo al resto. Es fundamental, cuando se abre un establecimiento hacer cumplir toda la norma de accesibilidad. **PAD2***

*El marco legal por el que se rige todo el trabajo realizado desde este ayuntamiento es la normativa autonómica de la Junta de Castilla y León, Ley 3/1998 de Accesibilidad y Supresión de Barreras y el reglamento que la desarrolla, Decreto 217/2001. **PAP1***

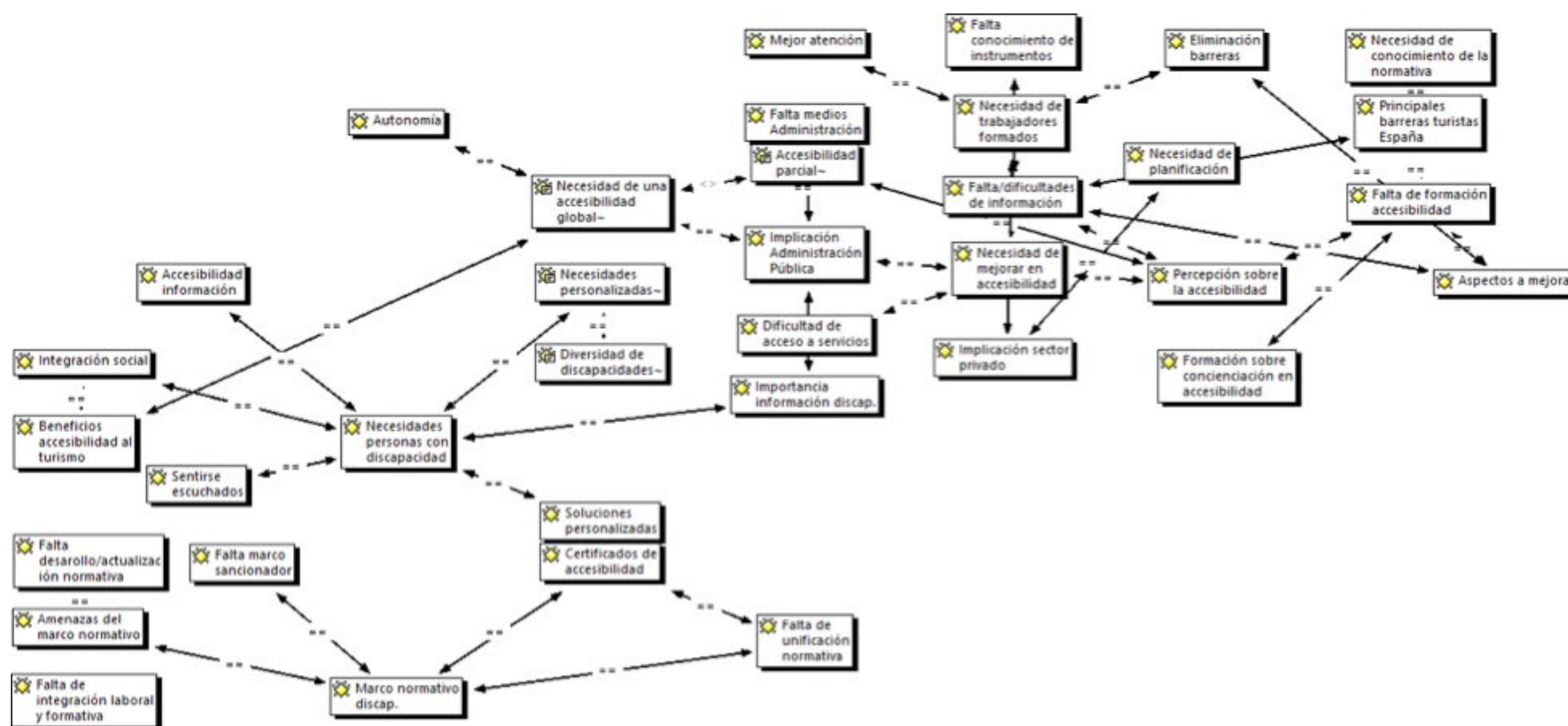
*Lo primero que miraban es lo que dice la legislación, para que no les impida abrir el local, si necesito tantos baños, la puerta tiene que mediar tanto, no se calientan la cabeza con el diseño, solo cubren el expediente **POA1***

“España es uno de los países europeos más avanzados en cuanto a legislación, pero paradójicamente estamos muy lejos de que todas esas leyes de las que disponemos se cumplan” (CEPAT, 2014, p. 13).

5.3.3. Necesidades

NECESIDADES

Figura 22. Red semántica sobre necesidades detectadas



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

SEGÚN RESIDENTES SIN DISCAPACIDAD

Mejorar la accesibilidad en coche a determinadas zonas. Necesidad de mejorar la movilidad

Y luego, otro tema en el que me veo reflejado en el día a día, es que hay zonas que realmente no están preparadas para acceder con coche, es bastante difícil, te cuesta Dios y ayuda, pierdes un montón de tiempo, no sé la solución que tendría pero la verdad es que es difícil. RSJ1

Y ahora moverse, el que no es de aquí de Jaén, la verdad es que lo tiene muy complicado porque con coche a pocos sitios puedes ir, tendría que dejarlo en el centro, si acaso en un parking y empezar con un plano a recorrerse RSJ1

Si no te encuentras un atasco te cobran 5€ en el parking, sino te tiras dando vueltas media hora RSH1

SEGÚN PROFESIONALES

Falta de prevención o previsión. Se interviene en la accesibilidad cuando se encuentran problemas

Cada vez que hay un marrón, me lo pasan. Es que es ahí donde tienen el problema, ósea si no hay dificultad, no me lo dicen, cuando me pasan algo es porque la cosa está complicada, de mantenimiento urbano, de obras, de terrazas... PTA1

Falta de conciencia social

Es una conciencia. A lo mejor quien no trabaja con accesibilidad, quien no trabaja con personas con algún tipo de discapacidad, movilidad reducida o tienen que mover grupos, no e tan consciente. PTP1

Falta de formación. La falta de formación del personal inciden en la dificultad de la puesta en marcha de proyectos dirigidos a mejorar la accesibilidad porque no se considera una prioridad o no se considera algo necesario.

Había un intento de proyecto que se empezó desde la oficina de accesibilidad y que no ha llegado a buen puerto que se llamaba accesibiliza tu ayuntamiento y accesibiliza tu ciudad. Vamos a empezar dentro del ayuntamiento, en los servicios que se prestan, la formación del personal y entonces, a partir de esa manera de funcionar, se verá reflejado en la ciudad. PTA3:

“Sería impensable que se cumplieran los pilares fundamentales de la calidad sin una adecuada y simbiótica política de formación del capital humano, con una adecuada estrategia de desarrollo de los recursos humanos en el sector turístico” (Fernández, 2010, p.3).

SEGÚN RESIDENTES CON DISCAPACIDAD

Es frecuente el discurso de personas con discapacidad que refieren que, pese a estar los establecimientos hoteleros adaptados o accesibles y de acuerdo con la normativa de accesibilidad, luego la realidad es que encuentran barreras o dificultades, lo que lleva a pensar en una doble vertiente, por una parte la normativa sobre accesibilidad no es adecuada o no es suficiente para eliminar la totalidad de las barreras y, por otra parte, parece que en los criterios para llevar a cabo las adaptaciones o eliminación de barreras no se ha tenido en cuenta los conocimientos de los afectados, es decir de las personas con discapacidad.

*Cuando tú vas a un hotel y pides una habitación para minusválido, lo que ellos asocian es que necesitas las agarraderas que se ponen al lado de la taza del váter y ya está. Este verano estuvimos en un hotel y la puerta del cuarto de baño era corredera, pero demasiado estrecha para pasar con la silla de ruedas, había bañera y el espacio entre el Váter y el lavabo era mínimo. **A3***

*Hay plato de ducha, que tiene escalón, mampara y que el plato de ducha es de 50 x 50. Las medidas exactas de lo que es un cuarto de baño adaptado, es muy difícil que lo encuentres. **RDF1***

Sin embargo, sí parece que, existe una relación directa entre el aumento del negocio y la adaptación efectiva de un negocio turístico, esto es, cuando se realiza una adaptación adecuada del negocio, mejora su clientela y su rendimiento económico.

*El albergue de Jaén está 100% adaptado y además creo que es de lo mejorcito de España. El problema es llegar hasta el albergue. En cuanto al hotel "x", el dueño no quería hacer nada de reformas e hizo 6 habitaciones adaptadas y ahora lo tiene todos los fines de semana lleno porque todas las personas con silla de ruedas van allí. **RDF1***

Lo que no sabemos es si todos conocen las principales ventajas del Turismo Accesible que igual conviene recordar:

- *Es un derecho que todos los ciudadanos accedan, utilicen y disfruten de los entornos, bienes, productos y servicios turísticos.*
- *Es un factor de integración social.*
- *Es generador de empleo, de nuevos yacimientos de empleo por la diversificación de la oferta turística (tratamientos, actividades concretas, asistencias personales, acompañamientos, excursiones, etc.), mejorándola e incrementando la calidad de este sector.*
- *Es un elemento básico de calidad de la oferta turística y una vía de diferenciación altamente rentable que puede ayudar a transformar el sector e incrementar sus ingresos al poner en práctica políticas de responsabilidad social.*
- *No conlleva una gran inversión económica.*
- *Es una oportunidad de negocio*

SEGÚN EXPERTOS/AS

Los/as expertos/as señalan la necesidad de las personas con discapacidad de sentirse escuchados. Esto guarda relación directa con el discurso de las personas con discapacidad que se quejan de que no son escuchados a la hora de la toma de decisiones y que desemboca en que la normativa de accesibilidad no llegue a unos estándares mínimos, las personas con discapacidad siguen encontrando obstáculos y barreras a pesar de haber realizado obras o modificaciones en los edificios para mejorar la accesibilidad y cumplir la normativa. Y también guarda una relación directa con el discurso aportado por los profesionales con la falta de prevención o previsión y con las malas inversiones que realiza la administración pública

I. ¿Cuáles son las necesidades que tienen las personas con discapacidad?

R. POA2: Sentirse escuchados y con soluciones personalizadas

Necesidad de políticas transversales de accesibilidad

El hacer una planificación de las actuaciones necesarias para adaptar nuestros municipios y ciudades es un buen punto de partida, pero normalmente estos planes se centran en los espacios de uso público, urbanismo, el entorno o los transportes sin trascender al sector turístico en concreto, con lo cual se hace necesario trabajar de una forma transversal entre las distintas áreas para que la accesibilidad pueda implantarse de forma integral para ciudadanos y turistas. PGT1

Que la información sea accesible para las personas con discapacidad

Además necesitan un trato personalizado con respeto. Así mismo necesitan que la información que se les ofrece esté en formato accesible (braille, lengua de signos, lectura fácil, etc.). PGT1

Las necesidades varían en función de las (dis)capacidades del turista: transporte adaptado, eliminación de barreras arquitectónicas, dispositivos de movilidad, bucles magnéticos, servicios en lengua de signos, subtítulos de contenido audiovisual, pictogramas, cartas en braille... PAD1

OTRAS NECESIDADES

Necesidad de formación de los profesionales del sector turístico

Es de vital importancia la cualificación de los/as profesionales en cuanto a cómo tratar a personas con necesidades especiales así como en conocer el tipo de información que deben ofrecer al turista. El turismo es sector servicios, vendemos experiencias que deben materializarse siempre a través de un trato adecuado. PGT1

Además con técnicos comprometidos y que sepan de lo que hablan, y lo digo con conocimiento de causa, porque a mí lo primero que me tocó en el Ayuntamiento

fue enseñar a muchos técnicos, unos se convirtieron y otros se quedaron a mitad de camino y teníamos un área específica. PAD2

La formación de los profesionales la calificaría con un 7, porque, aunque están preparados, les falta mucho. TVA7

Bajo mi punto de vista, creo que le falta formación a algunos de los profesionales, aunque hay algunos bastante buenos. TVS1

En todas las profesiones debería de existir algo, una asignatura que sea de atención a personas con discapacidad.

Necesidad de compañía por mala accesibilidad

Las sillas manuales en todo caso, tienen más facilidades de salvar estos escalones, como es el caso de Carlos Linares, pero las sillas de motor o las eléctricas como tienen el antivuelco detrás no dan opción a que lo crucen, con lo cual, Carlos, por este tipo de problemas, necesitan constantemente ir acompañado de otra persona. A1

Necesidad de información para facilitar la organización de la estancia y necesidad de trato personalizado que se adecúe a las limitaciones o discapacidad de la persona

Dependiendo del tipo de discapacidad, tendrán unas necesidades específicas u otras, pero en líneas generales, necesitan disponer de una información clara, detallada, descriptiva, actualizada y fiable para organizar su estancia. Además necesitan un trato personalizado con respeto. Así mismo necesitan que la información que se les ofrece esté en formato accesible (braille, lengua de signos, lectura fácil, etc.). PGT1

Necesidad de autonomía personal

La autonomía abarca desde el momento en que se planifica la actividad (acceso a la información turística, disposición de espacios y servicios accesibles) hasta que se regresa al punto de partida, pasando por los desplazamientos del punto de partida al medio de transporte, el acceso al medio de transporte, la estancia en dicho medio, el traslado al destino turístico y la estancia y las actividades de dicho destino. PAD1

Necesidad de un concepto de accesibilidad global

De esta manera, la accesibilidad no solo beneficia a los usuarios con discapacidad, sino a toda la población. Accesibilidad y diseño universal son dos principios que van de la mano.

Incorporar conceptos de accesibilidad y diseño para todos en este sector es traducible en términos económicos, sociales, morales y éticos más que positivos, es la configuración de espacios solidarios, abiertos e inclusivos, donde todos seamos mucho más felices. PAD1

La accesibilidad es una disciplina que debe estar presente en todas las actividades que realiza el ser humano y de manera especial se tiene que manifestar la accesibilidad tecnológica, ya que la aplicación de la accesibilidad garantiza que el producto o servicio del que estamos hablando puede ser utilizado por todas las personas. PAP1

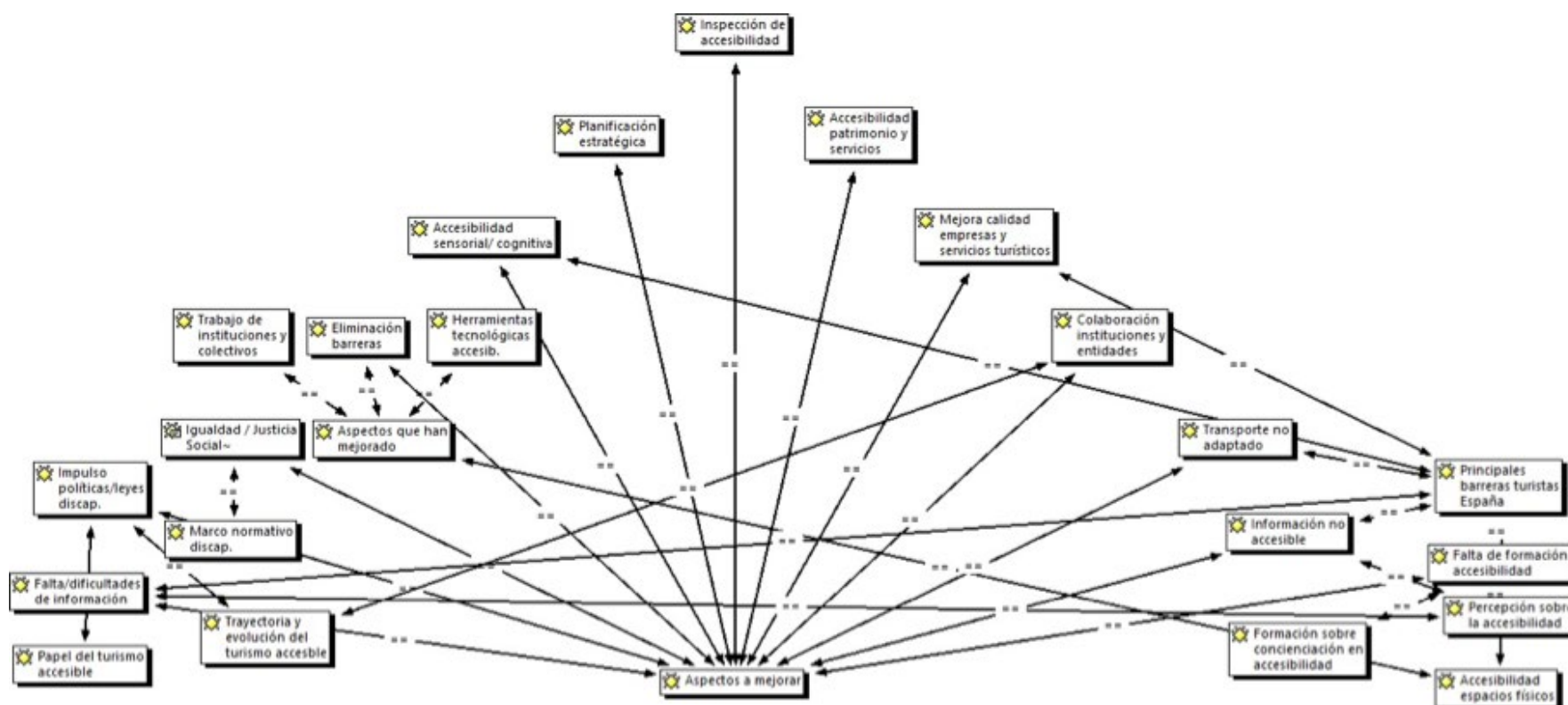
Necesidad de accesibilidad de las nuevas tecnologías, facilitando su uso para todas las personas

Las nuevas tecnologías suponen un avance en el tema de accesibilidad ya que permiten encontrar soluciones. Sin embargo, los productos nuevos que se desarrollen a través de las nuevas tecnologías han de tener en cuenta los principios del Diseño Universal. Es decir que los productos puedan ser utilizados por todas las personas. PAD3

5.3.4. Aspectos a mejorar

ASPECTOS A MEJORAR

Figura 23. Red semántica sobre aspectos a mejorar



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

La inspección de la accesibilidad, la planificación de actividades turísticas inclusivas en el destino, la accesibilidad cognitiva, un marco normativo potente (leyes, reglamentos, estrategias, planes, sanciones,...), la coordinación entre las tres administraciones (Estado, Comunidad Autónoma, Entidad Local) y el trabajo conjunto entre Administraciones Públicas, empresas privadas y entidades sociales son algunos de los aspectos por mejorar. PAD1

Establecimiento de procesos de mejora continua

Para poder ofrecer unos estándares de calidad es completamente necesario que exista una mejora continua a todos los niveles. La sociedad actual es cambiante y cada día es más la gente que viaja y requiere nuevas exigencias. El sector turístico, para hacer frente a las nuevas demandas, tiene que reinventarse, consolidando aquello que los clientes ven como positivo y mejorando aquello que necesita una renovación o una adaptación. PAD1

Que la accesibilidad sea integral, que todos los elementos de la cadena de valor del turismo sea accesible

El Turismo Accesible o Turismo para Todos no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad. PAP1

Cada vez más se piensa en las experiencias turísticas globales, es decir, desde que se planea el viaje hasta que se vuelve, por lo que se necesita que todos los elementos de la cadena de valor del turismo sean accesibles. Es preciso una interrelación entre ellos, la presencia de un gestor de destinos turísticos. PAD3

Hay que mejorar la formación de los/as futuros/as profesionales del sector turístico

El principal aspecto a mejorar y la clave de que la accesibilidad sea algo estandarizado y normalizado, es la falta de Formación, tanto en los planes de estudio de los futuros profesionales del sector, como en los profesionales que prestan un servicio turístico. Deberían disponer de un conocimiento específico sobre cómo tratar adecuadamente a personas con distintas necesidades, para ofrecer una atención personalizada. En este conocimiento se debería incluir cómo ofrecer una información clara, descriptiva y fiable sobre las características de accesibilidad de los distintos entornos, instalaciones o servicios, y por último garantizar que la información que se presta esté diseñada en un formato accesible. PGT1

Otra mejora necesaria es la incorporación de la accesibilidad al patrimonio: hay que mejorar

Así mismo se debería mejorar la incorporación de la accesibilidad al patrimonio como eje clave para su conocimiento y preservación. PGT1

A veces es de lógica saber cómo hay que tratar al cliente, si te llega una persona ciega hay que quitar todo el mobiliario que le pueda interferir o cuando llega una persona en silla de ruedas que pueda acceder a todos los elementos, y creo que hay un gran desconocimiento. PAD2

El transporte es otro de los elementos a mejorar de la accesibilidad

Los autobuses dejan mucho que desear, el tren mejora pero son muy pocas las plazas que hay. Los aviones, hace poco hubo una huelga en Ryanair por la atención a personas con discapacidad, en fin, es un reto de mejorar no solo la accesibilidad de sus clientes, sino también de sus trabajadores, por ejemplo los trabajadores con discapacidad en un hotel, también hay que adaptar sus puestos. POA1

5.3.5. Aspectos que han mejorado

ASPECTOS QUE HAN MEJORADO

Figura 24. Red semántica sobre aspectos que han mejorado



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

En primer lugar, es interesante resaltar en la red semántica, que al solicitar al *software* Atlas.Ti la red conceptual de aspectos que han mejorado, incluye el cógido [aspectos a mejorar] esto demuestra gráficamente que, si bien, del discurso de los/as entrevistados/as se deduce que hay determinados aspectos que han mejorado, también extrae que esos elementos pueden seguir mejorando.

Se ha mejorado el acceso a la información gracias a los avances tecnológicos.

Creo que se ha mejorado por ejemplo la información, no sé si siempre la información es buena, me refiero al acceso a la información. La accesibilidad debe estar en toda la cadena turística, desde que se busca información hasta que vuelve a su casa y comparte la experiencia con su gente. Entonces, creo que el acceso a la información hoy en día está mejor, por ejemplo la cantidad de App que hay. Se ha mejorado también, aunque aún queda mucho, en la accesibilidad no solo del hotel por ejemplo, sino también del entorno, puedes salir, ir a la playa, tomar el sol, ir al teatro. La tecnología también está aportando bastantes mejoras. POA1

Se ha mejorado en el acceso a los transportes y en la supresión de barreras arquitectónicas como se ha visto anteriormente

La accesibilidad a los medios de transporte, la accesibilidad a espacios físicos, herramientas tecnológicas para planificar las vacaciones, son ejemplos de buenas prácticas en muchos casos. POA1

Afortunadamente se ha avanzado mucho en la supresión de barreras físicas, aunque aún quedan muchas actuaciones que realizar en este sentido. POA1

También se ha mejorar en la sensibilización de las personas con la accesibilidad, varios expertos coinciden en el compromiso de las personas con la accesibilidad

Pues mira, yo creo que hay personas muy comprometidas, y además yo por mi situación personal viajo con una persona en silla de ruedas, con mi pareja, y que lo vivo también en primera persona. Entonces encuentras a personas muy comprometidas con la accesibilidad PAD2

Se observa un mayor protagonismo de las personas con discapacidad en la sociedad, y el interés por la accesibilidad ha ido aumentando a nivel social

En el caso del Turismo Accesible el cambio ha sido claro. Hace unos años las personas con discapacidad no tenían ningún tipo de protagonismo en la sociedad, quedando muchas veces relegadas al ámbito doméstico. Por suerte la situación ha ido cambiando y ahora existe un buen número de empresas especializadas en Turismo Accesible. PAP1

Laboralmente, lo que percibo es que se ha incrementado el interés por decirlo así, esto acompañado de que la legislación cada vez exige más, también hay mucho interés en los medios de comunicación, hoy en día buscas Turismo Accesible en google y hay muchísima información, también creo que las ciudades y algunas entidades públicas se han ido implicando cada vez más. POA1

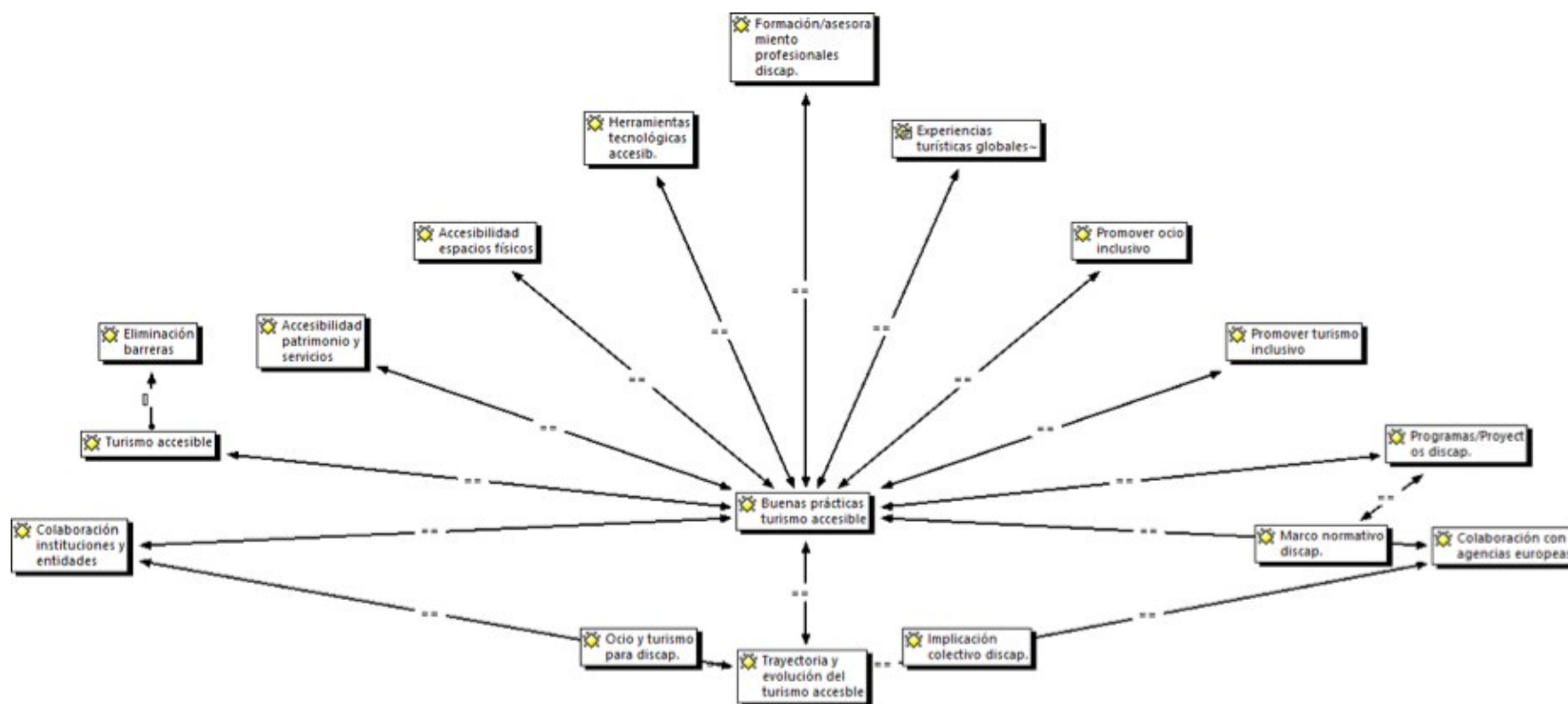
A nivel personal, creo que la gente cada vez se deja ver más, antes se veía menos personas con discapacidad en el día a día y cuando viajabas. POA1

Se ha avanzado de un modelo de vida independiente a un modelo de diseño para todas las personas

Sin embargo, tras muchos años de lucha por conseguir principios equitativos basados en un modelo de vida independiente, se ha cambiado el rumbo hacia el concepto y objetivo del diseño para todos, cuyo principio radica en la facilitación del uso de los productos y servicios a todos los usuarios, participando éstos en el proceso de diseño y evaluación. PAP1

5.3.6. Buenas prácticas

Figura 25. Red semántica sobre buenas prácticas
BUENAS PRÁCTICAS



Fuente: Elaboración propia a partir de Atlas.Ti

Buenas prácticas detectadas por los/as expertos/as

Algunas de las buenas prácticas detectadas por los/as expertos/as son *Bizkaia 4ALL*, *Travel for All*, las realizadas en la ciudad de Ávila, Linares para To2, Accesible Madrid o ILUNION Hoteles.

BIZKAIA 4 ALL: Colaboramos con proveedores turísticos (alojamientos, autobuses, guías, empresas de actividades, etc), con las asociaciones de personas con discapacidad (que han testado los Programas) y con el apoyo institucional de la Diputación Foral de Bizkaia. POA2

TOURISM 4ALL: Travel for All también participa en un consorcio integrado por los Ayuntamientos e Bilbao, Vitoria, San Sebastián, Zarautz, las comarcas de Goierri y Rioja Alavesa, y la Fundación Instituto Gerontológico Matía. Esta iniciativa, denominada Tourism 4 All es un proyecto europeo para la promoción de Euskadi como destino accesible de referencia, que busca prestar atención a la accesibilidad para todos. POA2

Fruto de este trabajo se ha desarrollado un vídeo promocional de Euskadi como destino accesible a nivel europeo, un folleto sobre Turismo Accesible con 6 propuestas de vacaciones para todos en Euskadi (en castellano, euskera, inglés y francés), y material formativo de referencia en esta materia. Además de los 6 itinerarios accesibles, se han identificado numerosos recursos y actividades turísticas adaptadas para colocar a Euskadi en la vanguardia de este segmento de mercado tan especial y necesario. Todo este material ha sido distribuido entre agencias europeas especializadas en Turismo Inclusivo, asociaciones que trabajan en temas de discapacidad, agentes turísticos y medios de comunicación, con el fin de consolidar a Euskadi como un destino accesible de referencia POA2

La colaboración Público-privada FUNCIONA y da resultados: Instituciones, Asociaciones y usuarios, Empresas de turismo sensible a esta causa. POA2

Como buenas prácticas, conozco personalmente algunos casos como el de la Ciudad de Ávila, que ha realizado un excelente trabajo de intervención en el Patrimonio a la vez que de sensibilización con la ciudadanía, demostrando que sí es posible compatibilizar la accesibilidad con el patrimonio. PGT1

Además, tuve la oportunidad de participar de primera mano como responsable del Área de Turismo del Ayuntamiento de Linares, donde llevamos a cabo una estrategia de Turismo Accesible “Linares para To2”, consiguiendo varios reconocimientos, entre los que destaca el Premio Reina Sofía de Accesibilidad de Municipios en 2013, o entrar a formar parte de la Red Europea de Excelencia Turística (EDÉN). PGT1

Además me gusta la línea de trabajo que está llevando a cabo la ciudad de Málaga, Barcelona o Vitoria Gasteiz. PGT1

Cualquier persona puede seleccionar un destino y escoger la instalación y los servicios turísticos que mejor se ajustan a sus necesidades. El desarrollo de esta aplicación, TUR4ALL (Fundación Vodafone y PREDIF), ha movilizó al sector turístico

que, observado y auditado continuamente, se empiezan a sentir responsable de la discriminación que sufren personas con discapacidad en el turismo. Es por ello, que el sector se está movilizandopoco a poco presionado por los colectivos, animado por las cifras de potenciales clientes y ahuyentado por la normativa. PAD1

Accessible Madrid, otro ejemplo, ofrece venta y alquiler de productos de apoyo para la movilidad personal y servicios especializados en ocio y turismo para personas con discapacidad o movilidad reducida. PAD1

PREDIF arriesga en su propuesta turística y ha auditado espacios temáticos como son las rutas del vino (incluyendo la bodegas), el Camino de Santiago, vías verdes y diversas Ciudades Patrimonio de la Humanidad. PAD1

Ilunion Hoteles, con mucha diferencia, porque incorporan la accesibilidad física y luego la preparación a todas las personas de la cadena. PAD2

Ávila, el rinconcito de Gredos también de forma específica, Arona en Tenerife también es un ejemplo de accesibilidad, porque han sabido ver la oportunidad de negocio. PAD2

5.3.7. Accesibilidad y empresas privadas

LA ACCESIBILIDAD Y LAS EMPRESAS PRIVADAS

La colaboración con la empresa privada es fundamental para garantizar la accesibilidad en la cadena de valor del turismo. Para ello deben visibilizar un rendimiento económico que no están percibiendo, por lo que no se forman adecuadamente y tienen una visión de la accesibilidad muy reducida, casi exclusivamente a la eliminación de barreras arquitectónicas, sin embargo hay otros aspectos de la accesibilidad que no tienen en cuenta y, por ello, no obtienen el rendimiento económico esperado porque los clientes con necesidades de accesibilidad o sensibilizados con la misma no utilizan esos servicios ya que no son 100% accesibles.

Por mi experiencia, la gran mayoría de empresas no ven rentable el segmento de mercado de personas con discapacidad y les cuesta implantar mejoras en sus instalaciones o servicios. No hay una motivación y siguen teniendo en su mente el prejuicio de que Accesibilidad = a persona en silla de ruedas. PGT1

Por ello es necesaria una labor de sensibilización hacia las empresas para que entre todos podamos contribuir a una implicación con la accesibilidad desde nuestros pequeños negocios con el fin de no romper la cadena de valor del turista. PGT1

Y luego, por parte de las entidades privadas, pues creo que lo tienen que planificar desde el inicio porque si lo haces así, no te supone un coste adicional. PAD2

A pesar de la existencia de una amplia y variada oferta turística todavía existe un gran desconocimiento por parte de los/as propietarios/as y de los/as trabajadores/as sobre las normativas y su aplicación y cumplimiento, lo que se traduce en importantes errores en las adaptaciones de los establecimientos .

5.4. Percepción de los/as expertos/as

5.4.1. Sobre la accesibilidad del Turismo en España

Existe unanimidad en el discurso de los/as expertos/as consultados en que se ha ido avanzando mucho en términos de accesibilidad en el turismo en España, sin embargo, queda mucho camino por recorrer. Las principales líneas a mejorar serían:

Escasa oferta 100% accesible

- Accesibilidad parcial, no en todos los elementos de la cadena
- Ofertas no inclusivas: Solo para personas con discapacidad
- Falta de información y no es fiable/veraz
- La cadena de accesibilidad falla en los destinos
- Escasa consideración de las Instituciones Públicas
- Desconocimiento y no formación de los profesionales del sector
- Información en formatos NO accesibles (web, folletos, etc.).

Mi percepción personal es que aunque cada vez más se van dando pasos para avanzar en este segmento de mercado, actualmente sigue quedando mucho por hacer, ya que este aspecto no se tiene en cuenta como debiera. PGT1

Quizá, como en otros ámbitos de la vida de las personas con discapacidad, en el Turismo Accesible se han dado muchos e importante pasos, pero aún queda un importante camino que recorrer.

Encuentras a personas muy comprometidas con la accesibilidad, pero hay personas que lo hacen por obligado cumplimiento, y cuando las cosas se hacen así y con desconocimiento, las cosas salen mal. Te encuentras barras mal colocadas, puertas pequeñas, a nosotros nos ha pasado de todo, llegar a una casa rural y que te digan que es accesible y cuando hemos llegado descubrir que el llegar allí es casi misión imposible. PAD2

Bajo mi punto de vista, España es un destino turístico por excelencia, es puntero en términos de accesibilidad respecto a muchos otros países. Sin embargo, teniendo en cuenta lo que hemos mencionado antes respecto a la necesidad de la gestión global de los destinos, aún nos queda mucho por recorrer. PAD3

España necesita mejorar sustancialmente, pero gracias a la importante labor de la sociedad civil organizada en torno a la discapacidad, se van mejorando muchos aspectos hasta ahora no abordado.

5.4.2. Sobre razones para no viajar

Uno de los motivos principales para no viajar es la falta de información veraz con respecto a la realidad

Desconfianza en la información sobre la accesibilidad de los establecimientos. La fuente de información que más confianza les ofrece son familiares /amigos y asociaciones. Las que menos: prensa y administración pública.

Al viajar, la discapacidad supone un gasto extraordinario (un 80% +): a menor movilidad, mayor gasto: hotel, transporte privado, ayudas técnicas, etc. ¿Por qué se lo gastan? Escogen en función de la accesibilidad del destino, alojamiento, actividad, etc. Su capacidad de elección está condicionada. POA2

CUARTA PARTE: CONCLUSIONES, LIMITACIONES, HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 6: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

CUARTA PARTE: CONCLUSIONES, LIMITACIONES, HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN Y FUTURA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO 6. Discusión y conclusiones

Se inicia este capítulo con la presentación de las conclusiones del momento interpretativo en el que se desarrollan las Ciudades Inteligentes y Accesibles y los Destinos Turísticos Inteligentes, que ha finalizado con la nueva estrategia de Turismo Inclusivo, basada en la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*.

Posteriormente, se han dado las respuestas a las preguntas iniciales de la investigación, reflejando la importancia de que no es posible un Turismo Inteligente sin accesibilidad, la conceptualización del Turismo Inclusivo, las ciudades y destinos inteligentes y accesibles de España, los elementos que repercuten en la cadena de valor en turismo y la importancia de la implicación por parte de todos los sectores para la consecución de un turismo incluyente.

En tercer lugar, se pone evidencia el mecanismo para el diseño de un Destino Turístico Inteligente, proporcionando un plan director que sirva de guía para su logro. Este modelo que incluye los factores que se consideran necesarios para su obtención y que establecen como base la *Accesibilidad Universal*, sirven de base para la creación de un Destino Turístico Inclusivo, para lo que se incluye un protocolo para la consecución de un destino para todas las personas, originado por una encuesta de valoración en destinos que ponga voz a las personas.

Finalmente, se describen las limitaciones encontradas en el marco del Turismo Inclusivo, así como las futuras líneas de investigación.

6.1. Diagnósticos compartidos

6.1.1. *La Smart City*: el punto de partida

A modo de conclusión, a lo largo del desarrollo de esta investigación venimos haciendo hincapié en la aplicación práctica de la accesibilidad para los Destinos Turísticos Inteligentes, que tiene su origen en el nuevo modelo de ciudad denominada *Smart City*. Reforzando la idea de que no hay una Ciudad Inteligente si no se tiene en cuenta en ella la accesibilidad, a continuación reflejamos la evolución que hemos detectado en cuanto a los elementos que integran la Ciudad Inteligente, desde una primera concepción hasta la inclusión de la *Accesibilidad Universal* y la Participación Ciudadana, ocasionando una nueva denominación que pone a la persona en el centro de la ciudad, la *Smart Human City*.

Figura 26. Primera concepción de los elementos que componen una *Smart City*



Fuente: Elaboración Propia a partir del material del Curso de verano “Un Acercamiento a las *Smart Cities* desde la Accesibilidad Turística”. UNIA Sevilla

Figura 27. Elementos que se adhieren a la *Smart City* para constituirse como una Ciudad Inteligente



Fuente: Elaboración propia

Figura 28. Elementos que componen una Smart Human City



Fuente: Elaboración Propia a partir del material del Curso de verano “Un Acercamiento a las *Smart Cities* desde la Accesibilidad Turística”. UNIA Sevilla

6.1.2. El éxito de un territorio inteligente está marcado por las personas

El trabajo realizado ha contribuido a identificar los puntos que hay que tener en cuenta para llevar a cabo una consideración exitosa de lo que es un Destino Turístico Inteligente, dejándonos aspectos transcendentales para reflexionar y otros que se han reforzado con la idea de intervenir entorno dónde está la inteligencia de los destinos.

Como punto principal, desde el origen se han considerado las necesidades reales que tienen las personas durante el desarrollo de una actividad turística o de la propia vida en la ciudad. Este interés por detectar cuáles son las necesidades y la forma de implementar su respuesta, se ha configurado como la base de la realidad que marque el éxito de un territorio inteligente.

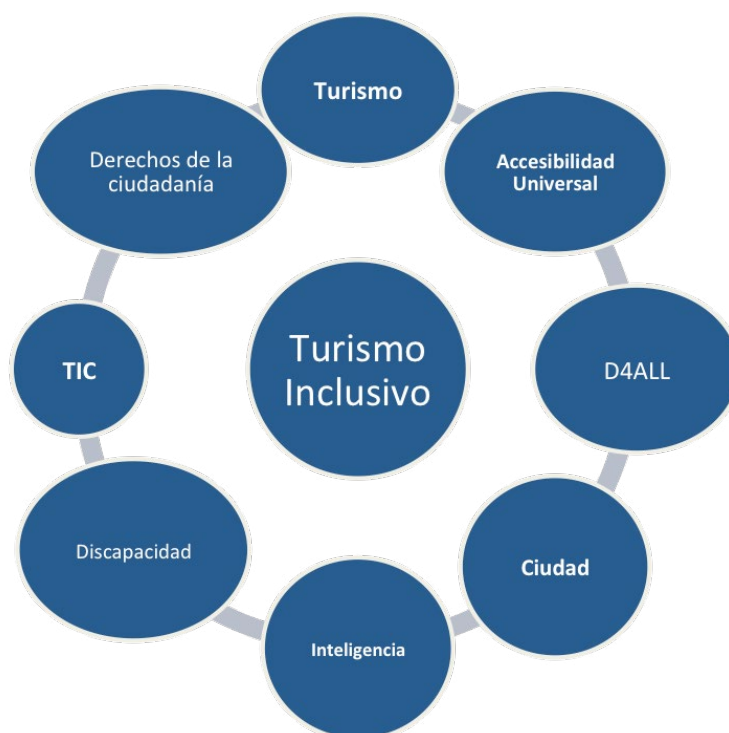
En este sentido, la participación es reconocida como uno de los elementos imprescindible. Es imprescindible contar con la ciudadanía a la hora de proyectar los modelos turísticos para una sociedad en pleno proceso de transformación, donde si no se consideran las diferentes necesidades de la ciudadanía, sino se incorpora la voz y el punto de vista de grupos con distintos intereses en la construcción de la ciudad, se impone una visión parcial y sesgada que hace más difícil la vida a todos los que no han sido tenidos en cuenta. De hecho, “para garantizar el éxito de un Destino Inteligente, resulta clave el papel que presenta la población, resultando fundamental mantener la implicación de la comunidad en la construcción del territorio” (Alzua-Sorzabal, 2015, p. 93).

En definitiva, la figura del/a ciudadano/a es un perfil clave en el nuevo modelo de ciudad y de turismo, ya que no solo se trata de consumir, sino que interactúa con el entorno y sus servicios y hace uso de sus productos. La ciudadanía debe ser el protagonista, para que con su implicación se desarrollen de los principios de accesibilidad y estas ciudades puedan personalizarse a través del diseño para todos/as (CENTAC, 2012). Este factor da si cabe más importancia, estimando la oportunidad que se brinda a la tecnología para que las personas con discapacidad aporten las consideraciones necesarias y favorezcan al despliegue tecnológico de un destino, para que este se adapte a las necesidades de sus habitantes y visitantes.

6.1.3. Elementos teóricos que integran el Turismo Inclusivo

Comenzamos este camino abordando las nociones de accesibilidad e inteligencia hasta llevarnos a una nueva forma de entender el turismo, el Turismo Inclusivo. En esta secuencia participan elementos que se consideran han marcado el carácter central de la investigación, tales como:

Figura 29. Elementos teóricos que se integran el Turismo Inclusivo



Fuente: Elaboración Propia

La *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*, constituyen la columna vertebral del Turismo Inclusivo. Es el elemento común que pretende realzar el significado del estado de la cuestión, donde la manera de abordarlo e implementarlo en el proceso de innovación es clave, teniendo en cuenta los derechos de la ciudadanía y el amplio horizonte de la discapacidad.

En cuanto a la ciudad, actualmente nos encontramos con un crecimiento relevante de la población que vive en ella, constituyendo el entorno en el que mayor parte de la población

mundial va a crecer, trabajar, vivir y relacionarse. Este fenómeno de concentración urbana, hace que a través de ella se intenten poner medidas para mejorar la calidad de vida de sus habitantes (Ávila, et al., 2015).

El término *Smart* que tan asociado está en nuestro día a día, se asocia a determinados dispositivos como *SmartPhone*, un término que consideramos atractivo y basado en la utilización de la infraestructura tecnológica originado por las **TIC**.

Que cada vez tenemos mayor dependencia de la tecnología y la sociedad está cada día más sometida a ella en todos sus sectores es más que una evidencia, por lo que sin duda la tecnología tiene un papel protagonista en el avance y evolución tanto en la ciudad como en el turismo, donde el proceso de evolutivo en la infraestructura de telecomunicaciones, ha generado un nuevo paradigma, conectando al ser humano a la sociedad de la información y la comunicación en su día a día. La tecnología toma fuerza en el nuevo modelo de ciudad, algo que desde nuestro punto de vista no estamos del todo de acuerdo, concluyendo que la tecnología puede servir como potenciador de capacidades y mejora de nuestra actividad, pero es un arma de doble filo cuando esta tecnología aplicada al ámbito de la ciudad o del turismo no es accesible a todas las personas (De Villiers, 2015).

La tecnología debe facilitar la accesibilidad. Las ciudades deben esforzarse por convertirse en lugares agradables para vivir, donde las Ciudades Inteligentes deben ser ciudades inclusivas desde el punto de vista social, en las que brindar servicios innovadores y útiles a todos sus habitantes y crear oportunidades para todos sus residentes y visitantes (Aorun 2013).

El sector turístico contribuye a la generación de riqueza y empleo, a la protección medioambiental y al intercambio multicultural, donde España se encuentra en una posición privilegiada dentro del contexto turístico internacional. En consecuencia, el turismo supone un impacto sobre los destinos, por lo que resulta necesario establecer los mecanismos necesarios para adaptarse a las nuevas demandas y exigencias de sus visitantes (Petisco, 2015).

El turismo es sin duda el elemento clave así como el Turismo Accesible que da sentido a esta tesis ya que en él se fundamenta su desarrollo, reafirmando que es un derecho universal garantizado por la Convención de las Naciones Unidas y por consiguiente debe ser abordado para el disfrute por igual de todas las personas.

6.1.4. Smart Vs Inteligencia

El concepto de destino inteligente posibilita que el/la visitante se pueda sentir acogido/a e integrado/a en el entorno en el que se mueve, y con una mayor capacidad para interactuar con los/as residentes (Alorda, 2013). Como conclusión, esta investigación se ha centrado en defender que la *Smart City* será aquella que sea capaz de situar tanto la estrategia energética como la infraestructura tecnológica para mejorar el bienestar de toda su ciudadanía.

A lo largo de ella se ha mencionado el concepto de *Smart City* al igual que el de Ciudad Inteligente. La realidad es que ambos hacen alusión al mismo significado aunque para nosotros cuenta con una diferencia que da sentido al interés por la creación de una nueva ciudad, destacando que el concepto *Smart* está ligado al de tecnología e innovación, mientras que inteligente lo asociamos a la capacidad de entender o comprender, capacidad de resolver

problemas, conocimiento, comprensión, habilidad, destreza y experiencia.

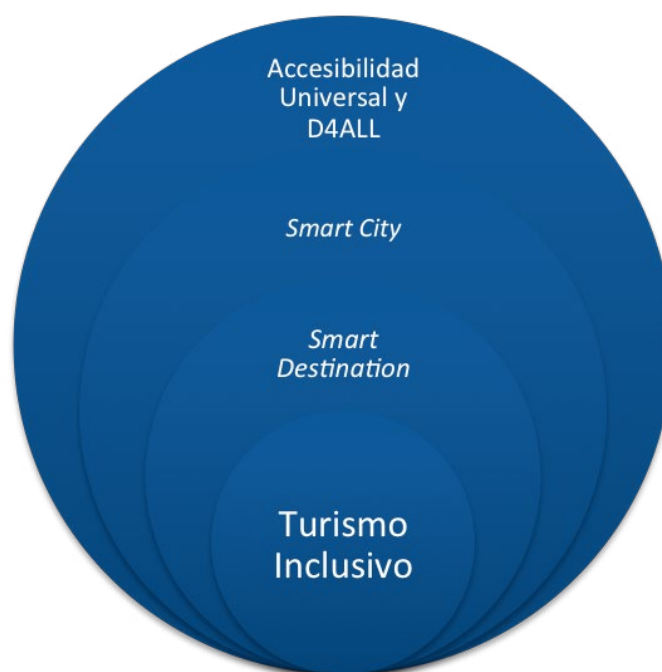
Desde el modelo de atención integral, centramos el interés en el planteamiento de un Turismo Inteligente, como un turismo centrado en la persona, que responda al significado de lo que entendemos por inteligente donde se tenga en cuenta el enfoque de las capacidades.

Todas las personas tienen capacidades para tomar diversas opciones a la hora de llevar a cabo sus propios proyectos de vida siempre y cuando se les ofrezcan posibilidades para desarrollarlas. Este enfoque basado en el desarrollo humano, se entiende como el conjunto de oportunidades que se ofrecen en una sociedad para poder tener una vida digna (Sen, 2000). Aceptar que todas las personas poseen capacidades que hay que descubrir y ofrecer posibilidades para su despliegue es algo que obliga a los poderes públicos y a la sociedad en su conjunto a diseñar y desarrollar medidas para que todos podamos desarrollar nuestra potencialidad, partiendo de nuestras características, mundo de valores y contextos diferenciados (Nussbaum, 2002).

De esta forma, la innovación facilitará la consecución de la eficiencia, la competitividad y la excelencia en la experiencia turística, estableciendo prioridades estructurales en materia de accesibilidad que sitúen siempre a las personas viajeras en el centro de todas las acciones desarrolladas.

Finalmente, lo ideal sería entender el turismo como lo que es, un derecho universal en el que no fuese necesario acompañarlo de ningún adjetivo. En este sentido, no sería necesario denominar el turismo como Turismo Inclusivo, si la inteligencia adoptara ya los criterios que lo definen; no obstante en la situación actual en la que nos encontramos lo utilizamos como un carácter reafirmante y una forma de lucha para que no quede fuera de la nueva era.

Figura 30. Elementos que envuelven el Turismo Inclusivo



Fuente: Elaboración propia

Consideramos que tratándose de ciudades (para los/as habitantes), como de destinos (para visitantes), deben estar diseñados y enfocados para el disfrute de los servicios y recursos de todas las personas, teniendo en cuenta las características de la población y la formación de sus profesionales. Por un lado, la ciudad debe estar preparada para su población y para ello, defendemos una *Smart City*, atendiendo a dos términos de carácter reafirmante como, la **Smart Human City**, una Ciudad Inteligente Humanizada o la *Smart City A+*, una Ciudad Inteligente Accesible para todas las personas y por otro lado los destinos deben estar enfocados en evitar la rotura de la cadena de accesibilidad, cumpliendo con el desarrollo del Turismo Inclusivo, configurándose como Destinos Turísticos Inclusivos.

6.1.5. Los caminos que conducen al Turismo Inclusivo

El origen del concepto de Destino Turístico Inteligente no puede asociarse exclusivamente a la aplicación del paradigma de la *Smart City*, ya que una serie de cambios estructurales en el sector turístico justifican la necesidad de nuevos enfoques en la gestión de los destinos turísticos, una necesidad que confluye con la consolidación del paradigma *Smart City* y que convierte al Destino Turístico Inteligente en una referencia para la gestión turística. (INVATUR, 2015, p. 13).

Debido a los cambios estructurales, tanto el sector turístico como el desarrollo de la ciudades han evolucionado en paralelo, hasta llegar a un punto de encuentro.

Como consecuencia, nuestro proceso de investigación ha abarcado este desarrollo, hasta detenerse en la aplicación práctica de la accesibilidad que da sentido al carácter inteligente

de ambos, donde nuestro objeto de estudio toma un único sentido: la consecución de Destinos Turísticos Inclusivos, que con el origen de la Ciudad Inteligente consigue satisfacer las necesidades de toda la población a través del Turismo Inclusivo, siguiendo una estrategia basada en la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*.

Figura 31. Evolución en paralelo del turismo y la ciudad



Fuente: Elaboración propia

6.1.5.1. Accesibilidad como estrategia

Los caminos directos que conducirán al Turismo Inclusivo y a los que llegamos desde los resultados obtenidos unido a la experiencia adquirida por lo observado y vivido, vendrán marcados por la mejora de la accesibilidad y la implicación de todos los agentes para alcanzar los objetivos de un territorio accesible. Será imprescindible la formación de los/as profesionales y la concienciación para mejorar la accesibilidad de los servicios y productos de la ciudad, así como la importancia de escuchar a todos los colectivos para los que la accesibilidad es necesaria, teniendo en cuenta que lo que es necesario para algunas personas, es útil para todas.

Realizar una estrategia turística que ponga en el centro la accesibilidad, conllevará la colaboración y el trabajo en red. Esta estrategia tendrá que ser capaz de mejorar el *marketing* y la venta de los productos accesibles, así como la mejora de los servicios adaptados y de movilidad, que hasta ahora no son suficientes. Esta estrategia deberá responder a la previsión

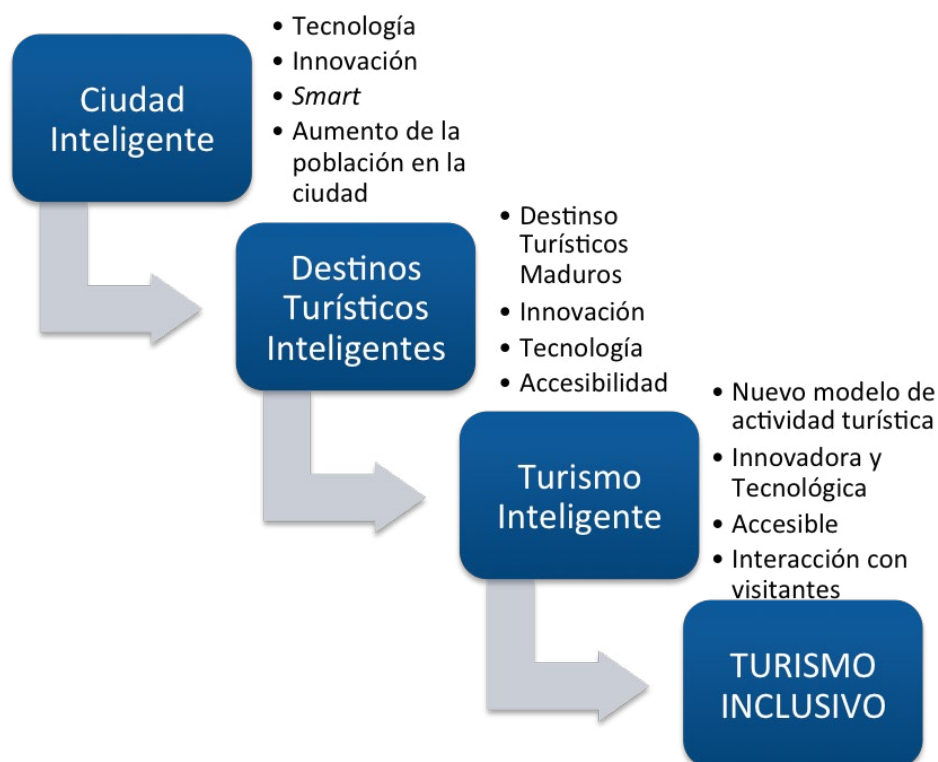
de acciones, desarrollando los mecanismos de actuación necesarios para adelantarse a futuras intervenciones. El establecimiento de procesos de mejora continua facilitará que la satisfacción personal con respecto a la vida en la ciudad y al desarrollo en la experiencia turística se mantenga en el tiempo, situándose de un modo integral.

Será necesaria la coordinación entre administraciones y la implicación de la Administración Pública, así como la búsqueda de alternativas para que la variedad y dispersidad de la normativa en accesibilidad favorezca su cumplimiento y efectividad. También es necesario incluir la accesibilidad en las nuevas tecnologías como herramienta de apoyo en la actividad turística y como potenciador de capacidades que no provoque exclusión.

Llegamos a la conclusión de que la concepción sobre el término de accesibilidad es diferente para cada uno de los informantes clave, siendo necesario un concepto de accesibilidad global. De la misma manera, las barreras arquitectónicas que aún continúan existiendo ocasionan una falta de autonomía; estas barreras, no solo van enfocadas a las relacionadas con la discapacidad física, sino que existen barreras digitales, cognitivas y sociales.

Aunque han sido muchos los avances conseguidos y existen numerosos ejemplos de buenas prácticas, como, el aumento de la presencia de las personas con discapacidad, el acceso a los transportes o la supresión de barreras arquitectónicas, es necesaria la inclusión de políticas transversales de accesibilidad, así como que la información que se proporcione coincida con la realidad favoreciendo la promoción de la autonomía personal.

Figura 32. Secuencia de configuración del Turismo Inclusivo



Fuente: Elaboración propia

Enmarcamos el Turismo Inclusivo como un turismo de calidad, resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas de los y las visitantes respecto a los productos, servicios y formación, con los factores de seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (González, 2008).

El acceso a los recursos y servicios turísticos no es un acto o un estado, sino que más bien se refiere a la libertad de elección en cuanto a la forma de intervenir, abordar, informar o hacer uso de una situación. La participación en condiciones de igualdad sería una realidad si se garantizara la igualdad de oportunidades para participar a través de medidas que mejoren la accesibilidad (Hernández, De la Fuente y Campo, 2014).

El Turismo Inclusivo debe ser capaz de promover la actividad turística con independencia de las capacidades funcionales de las personas visitantes.

Definimos el Turismo Inclusivo como aquel que utiliza la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL* como estrategia y herramienta necesaria para hacer realidad un turismo válido (Alcántara y Reina, 2014).

Existe un claro interés de conseguir en España un turismo para todas las personas, pero aún queda mucho trabajo por hacer para implantar las bases de un sistema eficaz que nos convierta en un claro exponente de Turismo Inclusivo. Algunas de las vertientes por mejorar se encuentran en que la formación sobre accesibilidad quizás no se transmite en los formatos adecuados ni llega a las personas interesadas; no existe promoción de los productos accesibles existentes; las agencias de viajes y turoperadores no siempre poseen la información deseada en materia de accesibilidad, lo que ocasiona problemas durante el transcurso de los viajes; los productos no suelen ser incluyentes, sino que se limitan en su mayoría a la creación de paquetes a medida para las personas que demandan servicios especiales; falta de formación en materia de accesibilidad de los/as profesionales del sector o la falta de concepción de la accesibilidad en el turismo como un elemento transversal.

Esta estrategia va encaminada en el logro de que el sistema turístico español sea más competitivo, aportando el máximo bienestar social en todas las fases de la experiencia turística. En definitiva, el binomio Turismo Accesible-Turismo Para Todos, comparte la óptica del Turismo Inclusivo, que reclama la creación de un sector turístico cuyos componentes configurados a través de la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*, sean utilizables por todos/as y cada uno de nosotros/as.

Es cierto que aún queda por mejorar la experiencia del/a turista antes, durante y después del viaje. Se debe impulsar la competitividad y el posicionamiento turístico del destino, incrementar la eficiencia en la gestión mediante la incorporación de la innovación, la inteligencia turística y por supuesto la gestión de los datos, que mejore la sostenibilidad en todas sus vertientes: *Accesibilidad Universal*, social, ambiental y económica, incrementando además la calidad de vida de los/as residentes (Romero, 2016).

Todos los/as profesionales que dediquen su actividad profesional en cualquier punto de la experiencia turística, debe realizarse desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los principios de *Accesibilidad Universal* y el diseño para todos/as, haciendo que más allá de los productos y servicios ofrecidos, el resultado de la experiencia final satisfaga las necesidades de todas las personas que viajan, pues que los turistas que viajan desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades y para que todos los millones de personas que realizan una actividad turística puedan participar del turismo en igualdad de condiciones es crucial que los destinos desarrollen medidas de *Accesibilidad Universal*. Aquellos destinos que creen entornos, productos y servicios aptos para todas las personas, evolucionarán en su oferta, harán posible una mejor experiencia turística y mejorarán la calidad de vida tanto de la población local como de sus visitantes (OMT, 2016).

En definitiva, el interés que comenzó en la óptica de la aplicación práctica de la accesibilidad en los nuevos Destinos Turísticos Inteligentes ha dado un paso más allá; no solo estamos hablando de inteligencia y tecnología; hablamos de experiencias turísticas, de destinos accesibles, de innovación, que se engloba en una nueva estrategia denominada Turismo Inclusivo (PREDIF, 2014).

6.2. Respuestas a las preguntas de investigación

Hasta el momento, estas podrían configurarse como las conclusiones más significativas de nuestra investigación. La metodología llevada a cabo ha supuesto concluir la aproximación científica entorno a los Destinos Turísticos Inteligentes, introduciéndonos en el Turismo Inclusivo, donde se han descubierto los parámetros relacionados con la *Accesibilidad Universal*, el *D4ALL*, así como la implicación del tercer sector y la valoración tanto de la ciudadanía como de los/as turistas.

Estas primeras conclusiones nos llevan a responder las preguntas de investigación

6.2.1. ¿Es posible un Turismo Inteligente sin accesibilidad?

Para que un turismo pueda ser definido como inteligente, debe incluir la accesibilidad, por lo que no es posible un Turismo Inteligente sin accesibilidad.

Aunque la accesibilidad es un elemento que debe ser aplicado de manera transversal, sería un factor negativo caer en el error de no tener en cuenta el producto que demandan las personas a través del diseño de paquetes turísticos que se centren en la satisfacción de expectativas o necesidades.

No podemos olvidar el diseño universal en la innovación de los destinos turísticos maduros, para que las nuevas acciones encaminadas a la actividad turística puedan ser desarrolladas por todas las personas independientemente de sus capacidades funcionales, facilitando así la inclusión, apostando porque la tecnología no suponga una barrera, sino un potenciador de calidad.

Un Turismo Inteligente incluirá la especialización del sector desde el punto de vista de la posesión de competencias formativas de los/as profesionales en materia de accesibilidad, eliminando el desconocimiento y contribuyendo a la satisfacción final de la experiencia.

El objetivo es diseñar englobando a todas las personas, eliminando los recursos y servicios discapacitantes que olvidan la diversidad.

Se debe compatibilizar la accesibilidad para el desarrollo de la actividad turística, aplicando los principios de *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*, mejorando así la autonomía personal y la calidad de vida en el turismo.

En definitiva, un turismo sin accesibilidad no construirá servicios y dispondrá de destinos adaptados para todas las personas, ofreciendo a los y las turistas destinos inclusivos, justos y favorables que tengan en cuenta su opinión.

6.2.2. ¿Cómo se conceptualiza el Turismo Inclusivo desde el punto de vista de una Ciudad Accesible e inteligente en España?

El Turismo Inclusivo conllevará la implantación de la accesibilidad en todos los componentes del sector turístico y es que la accesibilidad mejora la calidad de la oferta turística, dándole un valor añadido del que se benefician todos/as los/as clientes independientemente de su situación personal.

Una estrategia de Turismo Inclusivo será capaz de beneficiar a todos y todas los y las turistas, tanto al grupo que lo demanda como imprescindible para la realizar la actividad, como a los clientes habituales, que se benefician de la accesibilidad al medio y la perciben como un disfrute emocional inconsciente y un síntoma de calidad, como, turistas con discapacidad física; turistas con pérdida de sus capacidades sensoriales; turistas con discapacidad cognitiva; turistas de edad avanzada; turistas con lesiones temporales que reducen sus capacidades; turistas embarazadas en avanzado estado de gestación, cuya movilidad física se encuentra temporalmente reducida; turistas que transportan coches de bebé u otros elementos que dificultan su movilidad.

6.2.3. ¿Cuáles son las ciudades y destinos inteligentes y accesibles en España?

A través de las convocatorias revisadas entorno a los principales territorios accesibles, como los premios Reina Sofía de Accesibilidad, los Premios Reina Letizia de *Accesibilidad Universal* de Municipios, los Premios CERMI, los Premios *Access City Award*, los premios Telefónica *Ability Awards* o los Premios SICTED, las principales ciudades y destinos accesibles en España son: Arona, Ávila, Logroño, Málaga, Pamplona, y Santander.

Tabla 65. Destinos relevantes por sus iniciativas en accesibilidad

Arona
-AÑO 2009: Premio Reina Sofía de Accesibilidad -AÑO 2015: Mención especial Premio <i>Access City Award</i>
Ávila
- AÑO 2008: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2008: Premio CERMI - AÑO 2010: Premio Telefónica <i>Ability Award</i> - AÑO 2011: Premio <i>Access City Award</i>
Logroño
- AÑO 2013: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2015: Mención especial Premio <i>Access City Award</i>
Málaga
- AÑO 2010: Premio CERMI - AÑO 2012: Premio Telefónica <i>Ability Award</i> - AÑO 2013: Premio SICTED - AÑO 2014: Mención Premios <i>Access City Award</i>
Pamplona
- AÑO 2009 y 2010: Premio CERMI - AÑO 2010: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2013: Mención <i>Access City Award</i>
Santander
- AÑO 2009: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2011: Premio CERMI - AÑO 2012: Finalista Premio <i>Access City Award</i>

Fuente: Elaboración propia

A través del diagnóstico de las principales Ciudades Inteligentes llevado a cabo con la revisión de los *rankings*, estudios, proyectos y casos de éxito de las ciudades catalogadas como *Smart Cities* a nivel nacional, las principales Ciudades Inteligentes en España son: Barcelona, Madrid, Málaga y Santander.

Tabla 66. Destinos relevantes por sus iniciativas como *Smart City*

Barcelona
- AÑO 2012: Primer puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España - AÑO 2012: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013 - AÑO 2013: Cuarto puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes en Europa
Madrid
- AÑO 2012: Tercer puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España -AÑO 2013: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013
Málaga
- Año 2012: Cuarto puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España - AÑO 2013: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013

Santander
- AÑO 2012: Tercer puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España - AÑO 2013: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013

Fuente: Elaboración propia

6.2.4. ¿Qué elementos repercuten en la cadena de valor del turismo para que se considere turismo de calidad?

Los elementos que repercuten en la cadena de valor del turismo son:

- 1.- Planificación e información
- 2.- Transporte de llegada
- 3.- Entorno urbano
- 4.- Transporte local
- 5.- Alojamiento
- 6.- Restauración y compras
- 7.- Actividades de ocio
- 8.- Excursiones
- 9.- Servicios médicos y de apoyo
- 10.- Transporte de salida

La importancia en el desarrollo de la consecución de esta cadena de valor sin que se rompa, será lo que ocasione la satisfacción personal de los/as turistas.

6.2.5. ¿Por qué es importante la implicación en el sector turístico por parte de la administración pública y el sector privado?

Hemos visto reflejada la importancia a través de administraciones públicas, ayuntamientos y empresas el interés por hacer de sus ciudades, Ciudades Inteligentes, pero apreciamos que cada ciudad se especializa en una temática concreta: ahorro energético, movilidad, transporte, etc., y con eso consigue posicionarse como *Smart City*. Defendemos que cada ciudad utilice sus propias herramientas y favorezca su nicho de mercado, pero es nuestro interés respaldar el hecho de que una Ciudad Inteligente tenga un carácter común, no solo la especialización en alguno de los temas que componen los elementos de una *Smart City* y que a la vez exista un eje vertebrador y una figura que marque la dirección con equipo multidisciplinar de trabajo, para que no ocurra lo que hasta ahora, que de manera independiente cada una de las sociedades se enmarca en la construcción de una Ciudad Inteligente. Son necesarios unos parámetros comunes para diseñar y rediseñar tanto la Ciudad de Inteligente como los Destinos Turísticos Inteligentes y en esos parámetros no puede quedar fuera la usabilidad, la accesibilidad y el *D4ALL*. A pesar de que cada territorio lidera y se distingue por algo que ponen en valor, la tecnología no es el fin.

En cualquier caso, aún queda mucho trabajo por hacer: de formación, de concienciación, de participación y de unificación, para que los territorios se puedan constituir como lugares humanos que persigan el bienestar de toda su ciudadanía y turistas, mejore sus servicios, recursos y calidad de vida y para ello será imprescindible la implicación por parte de todos

los agentes, manifestado en el protocolo para la consecución de un destino para todas las personas.

6.3. Diseñar un Destino Turístico Inteligente

“Es necesario un modelo de referencia que guíe la aplicación práctica de la accesibilidad en los Destinos Turísticos Inteligentes, que se adapte por un lado a las necesidades de la población y a las especificidades de los destinos” (INVATTUR, 2015, p. 14)

6.3.1. Evitar la discontinuidad en la cadena de accesibilidad

Enmarcamos el objetivo de diseñar un Destino Turístico Inteligente para que este sea capaz de propiciar una actividad turística independientemente de las condiciones personales de cada persona, por lo que para su consecución, un Destino Turístico Inteligente tendrá que implantar de manera transversal la *Accesibilidad Universal* y el *D4ALL*. Uno de los factores clave de esta implantación se encuentra en la cadena de accesibilidad, constituyéndose como base de la estructura de planificación estratégica para conseguir destinos para todas las personas.

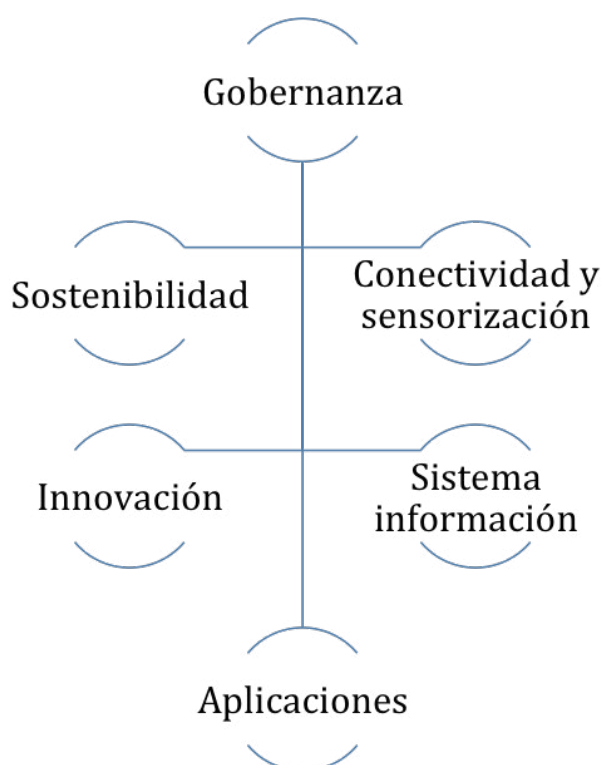
A modo de recordatorio, los eslabones que componen la cadena de accesibilidad son: 1. Planificación e información; 2. Transporte de llegada; 3. Entorno urbano; 4. Transporte local; 5. Alojamiento; 6. Restauración y compras; 7. Actividades de ocio; 8. Excursiones; 9. Servicios médicos y de apoyo y 10. Transporte de salida, por lo que evitar la discontinuidad de esta cadena, supondrá el factor clave para el nivel de satisfacción de los/as turistas con respecto a la actividad turística que realicen. Esta cadena de valor en turismo está justificada al constituirse la actividad turística como una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continuando con el desarrollo de actividades relacionadas con el ocio en el destino y finalizando cuando se regresa al lugar de procedencia.

En definitiva, “para conseguir un Destino Turístico Inteligente que base su inteligencia en la satisfacción de las necesidades y expectativas, de nada servirá hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena” (Muñoz, Hernández-Galán y De la Fuente, 2016, p. 4).

6.3.2. Modelo de Destino Turístico Inteligente como punto de partida

Como antecedente a este modelo, hacemos referencia al manual operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes, mostrando el modelo de Destino Turístico Inteligente de la Comunidad Valenciana:

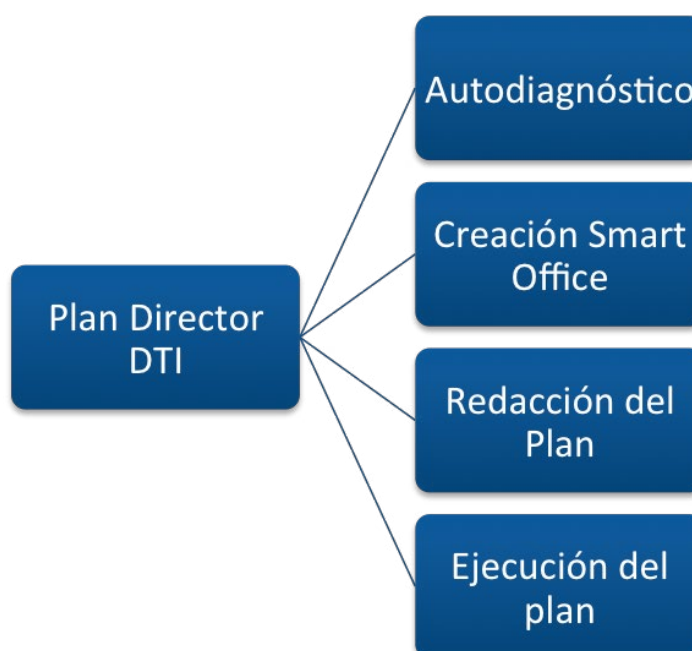
Figura 33. Modelo de referencia Destino Turístico Inteligente de la Comunidad Valenciana



Fuente: Adaptación al modelo de referencia disponible en el Manual de Destinos Turísticos Inteligentes

De manera complementaria, en la actualidad existe un Plan Director de Destinos Turísticos Inteligentes que guía la puesta en marcha de la estrategia para la consecución de un Destino Turístico Inteligente y que basa sus actuaciones en la siguiente estructura: 1. Autodiagnóstico, compuesto de la definición del alcance y el proyecto turístico con visión integral; 2. Liderazgo, compuesto por el consenso de agentes sociales implicados y la coordinación interdepartamental; 3. La Creación de una *Smart Office*, a través de la coordinación con los diferentes organismos para la redacción y gestión del Plan; 4. La redacción del Plan, compuesto por los ámbitos del modelo de aplicación, la asistencia técnica que puede ser necesaria y la metodología de realización y por último, 5. La ejecución del plan, en el que se incluye el sistema de indicadores, el comité de seguimiento y la integración de redes (INVATUR, 2015).

Figura 34. Ejes de actuación del Plan Director de Destinos Turísticos Inteligentes



Fuente: Adaptación del Plan Director de Destinos Turísticos Inteligentes disponible en el Manual de Destinos Turísticos Inteligentes

Llegados a este punto, señalamos como factores que justifican la configuración de los Destinos Turísticos Inteligentes los siguientes: la tecnología; la demanda; los cambios en la gestión empresarial y los nuevos modelos de negocio; la eficiencia; la competitividad y la sostenibilidad

Tabla 67. Factores que justifican la configuración de los Destinos Turísticos Inteligentes

Tecnología	Constituye un factor fundamental de cambio en el sector turístico, que está presente en todos los eslabones de la cadena de accesibilidad.
Demanda de los/as turistas	Modificada por la influencia de las TICs al facilitar a los/as turistas los procesos de información, reserva y compra de servicios turísticos que otorga una capacidad de elección y decisión del destino y de los servicios a utilizar.
Modelos de Negocio Innovadores	A causa de las TICs, existe una necesidad de integración en sistemas informáticos para la presencia en internet, así como una mayor profesionalización de las pymes turísticas.
Eficiencia	Optimizar la gestión de recursos que permita medir y mejorar las políticas estratégicas.
Competitividad	Es importante la estrategia, planificación y gestión del destino como vía para mejorar el aprovechamiento de los recursos que ocasione ventajas competitivas.
Sostenibilidad	Asociado a la gestión racional de los recursos y a la eficiencia en todos los vectores ambientales propios de un destino turístico

Fuente: Elaboración propia a partir del Manual de Destinos Turísticos Inteligentes

No obstante, de manera concreta, las directrices que marcan el Plan son:

Figura 35. Directrices y elementos que componen el Plan de Destinos Turísticos Inteligentes



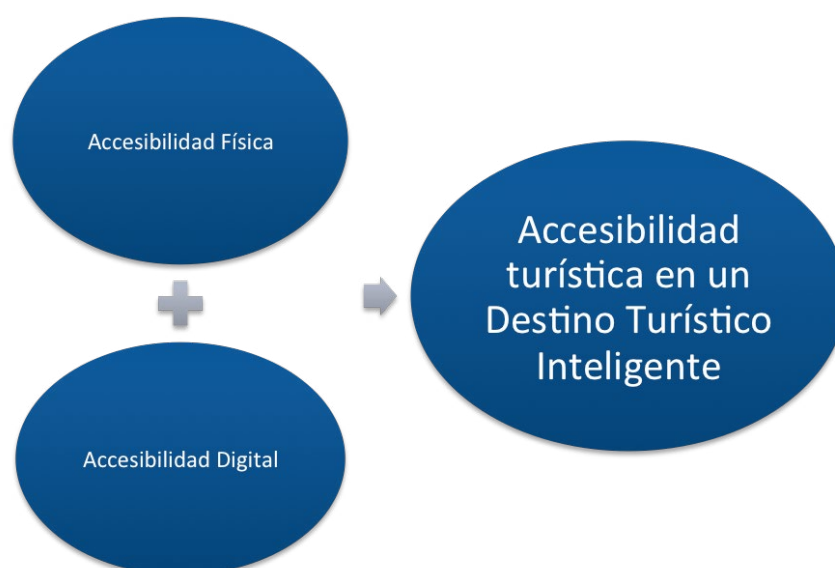
Fuente: elaboración propia a partir de las directrices que marcan el Plan de Destinos Turísticos Inteligentes

6.3.3. La accesibilidad como directriz transversal

Por el interés de nuestra investigación, abordamos de forma exhaustiva la directriz de la *Accesibilidad Universal*, en primer lugar como línea de actuación prioritaria y en segundo lugar como directriz transversal en toda estrategia de implantación de un Destino Turístico Inteligente, en el que el objetivo no sólo sea desarrollar un Turismo Accesible para personas con discapacidad, sino todas las personas.

A través del siguiente esquema conceptualizamos la accesibilidad turística en un Destino Turístico Inteligente:

Figura 36. Accesibilidad Turística en un Destino Turístico Inteligente



Fuente. Adaptación de la figura “Accesibilidad Turística en un Destino Turístico Inteligente”, disponible en el Manual de Destinos Turísticos Inteligentes

De forma detallada, enfocamos la accesibilidad física desde un primer momento en cuanto a la eliminación de barreras físicas para el acceso al entorno urbano, museos, monumentos, playas, alojamiento y restauración, actividades turísticas o medios de transporte, suponiendo un elemento básico en la percepción de la calidad de la oferta; pero no se trata sólo de eso, sino de continuar abarcando la accesibilidad desde un enfoque global y esté presente en toda la cadena de valor del turismo, trabajando como un todo integrado que asegure la total autonomía. De la misma forma en cuanto a la accesibilidad digital, nos referimos a páginas Web y material promocional online. En este sentido, la adaptación a la nueva vertiente digital es clave para el incremento de la competitividad turística, por lo que tanto los gestores de destinos como las empresas que prestan sus servicios tienen que estar preparados para cubrir las necesidades de los/as turistas digitales, entendiéndolos como aquellos/as turistas exigentes que buscan información a través de diferentes canales. Este nuevo perfil se fundamenta a su vez en los avances en conectividad con el uso de los dispositivos móviles y las redes sociales, lo que ha cambiado los hábitos de los/as turistas, sus expectativas e intereses y sobre todo la forma de planificar, buscar y compartir las experiencias. Se trata ahora de aceptar la importancia de la tecnología, la cual ha originado que el sector turístico esté dominado por la demanda de la sociedad y no controlado por las empresas lo que supone un nuevo horizonte en el sector turístico al que se le reclama una adaptación que permita promocionar destinos y ofrecer productos y servicios personalizados y de calidad (Ávila, et al., 2015). Estas dos vertientes unidas al desarrollo de un entorno turístico accesible, será lo que proporcione la *Accesibilidad Universal* en un Destino Turístico Inteligente.

6.4. Conseguir un Destino Turístico Inclusivo

Tomamos como evidencia que la accesibilidad es un pilar básico de la creación de los Destinos Turísticos Inteligentes. En consecuencia, una vez que tenemos marcados los ejes de actuación y directrices para la consecución de un Destino Turístico Inteligente, vamos más allá, configurando las pautas para la creación de un Destino Turístico Inclusivo, complementando así la creación y redefinición de los Destinos Turísticos Inteligentes desde nuestro Protocolo de Diseño para Todas las Personas en Turismo.

6.4.1. Origen del Protocolo para la consecución de un destino para todas las personas: Encuesta de valoración en destinos

Como punto de partida de la elaboración del protocolo para la consecución de un destino para todas las personas, se ha construido como modelo una encuesta de valoración en destinos¹, con el fin de brindar la posibilidad de dar voz a la ciudadanía y a la vez proporcionar la oportunidad de crear respuestas ajustadas a las necesidades, que logren establecer Destinos Turístico Inclusivos.

El diseño de la encuesta nace como resultado de las conclusiones extraídas en las entrevistas realizadas a los/as visitantes de la ciudad de Ávila, lo que marca la evidencia de que se trata de un producto gestado en paralelo a la realización de las diferentes fases de la tesis.

Teniendo en cuenta que la opinión de la ciudadanía es la principal fuente de información, esta encuesta se fundamenta a través de la participación ciudadana, la cual debe ser protagonista de la inteligencia, siendo interesante conocer la opinión de aquellas personas que hayan visitado los lugares establecidos como “nuestros casos de estudio”, o en cualquier caso, sirvan para conocer la opinión de aquellos territorios que se consideren oportunos.

Apoyados en esta idea, recordamos cómo en el primer capítulo se llevó a cabo una revisión de las convocatorias consideradas de mayor impacto y relevancia a nivel nacional y europeo en el ámbito de la accesibilidad, obteniendo como resultados más relevantes las ciudades de Arona, Ávila, Logroño, Málaga, Pamplona y Santander.

¹ Modelo de Encuesta de valoración en Destinos: se incluye en el índice de ANEXOS

Tabla 68. Destinos relevantes por sus iniciativas en accesibilidad

Arona
-AÑO 2009: Premio Reina Sofía de Accesibilidad -AÑO 2015: Mención especial Premio <i>Access City Award</i> El municipio de Arona (Tenerife) se convierte en 2013 en el primer destino de Europa y segundo del mundo para personas con movilidad reducida gracias a las acciones que ha desarrollado a lo largo de diez años mediante su Plan de Accesibilidad, colaborando conjuntamente con la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad (SIMPROMI)²
Ávila
- AÑO 2008: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2008: Premio CERMI - AÑO 2010: Premio Telefónica <i>Ability Award</i> - AÑO 2011: Premio <i>Access City Award</i>
Logroño
- AÑO 2013: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2015: Mención especial Premio <i>Access City Award</i>
Málaga
- AÑO 2010: Premio CERMI - AÑO 2012: Premio Telefónica <i>Ability Award</i> - AÑO 2013: Premio SICTED - AÑO 2014: Mención Premios <i>Access City Award</i>
Pamplona
- AÑO 2009 y 2010: Premio CERMI - AÑO 2010: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2013: Mención <i>Access City Award</i>
Santander
- AÑO 2009: Premio Reina Sofía de Accesibilidad - AÑO 2011: Premio CERMI - AÑO 2012: Finalista Premio <i>Access City Award</i>

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al diagnóstico de las principales Ciudades Inteligentes llevado a cabo con la revisión de los *rankings*, estudios, proyectos y casos de éxito de las ciudades catalogadas como *Smart Cities* a nivel nacional, obtuvimos como resultados las ciudades de: Barcelona, Madrid, Málaga y Santander.

² Información obtenida del Ayuntamiento de Arona. Disponible en: http://www.arona.org/portal/fnot_d4_v1.jsp?codMenu=1799&codMenuPN=1774&codMenuSN=1777&codMenuTN=1785&codResi=1&contenido=58050&language=es&nivel=1400&tipo=8

Tabla 69. Destinos relevantes por sus iniciativas como *Smart City*

Barcelona ³
- AÑO 2012: Primer puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España
- AÑO 2012: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013
- AÑO 2013: Cuarto puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes en Europa
Madrid ⁴
- AÑO 2012: Tercer puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España
-AÑO 2013: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013
Málaga
- Año 2012: Cuarto puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España
- AÑO 2013: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013
Santander
- AÑO 2012: Tercer puesto del <i>ranking</i> de Ciudades Inteligentes de España
- AÑO 2013: Caso de éxito como <i>Smart City</i> 2013

Fuente: Elaboración propia

En base al proyecto sobre Destinos Turísticos Inteligentes en el que se encuentra España, seleccionamos **Villajoyosa** como destino turístico maduro que aplica la innovación para constituirse como Destino Turístico Inteligente, al ser el destino que más actividades realiza enfocadas a la accesibilidad.

De esta manera obtenemos los territorios más relevantes en accesibilidad e inteligencia que configuran los futuros casos de estudio estructurados a continuación según su tamaño de población:

Tabla 70. Casos de estudio por tamaño de población

CASOS DE ESTUDIO		
DESTINOS MENORES DE 100.000 HABITANTES		
CASO 1	VILLAJOYOSA	33.580 Habitantes
CASO 2	ÁVILA	58.083 Habitantes
CASO 3	ARONA	79.172 Habitantes
DESTINOS ENTRE 100.000 Y 500.000 HABITANTES		
CASO 4	LOGROÑO	151.111 Habitantes
CASO 5	SANTANDER	172.656 Habitantes
CASO 6	PAMPLONA	196.650 Habitantes
DESTINOS DE MÁS DE 500.000 HABITANTES		
CASO 7	MÁLAGA	569.009 Habitantes
CASO 8	BARCELONA	1.602.746 habitantes
CASO 9	MADRID	3.165.541 Habitantes

Fuente: Elaboración propia a partir de las cifras oficiales disponibles en el INE a 1 de Enero de 2016

³ Entre otras distinciones Barcelona a su vez ha sido galardonada con el premio Access City Awards como ciudad finalista en el año 2011 y con el premio CERMI en la categoría de Accesibilidad Universal

⁴ Entre otras distinciones Madrid a su vez ha sido galardonada con el premio CERMI, en la categoría de mejor acción autonómica en el año 2006

La elaboración de la encuesta de valoración en destinos ha contado con el apoyo de ILUNION Tecnología y Accesibilidad, empresa que trabaja la investigación y desarrollo en I+D, accesibilidad digital, estudios sociales, servicios TIC, diseño y creatividad, servicios técnicos de arquitectura y turismo⁵.

De manera complementaria, una vez finalizada la encuesta se ha elaborado una plantilla de análisis a modo de verificación de los contenidos, estructura, tiempo y forma, que ha sido valorada por expertos/as pertenecientes a entidades e instituciones como Fundación ONCE, ONCE, Universidad de Huelva, Universidad de Jaén, ILUNION, o la Consultoría de responsabilidad social empresarial con la discapacidad de Oviedo, aportando así una comprobación positiva por un lado desde los/as profesionales y por otro desde el perfil de la discapacidad.

Este plan de análisis incluye los siguientes apartados:

1. Instrucciones e información de la encuesta
2. Aspectos generales de aprobación de la encuesta
 - a. La encuesta se adapta al tiempo de realización, no resultando excesivamente larga
 - b. La encuesta define lo que se pretende conocer para que el/la encuestado/a tenga información previa antes de elaborarla
 - c. El formato de encuesta se adapta a los criterios de accesibilidad
 - d. El tipo de encuesta planteada se ajusta a los objetivos propuestos sobre el caso de estudio
 - e. El formato de encuesta hace que sea sencillo de responder, teniendo preguntas bien formuladas y de fácil comprensión, evitando preguntas ambiguas
 - f. Queda clara la finalidad del estudio
 - g. Las instrucciones incluidas al inicio de la encuesta, facilitan su desarrollo
 - h. Considera que la encuesta sigue un orden correcto
 - i. Las preguntas formuladas permiten obtener la información necesaria sobre las cuestiones generales para un Turismo Accesible

3. Sugerencia/Comentario

Utilizamos por lo tanto el diseño de la encuesta de valoración en destinos en esta última fase, al objeto de establecer y analizar la proyección y estrategia desde la *Accesibilidad Universal*, que contribuya a la expansión e implementación del Turismo Inclusivo. Esta propuesta concreta se centra en no ignorar a la población y hacerlos partícipes, constituyendo así la herramienta para el diseño de un Turismo Inteligente, que evite la rotura en la cadena de accesibilidad (Fundación SIDAR, 2013), donde se hace necesaria una toma de conciencia y un nivel de implicación por conseguir Destinos Inclusivos que nos aporte la información necesaria para aplicar al protocolo innovador hacia la consecución de un destino para todas las personas.

5 Información obtenida de la web: <http://www.ilunion.com/es/conocenos>

6.4.1.1. Introducción y objetivos del Protocolo

Partiendo del concepto de accesibilidad reflejado en el capítulo 1, enfocamos ahora la accesibilidad desde el punto de vista turístico, como:

La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios turísticos, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas (turistas y residentes) en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma posible. (ILUNION, 2017, p. 7)

Llegados a este punto, un protocolo de actuación para la consecución de un destino para todas las personas trata de configurar las pautas y consideraciones principales para cumplir los siguientes objetivos: en primer lugar para cumplir las exigencias de calidad por parte tanto de la ciudadanía como de los/as turistas; en segundo lugar para cumplir las exigencias legales y en tercer lugar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, sirviendo como oportunidad de mejora en el negocio.

Tomamos como referencia para este protocolo, la “Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía” sirviendo como modelo de implantación con el que proporcionar los puntos clave a tener en cuenta para la consecución de un Destino Turístico Inclusivo.

6.4.1.2. Agentes implicados

Entre los agentes implicados en la planificación de un Destino Turístico Inclusivo encontramos en primer lugar las personas usuarias, porque no tendría sentido diseñar un producto para las personas destinatarias, en este caso para los/as turistas, sin contar con la propia persona que hará uso de ellos. Consecuentemente, los agentes implicados son:

Figura 37. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino Turístico Inclusivo y responsabilidades: Gestores de Destino



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ILUNION (2017)

Figura 38. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino Turístico Inklusivo y responsabilidades. Agente: Proveedores de servicios



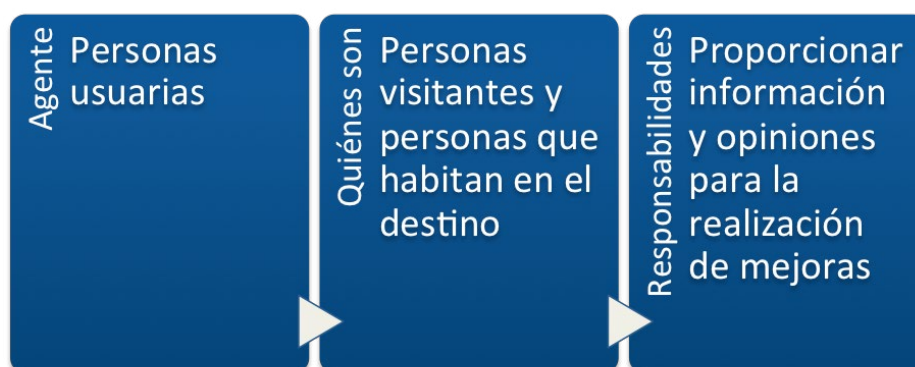
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ILUNION (2017)

Figura 39. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino Turístico Inclusivo y responsabilidades: Empresas Turísticas



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ILUNION (2017)

Figura 40. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino Turístico Inclusivo y responsabilidades: Personas usuarias



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ILUNION (2017)

Tabla 71. Aportaciones de los agentes implicados en la consecución de un Destino Turístico Inclusivo

Agentes	Aportaciones
Administración Pública y Proveedores de Servicios	Estrategia Saber hacer Recursos para implementar la accesibilidad
Personas usuarias y Empresas Turísticas	Conocimiento del producto Experiencia de las personas

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ILUNION (2017)

6.4.1.3. Herramientas

Plan de Accesibilidad como herramienta para la consecución de un Destino Turístico Inclusivo

“Los planes integrales de accesibilidad turística son imprescindibles para detectar problemas y priorizar las soluciones de accesibilidad en un destino, y son la única forma de conseguir que la accesibilidad se mantenga en el tiempo” (ILUNION, 2017, p. 19).

Utilizamos el Plan de Acción de Accesibilidad en el turismo como herramienta para la consecución de un Destino Turístico Inclusivo, porque en él se incluye el análisis y diagnóstico de la situación actual en el destino y el establecimiento de pautas para mejorarlo, así como la formación en *Accesibilidad Universal* y *D4ALL* tanto para gestores como para empresas turísticas. Además se difunden las acciones que se desarrollan y se proponen medidas de promoción de la accesibilidad.

Para la realización de los planes de acción se deben asignar responsables para la realización de cada una de las tareas, señalando las actuaciones que se van a llevar a cabo y quiénes son los/as responsables.

Figura 41. Beneficios del plan de acción



Fuente: Elaboración propia a partir de la puesta en marcha de la estrategia para un Destino Inteligente

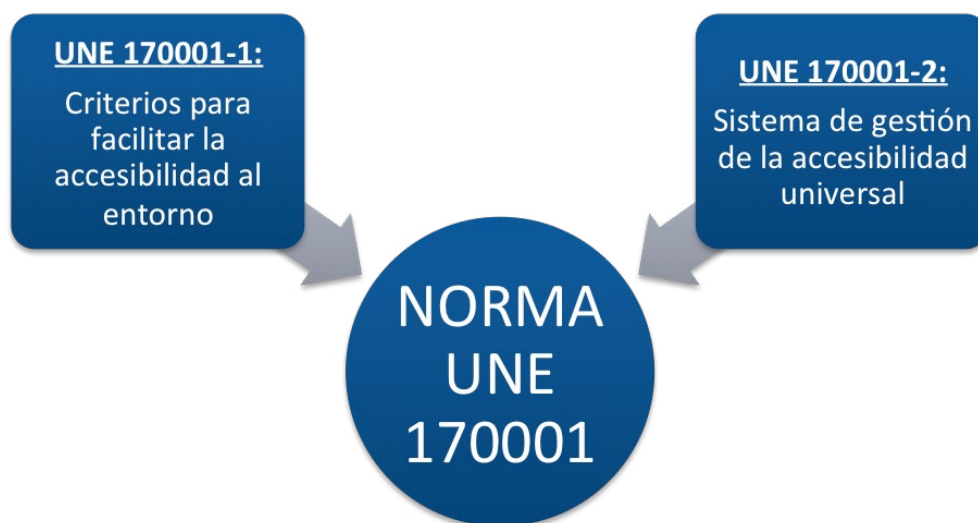
Otras Herramientas: NORMA UNE 170001 DE *Accesibilidad Universal* Y CRITERIOS DALCO

Utilizamos la cadena de accesibilidad del turismo para el beneficio del propio destino y de la satisfacción de las personas que por un lado realizan la actividad turística y por otro lado habitan en el propio territorio, por lo que evitar su discontinuidad supondrá la estrategia para la consecución de un Destino Turístico Inclusivo.

Entre las herramientas que tomamos de referencia para la consecución de la participación plena en un Destino Turístico Inteligente, destacamos en primer lugar la aplicación de los principios del *D4ALL*, que recordamos eran: Uso equitativo, flexibilidad de uso, uso sencillo e intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, esfuerzo físico limitado y tamaño y espacio apropiados para la aproximación y el acceso, la manipulación y la utilización.

Hacemos referencia ahora a la NORMA UNE 170001 de *Accesibilidad Universal*, como estrategia para el sistema de gestión de Accesibilidad promovido por AENOR, que garantice a todas las personas las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido y al uso y disfrute de los servicios con la mayor autonomía posible, facilitando así el cumplimiento de la legislación. Se trata de una certificación de la *Accesibilidad Universal* que pretende facilitar a todos/as los entornos y para todo. Esta norma, elaborada por el Comité Técnico AEN/CTN 170 *Necesidades y Adecuaciones para Personas con Discapacidad*, supone una certificación de la *Accesibilidad Universal* y se compone de dos partes:

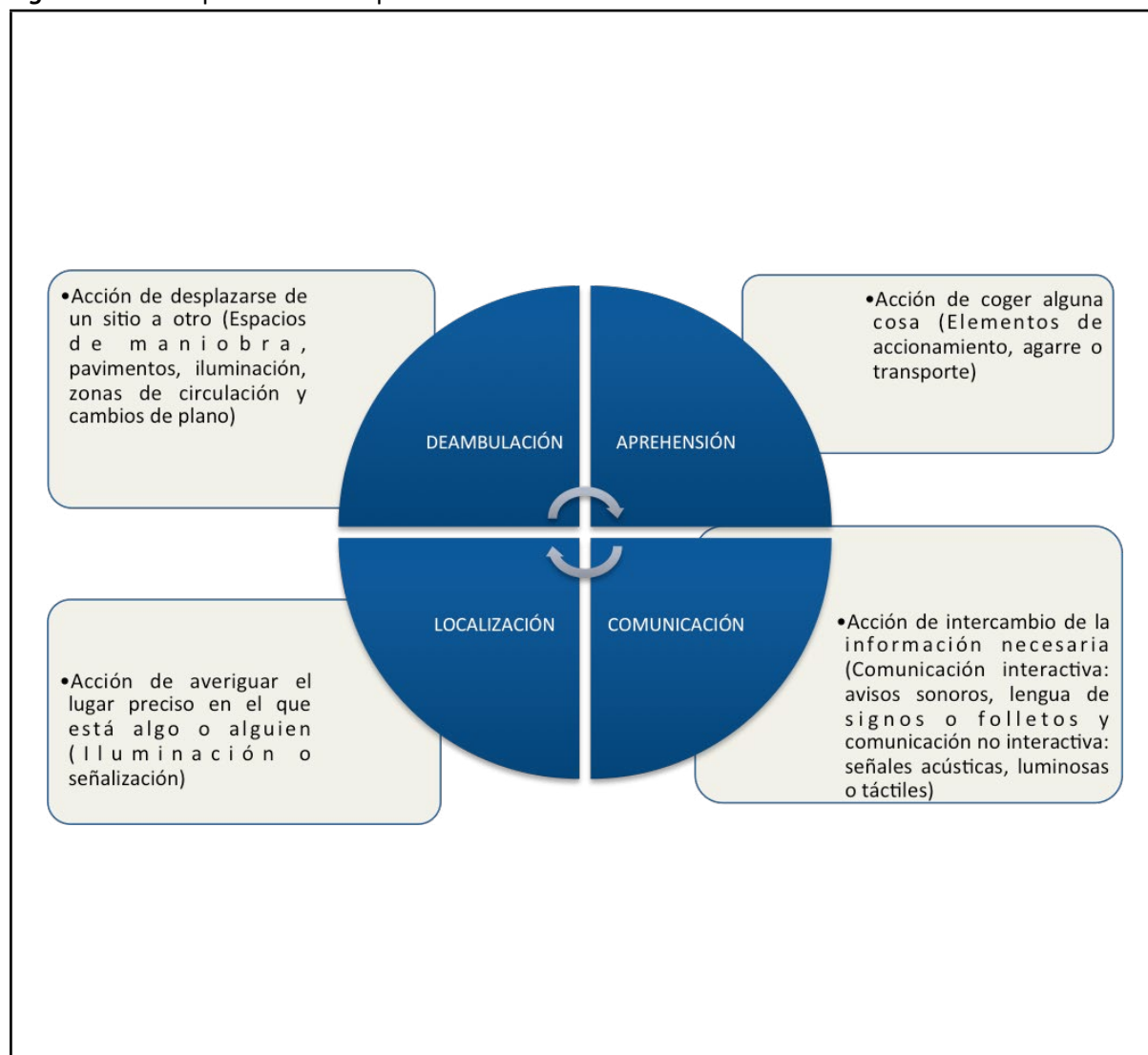
Figura 42. Estructura de la Norma de *Accesibilidad Universal* UNE 170001



Fuente: Elaboración propia a partir de AENOR (2015)

En cuanto a los criterios para facilitar la accesibilidad al entorno, la organización que los desarrolle estará preparada para garantizar que es accesible y que esa accesibilidad no es ocasional y se mantendrá a lo largo del tiempo. Nos referimos con estos criterios a los requisitos DALCO, como el conjunto de “requisitos relativos a las acciones de Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n, que han de satisfacerse para garantizar la *Accesibilidad Universal* de los entornos, productos o servicios y facilitar con ello la *Accesibilidad Universal* al entorno construido” (EQUA, 2008, p.5).

Figura 43. Descripción de los requisitos DALCO



Fuente: Elaboración propia a partir de la norma UNE 170001 de *Accesibilidad Universal*

6.4.1.4. Mecanismo de control como respuesta a un Destino Turístico Inclusivo

La metodología establecida por la OMT para la elaboración de los indicadores de Turismo Accesible, parte de la cadena de accesibilidad y de los elementos que la componen, para después incluir los temas clave que proporcionarán los indicadores generales que utilizaremos por nuestro interés para la consecución de un Destino Turístico Inclusivo. De ese modo, señalamos los temas clave para la evaluación de la accesibilidad en un Destino Turístico Inclusivo, a fin de servirnos como modelo de orientación y control a modo de respuesta para un Destino Turístico Inteligente.

Figura 44. Temas clave para la evaluación de la accesibilidad en un Destino Turístico Inclusivo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de ILUNION (2017)

Tabla 72. Elementos principales a tener en cuenta para la consecución de un turismo para todas las personas

Elementos	Evaluación
Alrededor y entorno cercano	Tránsito de aceras cómodo y seguro Vados peatonales rebajados con pavimento de botones Semáforos con avisador acústico Existencia de plazas reservadas para personas con movilidad reducida
Entrada a los recursos	Existencia de señalética para la localización del recurso La entrada no presenta desniveles o están salvados por rampa Dispone de puertas de acceso abatibles, automáticas o con ancho de paso de más de 80 cm y con contraste de color
Movilidad en el interior de los recursos	Existen itinerarios libres de obstáculos Pavimento en buen estado Puertas de acceso fáciles de manipular y con ancho de 80 cm. Señalización a través de vinilos, marcas o logotipos contrastados complementada con braille o sistemas de guiado Mobiliario adaptado (altura, asientos y espacios amplios) Ascensor con numeración táctil, puertas con ancho mínimo de paso de 80 cm y cuyas medidas del interior son de 1m de ancho y 1,25 metros de profundidad
Aseos	Aseos señalizados, con buena iluminación y sin desniveles Existencia de aseo adaptado a personas con movilidad reducida que tengan puerta de acceso corredera o abatible hacia el exterior, ancho de paso de 80 cm y sistema de desbloqueo exterior. Los aseos además deben disponer de un espacio circular de 1,50 metros de diámetro; barras de apoyo en ambos lados del inodoro, separadas con una distancia de 60 -70 cm y sistema de aviso en caso de emergencia

Atención al público: mostradores	Personal formado en atención a clientes con discapacidad Existencia de formularios de satisfacción Posibilidad de préstamo de sillas de ruedas Disposición de mostradores rebajados, con bucle magnético o documentos informativos del recurso en formato alternativo (braille, audio o lectura fácil)
Oficinas de turismo	Existe información sobre la accesibilidad en el destino Existen servicios de visitas guiadas personas con y sin discapacidad Personal formado en atención a clientes con discapacidad
Alojamientos	Existencia de habitaciones adaptadas, con espacios que permitan maniobrar con una silla de ruedas (diámetro mínimo de 150 cm) y la disposición del mobiliario permita su uso Existencia de baño adaptado a personas con movilidad reducida en la habitación teniendo sus equipamientos a una altura de entre 80 y 120 cm; plato de ducha enrasado, asiento y barras de transferencia disponibles
Restauración	Existen carta de menú en formatos como braille, web, o app, contrastados que faciliten su lectura Existe información sobre ingredientes o alérgenos Posibilidad de menús especiales según necesidades (bajos en sal, sin gluten o sin lactosa)
Playas	Existencia de un punto accesible Existen pasarelas continuas hasta el mar, contando con un servicio de baño asistido y equipamiento adaptado (vestuarios y servicio de salvamento)
Entorno natural	Pavimento duro, no deslizante y sin resaltes Señalización adecuada Posibilidad de recorridos alternativos
Páginas Web y dispositivos móviles	Información veraz que coincida con la realidad Disposición de la información de forma perceptible, manejable, comprensible y fiable Posibilidad de ajustes de usuario/a (contraste, tamaño, etc.). Cumplimiento del protocolo de accesibilidad Web: W3C

Fuente: Elaboración propia a partir de la Guía de Destinos Turísticos Accesibles de Andalucía

Resultado

El planteamiento de nuestro protocolo se centra en avanzar sobre la visión del concepto inteligente ligado al de accesibilidad, con el objetivo de establecer los nexos de unión y los criterios de accesibilidad que repercuten en el beneficio de la satisfacción de las personas que realizan una actividad turística. De manera concreta se pretende mostrar las pautas de intervención para conocer el estado actual de cada destino, a modo de autodiagnóstico, así como abordar las actuaciones, servicios, o prestaciones y en definitiva, sus actividades e iniciativas a través de los elementos proporcionados, para que con su seguimiento y desarrollo se consiga:

- Revisar las actuaciones públicas y privadas desarrolladas para el fomento de la accesibilidad turística
- Explorar los productos y servicios ofertados, facilitando su identificación y características
- Conocer el perfil de la demanda de los servicios turísticos
- Conocer el perfil de visitantes de la ciudad
- Caracterizar los agentes implicados con respecto a la *Accesibilidad Universal* y las estrategias puestas en marcha

- Reconocer el nivel de compromiso por la mejora continua de la accesibilidad
- Examinar el cumplimiento de la normativa establecida
- Explorar los recursos especializados disponibles
- Considerar la existencia de planes de accesibilidad o la iniciativa de elaborarlos.
- Valorar la utilidad y repercusión de la información disponible
- Reconocer la implicación del tercer sector en el ámbito de la *Accesibilidad Universal*
- Investigar la participación de la ciudadanía en la gestión de estrategias encaminadas a la mejora de la calidad de vida en la ciudad
- Valoración de la cualificación personal para la atención de personas con discapacidad
- Examinar el nivel de formación y conocimiento de atención al público de los/as profesionales del sector
- Abordar la accesibilidad digital como factor relevante de la tecnología
- Adaptar la demanda turística a la sociedad de la información y la comunicación
- Examinar el nivel de continuidad de la cadena de accesibilidad

En definitiva, el resultado esperado que marca el objetivo de la realización de esta propuesta de protocolo innovador para la consecución de un Destino Turístico Inclusivo, es dar respuesta a uno de los principales retos que presenta la accesibilidad: romper con el desconocimiento relativo a los patrones de *Accesibilidad Universal* que aún sigue existiendo tanto en la propia ciudadanía como en el sector empresarial, por lo que se pretende facilitar la información necesaria que permita el correcto desarrollo de la cadena de accesibilidad, lo que proporcionará de manera consecuente el alcance de un Destino Turístico Inclusivo, que utilice la inteligencia para la satisfacción de las necesidades que tenga la población.

6.5. Limitaciones de la investigación en el marco del Turismo Inclusivo

Con el compromiso de ubicar apropiadamente los resultados obtenidos, este trabajo asume las limitaciones de la metodología llevada a cabo para su realización:

Comenzamos esta investigación en el año 2013, año en el que las actuaciones puestas en marcha en torno a la implantación de los Destinos Turísticos Inteligentes ya eran una evidencia que se reflejaba en el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 y con él los intereses por parte de los Ayuntamientos en implantar en sus ciudades actuaciones basadas en el nuevo modelo de *Smart City*.

Aunque es cierto que desde el inicio de la revisión de la literatura, nuestro objeto de estudio ha dispuesto de cuantiosa bibliografía que nos ha facilitado el estado de la cuestión del Turismo Accesible, detectamos que la información que envolvía a las Ciudades Inteligentes basaban sus ejes centrales en el uso de la tecnología y en las acciones dirigidas al medio ambiente o la gestión de recursos, existiendo algunas pinceladas enfocadas al beneficio personal de la población y a las personas con discapacidad. En este sentido, el tiempo ha favorecido nuestra investigación, reflejando un aumento de concienciación por parte de las instituciones, agentes y sector empresarial hacia actuaciones encaminadas a la mejora de la calidad de vida y el aumento de la autonomía personal de las personas con discapacidad a través de la inclusión de la *Accesibilidad Universal* en las líneas estratégicas.

Todos los temas tratados constituyen el marco teórico con el que durante la revisión de la literatura se ha intentando recoger la mayor cantidad de aspectos relacionados con los elementos teóricos como la ciudad, los derechos de la ciudadanía, la *Accesibilidad Universal*, el turismo, la *Smart City* y los Destinos Turísticos Inteligentes. Las diferencias conceptuales que definen cada uno de estos elementos han supuesto una dificultad en cuanto a la extracción del nexo de unión que evidencia la relación que existe entre todos y que supone la columna vertebral que sustenta esta tesis.

La implicación por abarcar cada uno de los elementos teóricos que componen esta investigación, representa la pluralidad y diversidad de información existente, delimitando la exploración a través de información selectiva en base a la relación por la igualdad de oportunidades, con el valor añadido de incorporar en todo momento la perspectiva social.

Resaltamos por un lado la complejidad encontrada en cuanto a la delimitación del enfoque social aplicado al término inteligente, el cual asumirá desde nuestra perspectiva, la calidad de vida en la ciudad y la satisfacción de la experiencia turística y por otro lado, la complejidad de conceptualizar el Turismo Inclusivo –término obtenido como resultado de nuestra tesis – que incluye tanto los valores sociales como los relativos a la inteligencia, discapacidad, *Accesibilidad Universal*, *D4ALL* y tecnología.

En cuanto a las limitaciones derivadas de la configuración de los territorios accesibles e inteligentes del panorama español, se ha realizado la selección de las convocatorias publicadas por las instituciones que se han creído más relevantes a nivel nacional e internacional, lo que ha podido limitar el número de acciones desarrolladas en pro de la *Accesibilidad Universal* tanto en las iniciativas relacionadas con las ciudades y destinos inteligentes como las ciudades y destinos accesibles.

La delimitación de los servicios de la ciudad ha supuesto una presión debido a la amplia extensión en relación a los elementos que componen la *Smart City*. Esta dificultad ha sido salvada por el turismo como servicio principal que guía esta tesis y que ha sido apoyado por los ítems que componen la cadena de accesibilidad, a fin de dar cabida a todas las cuestiones que repercuten en la vida de la ciudad, desde el punto de vista de los/as turistas que la habitan durante su estancia.

Con respecto a la toma y análisis de datos, se han utilizado técnicas de investigación cualitativa no siendo complementada con técnicas de metodología cuantitativa. El motivo ha sido el interés de otorgarle el papel protagonista a las personas directamente relacionadas con el objeto de estudio.

La realización de la triangulación como metodología de análisis elegida, ha supuesto un nivel de complejidad elevado en cuanto al estudio y discusión de los resultados, debido al gran volumen y diversidad de información proporcionada por los informantes clave.

El hecho de realizar las entrevistas en la ciudad de Ávila a pie de calle y de forma no intencionada, supuso un punto estratégico en cuanto a la afluencia de turistas a la ciudad, contrastado por la interrupción que suponía a la realización de la actividad turística,

ocasionando la brevedad en sus respuestas. De tal manera, aunque ha sido salvado alcanzando la saturación teórica, es posible que la información con respecto a estos informantes clave no haya proporcionado una cuantiosa o detallada información.

Aunque la selección de los/as profesionales que intervinieron en la realización del grupo focal con la técnica de bola de nieve, como la elección de profesionales entrevistados/as han aportado los elementos y factores que favorecen la accesibilidad y las cuestiones que engloban al Turismo Accesible y al término inteligente, es posible que se haya prescindido de algunos perfiles con otras características, por el propio desconocimiento de su existencia o por la relación profesional con respecto al Turismo Accesible.

Haber realizado la selección de turistas como informantes clave de la ciudad Ávila sin realizar entrevistas a sus habitantes y en sentido contrario haber realizado grupos de discusión con los/as habitantes de la ciudad de Jaén sin contar con la opinión de los/as turistas, puede limitar la información de cada uno de los perfiles obviados en ambos destinos. Esta limitación se justifica con la consecución de los objetivos fijados previamente y los datos obtenidos por cada grupo de informante clave.

6.6. Futuras líneas de investigación

El turismo para todas las personas necesita la construcción de ordenamientos sociales propicios para el desarrollo humano y social en condiciones de sostenibilidad, equidad y justicia social a través de la investigación social y la intervención profesional en los contextos culturales históricos y sociopolíticos de todos los territorios (Mejía, 2014).

Vázquez-Aguado, Relinque-Medina, Fernández-Borrego y Álvarez-Pérez (2016) aseguran que la profesión de Trabajo Social se dirige a la intervención individual, pero también social y comunitaria, considerando el contexto donde se producen las necesidades y desde donde se desarrolla esta actuación profesional.

El Trabajo Social tiene la capacidad de participar en las transformaciones sociales requeridas tanto en la ciudad como en el turismo. La participación social ciudadana y comunitaria, la convivencia, paz y Derechos Humanos, la salud o el medio ambiente, son algunas áreas que fundamentan la intervención hacia el Turismo Accesible, así como la prevención, promoción, atención y rehabilitación se identifican como los niveles desde los que se realiza la interacción y los procesos sociales, que van destinados desde lo individual hasta lo colectivo (CONETS, 2002).

La sociedad en la que vivimos asigna al Trabajo Social la preocupación por conseguir un turismo de calidad, que comprometa a la multitud de agentes implicados y promueva la implantación de los valores sociales en la era de la innovación. Esta sociedad que cada vez demanda más la concienciación sobre la accesibilidad, debe garantizar el uso y disfrute de todos los servicios y productos para conseguir el normal desarrollo de la vida diaria de todas las personas que habitan los territorios y que repercutirá en la satisfacción de las personas que realicen una actividad turística.

Siendo los/as Trabajadores Sociales los/as artífices de las relaciones sociales, entendemos que debemos ser capaces de descubrir las significaciones y nuevas posibilidades que el turismo produce. En este sentido y debido a los factores que explican la necesidad de dar respuesta a los servicios de mejora de la vida diaria y concretamente en el caso del turismo, la figura del/a Trabajador/a Social tiene la ocasión de fomentar las posibilidades de ocio en un turismo que aumente la sensibilidad social a los nuevos modelos turísticos (Herrera y Ahedo, 2013), los cuáles tengan en cuenta a las personas con discapacidad. Además, los/as Trabajadores/as Sociales jugamos un papel relevante en la disminución de riesgos a los que están expuestos las personas con discapacidad, así como en el logro de su total autonomía e independencia, partiendo del fomento de actitudes positivas (Díaz y Sarasola, 2016).

Así como responder al avance por conseguir un Turismo Inclusivo y una vida digna de las personas que habitan los destinos, la intervención del Trabajo Social nos acerca a turistas y habitantes con el objetivo de superar los obstáculos y vencer las dificultades que implican la innovación del sector turístico, avanzando en el desarrollo humano desde un enfoque global, plural y de calidad (Barranco, 2005).

Tras revisar los datos, establecer las conclusiones y conseguir el objetivo marcado de esta tesis, que recordamos era conceptualizar el Turismo Inclusivo desde las Ciudades Accesibles e inteligentes en España, se abren nuevas líneas que pueden ser abordadas en futuras investigaciones basadas tanto en los territorios accesibles e inteligentes así como en los Destinos Turísticos Inteligentes que coinciden o tienen como denominador común la *Accesibilidad Universal* en la que se basa esta investigación.

Enmarcamos pues las nuevas líneas de investigación originadas por el Turismo Inclusivo, como exploración que posibilite la mejora de la acción desde la disciplina del Trabajo Social. Para ello, nos basamos en la innovación, entendida según Drucker (1986) como “el uso sistemático, como oportunidad de los cambios en la sociedad, en la economía, en la demografía y en la tecnología” (p.49). Se trata de la introducción de nuevas tendencias mejoradas en relación al Turismo Accesible originadas a partir de las siguientes causas:

Tabla 73. Motivos para la búsqueda de nuevas líneas de investigación

Motivo	Descripción
De Incongruencia	Se trata de tener un motivo por el que la innovación se centre en incluir la originalidad dentro del Turismo Inclusivo, al no concordar con lo común y lo corriente. Es decir, diseñar en turismo lo que nadie ha diseñado.
De necesidades surgidas	Se trata de dar respuesta a las carencias o lagunas que existen con la nueva denominación del Turismo Inclusivo, por lo que surge a la vez con el trabajo que hay que realizar para la consecución de un destino para todas las personas
Por cambios en la estructura	Se refiere a la nueva concepción implantada en la industria entorno al sector turístico. Es decir, la transformación del sector obliga a crear nuevos productos
Por cambios demográficos	Se refiere a la creación de nuevos servicios que pretenden dar respuesta a las condiciones personales originadas por los nuevos hábitos turísticos
Por cambios de percepción	Se refiere a la manera dar respuesta a las motivaciones de los/as turistas, sorprendiendo de forma inesperada en la satisfacción de su experiencia

Fuente: Adaptación de la figura “Fuentes de Innovación”, consultada en el documento: “Innovación Empresarial, Difusión. Definiciones y Tipología. Una revisión de literatura”

De forma específica, las nuevas líneas de investigación pueden ir enfocadas en dos vertientes, por un lado a través de la innovación de los productos en turismo, introduciendo un servicio nuevo o mejorado en cuanto a sus características o cuanto al uso de los/as turistas o la ciudadanía y por otro lado desde la innovación de los procesos, incluyendo una estructura de mejora que implique cambios técnicos o materiales dentro de la estrategia turística.

En cualquier caso, tanto la línea de investigación actual, como las futuras persiguen la mejora de la calidad de vida y el aumento de la satisfacción global en la actividad turística, por lo que el ángulo de la intervención profesional que prepondera es la persona, afiancado en resolver con inmediatez los problemas de la realidad. En este sentido, con respecto al quehacer del Trabajo Social, existe un reto que mueve la profesión en la actualidad: detenerse en el desafío que constituye la consecución del turismo para todas las personas asumiendo los objetos de trabajo que lo envuelven desde el terreno de la defensa, promoción y exigibilidad de los derechos humano-sociales (Molina, 2012)

En definitiva, el Turismo Inclusivo aboga por evitar la discontinuidad en la cadena de valor del Turismo. Por ello y desde la motivación que mueve nuestra profesión, configuramos esta rotura como un problema social complejo y dinámico, que requiere la necesidad de formación especializada así como la continua investigación, que sea capaz de dar respuestas significativas hacia la consecución de una vida autónoma y la realización de una actividad turística en igualdad de condiciones. A su vez, desde el nivel macro social de nuestra disciplina, es imprescindible, por un lado la concienciación del sector privado y por otro, la implicación gubernamental proporcionando propuestas e iniciativas que suplan las carencias que viven en la sociedad, reformando las fuentes estructurales y ofertando respuestas públicas y privadas (Barahona, 2016).

6.6.1. Nuevas líneas de investigación desde el *Design Thinking*

Las futuras líneas de investigación que ocasiona el Turismo Inclusivo, deben centrarse en un modelo de innovación orientado a las personas. Este modelo responde al *Design Thinking*, una disciplina que centra su eficacia en entender cuáles son las necesidades de las personas con el fin de dar respuesta a la oferta de nuevos productos y servicios, teniendo en cuenta el escenario digital y el papel de las tecnologías de la información y la comunicación, por lo que es clave para poner en marcha nuevas líneas de acción (Roca, 2015).

Son diferentes las instituciones y empresas que apuestan por la innovación en el sector turístico como CENTAC, CEAPAT o NEIDEX, lo que pone de manifiesto el interés, la oportunidad y el compromiso futuro que existe entorno a la creación, diseño y búsqueda de nuevos productos, equipos, servicios innovadores así como la nueva tecnología que conforma el futuro del turismo. Apoyada por algunas de sus iniciativas, destacamos las posibilidades relacionadas con las futuras líneas de actuación en el turismo para todas las personas:

- 1.- Enfocado desde el ocio inclusivo, se abre una posibilidad para acercar a las personas con discapacidad sensorial al mundo del teatro o del cine, desde un enfoque tanto laboral como lúdico, en el que se incorpore la inducción magnética, junto con otros elementos como subtítulo o audiodescripción. Otra forma de favorecer el ocio inclusivo es la creación de colgadores de puertas en *braille*, que posibilite a los/as turistas identificar la información, pudiendo elegir la que más se adapte a sus circunstancias temporales. En este mismo sentido, la utilización de *braille* en los elementos de ducha como gel, champú o crema, facilitaría la estancia y promocionaría la autonomía personal con respecto a las personas con discapacidad visual
- 2.- En relación a las tecnologías para la *Smart City*, son muchas las líneas de investigación que se pueden desarrollar. Desde un enfoque centrado en la accesibilidad que facilite información a la ciudadanía y turistas y aporte autonomía y seguridad, enlazamos la orientación en parques, edificios o espacios públicos, respondiendo a paneles informativos que cuiden las modalidades para que no se rompa el canal de comunicación y llegue a sus receptores independientemente de si tienen discapacidad o no
- 3.- A través de los productos de apoyo, existen otras muchas líneas de actuación. Entendemos los productos de apoyo como productos fabricados y utilizados para facilitar la participación, proteger o apoyar estructuras corporales y prevenir limitaciones en la realización de actividades (Sebastián, Valle y Vigara, 2010). Por lo tanto, para el desarrollo de la experiencia turística, se pueden crear productos de apoyo como muletas ligeras que eviten lesiones en las manos, que cuide la estética y la funcionalidad y favorezca el desarrollo de la experiencia turística o la creación de un sistema de audio para la lectura de las cartas de los restaurantes
- 4.- Desde las muchas aplicaciones que ofrecen las tecnologías, utilizamos la realidad virtual como medio que favorezca la accesibilidad a las personas con discapacidad y además suponga un instrumento para experimentar una forma de turismo diferente a

la tradicional. La realidad virtual, ofrece la posibilidad de visitar lugares virtualmente que tanto por sus características como por nuestras condiciones no nos sea posible, así como la posibilidad de complementar la visita. Otra de las aplicaciones que ofrece la tecnología es la instalación de *beacons* en las zonas turísticas de un destino. Se trata de una tecnología que permite la localización mediante el envío de notificaciones por ubicación, lo que facilitaría a las personas con discapacidad visual la deambulación y la orientación a todas las personas que lo visiten

Justificamos estas futuras líneas de trabajo desde la responsabilidad y el compromiso hacia nuestra disciplina, para que desde nuestro ámbito de intervención y junto a los resultados obtenidos entorno a la conceptualización del Turismo Inclusivo y su relación con la innovación social, se encuentren nuevas formas de satisfacer las necesidades de las personas tanto cuando realizan una actividad turística como cuando disfrutan de los servicios y productos de su ciudad. Se trata de suplir las demandas sociales y producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los nuevos retos que se le plantean a los Destinos Turísticos Inteligentes, capacitando a la ciudadanía y generando nuevas relaciones sociales y nuevos modelos de colaboración suponiendo nuevas líneas innovadoras y útiles para el futuro de los Destinos (Comisión Europea, 2010).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F.** (2013). Entornos inteligentes, accesibles y amigables. Madrid, España: CEAPAT y Fundación Empresa y Sociedad.
- Achaerando, R. (2012). Análisis de las Ciudades Inteligentes en España 2012 – El viaje a la Ciudad Inteligente. Madrid, España: IDC. Recuperado de <http://dg6223fhe15c2.cloudfront.net/PD/wpcontent/uploads/2014/06/IDCsmartcityEspana.pdf>
- AENOR. (2015). Normalización en Ciudades Inteligentes-España. (CTN 178). Spanish Standardization on *Smart Cities*. Recuperado de <http://www.aenor.es/descargasweb/normas/aenor-Spanish-standardization-on-Smart-Cities-CTN-178.pdf>
- Alcántara, B., y Reina, F. (Octubre de 2014). Más que Turismo Accesible: Turismo Inclusivo. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.turismoinclusivo.es>
- Alemán, T. (2015). Si no es accesible, no es smart. En López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., y Muñoz, N. (Ed.), Informe Destinos Turísticos: Construyendo el futuro. (pp.166-169). Madrid, España: SEGITTUR.
- Alonso, F. (2003). Libro Blanco. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Madrid. ACCEPLAN.
- Alorda, B. (2013) *Smart Destination*. La tecnologia aplicada a l'entorn d'acollida. Secció Oberta.
- Álvarez-Gayou, J.L (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Buenos Aires, México: Paidós Educador.
- Álvarez, J. (2015). Smart Human City. Hacia una ciudad inteligente para todas las personas. En Grupotecnared. (ed.), Libro de comunicaciones I Congreso Ciudades Inteligentes. (40-44). Madrid, España: Grupo Tecma Red S.L.
- Álvaro, J.L. (2003). Fundamentos sociales del comportamiento humano. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Alzua-Sorzabel, A. (2015). Reflexiones sobre los Destinos Turísticos Inteligentes. En López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., y Muñoz, N. (Ed.), Informe Destinos Turísticos: Construyendo el futuro. (pp.93-98). Madrid, España: SEGITTUR.
- AMETIC. (2013). *Smart Cities 2012*. Recuperado de <http://www.raing.es/sites/default/files/Don%20J.%20Villar.pdf>
- Ander-Egg, E. (1992). Introducción al Trabajo Social. Madrid, España: Siglo Veintiuno Editores.
- Angulo, J.F., y Vázquez, R. (2003). Introducción a los estudios de casos. Los primeros contactos con la investigación etnográfica. Málaga, España: Aljibe.
- Aorun, C. (2013). La piedra angular de la ciudad inteligente: la eficiencia urbana. Schneider Electric. Recuperado de http://www2.schneider-electric.com/documents/support/white-papers/smart-cities/9981185469_smart-city-cornestone-urban-efficiency_CO.pdf
- Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., y Muñoz, N. (2015), Informe Destinos Turísticos: Construyendo el futuro. Madrid, España: SEGITTUR.
- Badilla, L.** (2006). Fundamentos del paradigma cualitativo en la investigación educativa. Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud,4(1), 42-51.
- Barahona, M.J. (2016). El Trabajo Social: Una Disciplina y Profesión a la Luz de la Historia. Madrid. Departamento de Estudios e Imagen Corporativa. UCM. Recuperado en <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-09-27-Lección%20Inaugural%202016-2017%20FINAL.pdf>
- Barranco, C. (2005). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. Centro Superior de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de La Laguna. Recuperado de

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

- Batson, C.D. (2009). These things called empathy: eight related but distinct phenomena. In J. Decety & W. Ickes (Eds.), *The Social Neuroscience of Empathy*: 3–15. Cambridge, MIT press, referenciado por Fernández M. (2011). *La empatía desde dos miradas: la evolución y la educación*. Universidad Nacional de Córdoba. Escuela de Filosofía y CIFYH.
- Berger P., y Luckmann, T. (1971). *La construcción social de la realidad*. (Cap.III). Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Blanco, D., y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicotherma*, 17,(4), pp.582-589.
- Blázquez, F. (2011) *La Sociedad de la Información y la Comunicación. Reflexiones desde la educación*. Recuperado de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>
- BOE 260 de 30 de octubre de 2007. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales
- BOE 289 de 3 de diciembre de 2013. Real Decreto 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.
- Borja, J. (2000). *Ciudad y Ciudadanía*. Barcelona, España: Institut de Ciències Polítiques i Socials.
- Borja, J. (2012). *Revolución Urbana y Derechos Ciudadanos: claves para interpretar las contradicciones de la sociedad actual*. (Tesis doctoral). Universitat de Barcelona, Barcelona, España.
- Buhalis, D., Darcy, S., y Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism*. Bristol, Reino Unido: Channel View Publications
- Cabrero, V., Trejo, M., y Fernández, F. (2011).** *Guía de recomendaciones y líneas de actuación en inclusión social*. Madrid, España: Fundación Luis Vives.
- Callejo, J. (1998). Articulación de perspectivas metodológicas: capacidades del grupo de discusión para una sociedad reflexiva. *Revista Papers* 56 (31), 51.
- Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*, Barcelona, España: Ariel.
- Callejo, J. (2002). Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. *Colaboración Especial. Rev. Esp. Salud Pública*, 2002, (76),409-422.
- Canalis, X. (2012). El Turismo Accesible genera 5000 M en Reino Unido y Alemania al año. *Noticias de turismo y economía. Tendencias turísticas. Hosteltur*. Recuperado de http://www.hosteltur.com/124450_turismo-accesible-genera-5000-m-reino-unido-alemania-alano.html
- Capilla, A., y Villadónica, G. (2004). *Los pioneros del Trabajo Social. Una apuesta por descubrirlos*. Huelva, España: Universidad de Huelva.
- Casado, D. (1988). *Introducción a los servicios sociales*. Madrid, España: Ed. Acebo.
- Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54.
- CEAPAT. (1996). *Accesibilidad, diseño y tecnología*. Recuperado de <http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/ceapat25print.pdf>
- CEAPAT. (2014). *Normalización y accesibilidad*. Recuperado de <http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/normalizacion.pdf>
- CENTAC. (2012). *Mercado y oportunidades de negocio de las TIC accesibles en España*.

- Recuperado de http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/col_cen_v3.pdf
- CENTAC. (2013). Novedades del Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la LG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Recuperado de <http://www.centac.es/es/content/novedades-del-real-decreto-legislativo-12013-por-el-que-se-aprueba-el-texto-refundido-de-la->
- Center for Universal Design. (1997). Universal Design Principles. Recuperado de <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>
- CERMI. (2005). El significado de la *Accesibilidad Universal* y su justificación en el marco normativo español. Recuperado de <http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/45/Elsignificadodelaaccesibilidaduniversalysujustific.pdf>
- CERMI. (2005). Facilities for Disabled Person. Recuperado de: www.feaps.org/programas/documentos/turismo_accesibleCERMI.pdf
- CERMI. (2014). El CERMI avisa del plazo de 2017 para que el entorno construido reúna condiciones de accesibilidad. Recuperado de <http://semanal.cermi.es/noticia/CERMI-avisa-plazo-2017-entorno-construido-accesibilidad.aspx>
- CINTEL. (2012). Ciudades Inteligentes: oportunidades para generar soluciones sostenibles. Recuperado de http://cintel.org.co/wp-content/uploads/2013/05/01.Ciudades_Inteligentes_CINTEL.pdf
- Clandinin, D.J., y Connelly, F.M. (1994). Personal Experience Methods en Denzin, N.K & Lincolns, Y.S., Ob. Cit., cap. 26.
- Cohen, B. (2013). Top 10 *Smart Cities* In Europe. Fast Company. Recuperado de http://www.fastcoexist.com/3024721/the-10-smartest-cities-in-europe?partner=rss&utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+fastcoexist%2Ffeed+%28Co.Exist%29
- Cohen, B. (2014). La ciudad como salvación. Londres, Reino Unido: Farrar, Straus and Giroux.
- Colomer, M. (1983). Areas o campos de la acción social. *Documentación Social*, 1983 (53), 75-83.
- Comisión Europea. (2010). Innovación Social. Deusto. Recuperado de <https://blogs.deusto.es/innovacionsocial/que-es-deusto-innovacion-social/>
- Comisión Europea. (2014). Access City Award. Recuperado de http://ec.europa.eu/justice/events/access-city-award-2015/files/press_release_aca_2015_es.pdf
- Conde, F. (2009). Análisis sociológico del sistema de discursos. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas
- Constitución Española. (1978). BOE núm. 311, de 29 de Diciembre de 1978
- CONETS. (2002). Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia. Recuperado de: <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/cnts/images/Codigo-de-etica.pdf>
- Cordero, N., Palacios, J.E., y Fernández I. (2006). Trabajo Social y Derechos Humanos: Razones para una convergencia. (Comunicación). Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España.
- Cristi, A. (4 de diciembre de 2013). El Rol de las telecomunicaciones en las Ciudades Inteligentes. Seminario *Smart Cities*. Construyendo hoy las ciudades del mañana. País Digital. Recuperado de <http://www.paisdigital.org/PD/pais-digital-y-universidad-del-desarrollo-reunieron-a-expertos-en-seminario-smart-cities-en-concepcion/>
- CRUE. (2014). Formación Curricular en Diseño para Todas las Personas. Recuperado de <http://www.crue.org/Paginas/Formación-curricular-en-Diseño-para-Todas-las-Personas->

aspx?Mobile=0

Declaración de Estocolmo. (2004). El buen diseño capacita, el mal diseño discapacita. Recuperado de http://dfaeurope.eu/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_spanish.pdf

De la Fuente, Y.M. (2009). Los estudios de grado. La utopía hecha realidad en el ámbito social. En Revista Nudos de Servicios Sociales, 2010(4), 49 - 54.

De la Fuente, Y.M., Martín, M.C., y Hernández-Galán, J. (2016). El nuevo paradigma de la accesibilidad social. Rompiendo barreras invisibles. En Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Madrid. Análisis comparado México-España. DYNKINSON.

De la Red, N. (1993). Aproximaciones al Trabajo Social. Madrid, España: Alianza Editorial.

De Villiers, P. (2015). El esprint de la tecnología. En López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., y Muñoz, N. (Ed.), Informe Destinos Turísticos: Construyendo el futuro. (pp.84-86). Madrid, España: SEGITTUR.

Dloitte. (2014). Expectativas 2015. Time to achieve great results. Abril 2015. Recuperado de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/bienes-consumo-distribucion-hosteleria/Deloitte_ES_BCDH_Expectativa2015-informe.pdf

Díaz, R. (2007). La asignatura de Historia del Trabajo Social en la diplomatura de Trabajo Social. Acciones e investigaciones sociales, 2007(24), 43-63Departamento de Psicología y Sociología. Universidad de Zaragoza.

Díaz, R., y Sarasola, J.L. (2016). Personas con discapacidad. Una aproximación desde el Trabajo Social. Portularia, VIII(1), 291-292.

Diotavelli, M. (2015). El compromiso con el Turismo Accesible desde la perspectiva ética y social. Estudios Turísticos (203-204), 9-17.

Domínguez, M.J. (2009). Responsabilidad social universitaria. Humanismo y Trabajo Social, 2009(8), 37-67.

Domínguez, Tr., Fraiz, J.A., y Alén, M^a. (2011). Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. Cuadernos de Turismo, 2011(28), 23-45.

Drucker. (1986). Las innovaciones de las tecnologías de la información y la comunicación como factores motivadores del cambio organizacional. (Trabajo de Grado). Universidad Central de Venezuela.

Escobar, M. (2014). Red de Ciudades Inteligentes de España. En Un Acercamiento a las *Smart Cities* desde la Accesibilidad Turística. Curso de verano UNIA, Sevilla, España.

Espinosa, A. (2006). El concepto de inclusión en programas interpretativos en museos. V Jornadas AIP, Navarra: España.

Etxeberría, F. (1996). Educación y diversidad. Innovación pedagógica y políticas educativas, 1996(11),335-368.

European Comission. (2012). *Smart Cities* and Comummunities. European Innovation Partership. Recuperado de <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/smart-cities-and-communities-european-innovation-partnership-communication-commission-c2012>

EQA. (2008). *Accesibilidad Universal* UNE 170001. Recuperado de https://eqa.es/presentaciones/UNE_170001.pdf

Exkberg, J. (2.000). Un paso adelante: Diseño para todos. Suecia: The Swedish Handicapt Institute.

Fayos-Solá, E. (1994). Competitividad y calidad en la nueva era del turismo. Estudios Turísticos,

1994(123),5-10.

- Fernández, J.L. (2010). La calidad en el turismo. Mercado de Trabajo: Formación y capital humano. Colección Mediterráneo Económico, 2004(5), 169-193. Recuperado de: <http://www.publicacionescajamar.es/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/5/5-59.pdf>
- Fernández,-Villarán A. (2009). El acceso al turismo para las personas con discapacidad. Desafíos y compromisos del turismo: hacia una visión más humana, 2007, 47-59.
- Fontana, A., y Frey, J.H. (1994). Interviewing: The Art of Science en Denzing, N.K. & Lincoln, Y.S., Ob. Cit., cap. 22, p. 361.
- Foro Europeo de la Discapacidad. (2012). Número de personas con discapacidad en Europa. Recuperado de http://FLV_ACCESIBLE_VF.pdf
- Foro Vida Independiente. (2010). Foro Vida Independiente. Manifiesto. Recuperado de http://www.um.es/discatif/documentos/Manifiesto_FVI.pdf
- Frankel, J.R., y Wallen, N.E. (1996). La investigación cualitativa. Recuperado de http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/INVESTIGACION_CUALITATIVA.pdf
- Francás, J.M. (1992). Educación multicultural. Una consecuencia de la evolución del homo sapiens. En P. Fermoso (Ed.) Educación Intercultural: la Europa sin fronteras. Madrid, España: Narcea. pp. 7-21.
- Fuentes, M.P., y Cruz, V. (2014). Lo metodológico en Trabajo Social. Desafíos frente a la simplificación e instrumentalización de lo social. Editorial de la Universidad Nacional de la Plata.
- Fundación ACS., y Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual de Turismo Accesible para todos. Recuperado de <http://www.tur4all.com/documents/2.pdf>
- Fundación ONCE. (2001). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos*. Arquitectura y Urbanismo. Ediciones de arquitectura. Recuperado de http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%20universal%20y%20diseño%20para%20todos_1.pdf
- Fundación ONCE. (2013). Hacia una *Smart City* accesible. Recuperado de <http://www.ilunion.com/es/comunicacion/blog/casos-de-exito/hacia-una-smart-city-accesible>
- Fundación ONCE. (2015). La ONCE y su Fundación aplauden el Acta Europea de Accesibilidad y consideran que mejorará la inclusión social de 80 millones de europeos. Recuperado de <http://www.fundaciononce.es/es/noticia/la-once-y-su-fundacion-aplauden-el-acta-europea-de-accesibilidad-y-consideran-que-mejorara>
- Fundación ONCE. (2016). Hospedamos Accesibilidad. Guía para mejorar la experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad. Recuperado de <http://www.fundaciononce.es/es/publicacion/hospedamos-accesibilidad-guia-para-mejorar-la-experiencia-de-su-cliente-y-promocionar-la>
- Fundación SIDAR. (2003). I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Recuperado de [https://www.google.es/#q=\).+I+Plan+Nacional+de+Accesibilidad+2004-2012.+Por+un+nuevo+paradigma,+el+diseño+para+todos,+hacia+la+plena+igualdad+de+oportunidades](https://www.google.es/#q=).+I+Plan+Nacional+de+Accesibilidad+2004-2012.+Por+un+nuevo+paradigma,+el+diseño+para+todos,+hacia+la+plena+igualdad+de+oportunidades)
- Fundación Telefónica (2013). La Sociedad de la Información en España 2012. Colección Fundación Telefónica. Recuperado de <https://books.google.es/s?id=LF7dCgAAQBAJ&pg=PR3&lpg=PR3&dq=La+Sociedad+de+la+Información+en+España+2012.+Colección+Fundación+Telefónica&source=bl&ots=IAaDWjBvO>
- Gamero, R. (2012). ¿Por qué son necesarias las *Smart Cities*? Think Big – Telefónica. Recuperado

- de <http://blogthinkbig.com/por-que-son-necesarias-las-smart-cities/>
- García, J., y Melián, J. (1993). El Trabajo Social de nuestros días. Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social. España: Narcea, S.A. Ediciones.
- Garzón, M.A., e Ibarra, A. (2013). Innovación Empresarial. Difusión. Definiciones y Tipología. Una revisión de la literatura. *Dimens. Empres* 11(1), 45-60.
- Gimeno, J. (1996). Diversos y también desiguales. ¡Qué hacer en educación! *Revista del Movimiento Cooperativo Escuela Popular*, 1995(38), 16-25.
- Glaser, E. (2011). El triunfo de las ciudades. España: TAURUS.
- Gómez, R. (2015). La OMT y el Pacto Mundial España firman un acuerdo para fomentar la responsabilidad social en las empresas turísticas. OMT Press Release. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-12-18/la-omt-y-el-pacto-mundial-espana-firman-un-acuerdo-para-fomentar-la-respons>
- González, D. (2008). El mercado potencial del Turismo Accesible para el sector turístico español. Madrid, España: ACCESTURISMO.
- Gordillo, N.A. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social. *Revista Tendencia & Retos*, 2007(12), 119-135.
- Gudioán-Fernández, A. (2007). El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa. San José, Costa Rica: Investigación y Desarrollo IDER
- Guillermo, E. (2008). La paradoja del Turismo Accesible. (Tesina). Universidad Nacional del Comahue, Argentina.
- Gummesson, E. (2000). *Qualitative methods in management research*. London, Reino Unido: Sage Publications.
- Guzmán, L. (1992). Epistemología de la teoría y práctica del trabajo social. Universidad de Costa Rica: Facultad de Ciencias Sociales. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000037.pdf>
- Harré, R.** (1979). *Social Being*, Basil Blackwell,. El ser social. Edición en Español 1982. Madrid, España: Alianza Universal, Madrid.
- Hartley, J. (1994). Case studies in organizational research, en Casell,C., y Symon,. G. (Ed.), *Qualitative methods in organizational research* (208-229). Londres, Reino Unido: Sage Publications.
- Harvey, D. (2009). Foro Social Mundial, Belém. Recuperado de <http://www.hic-net.org/articles.php?pid=3107>
- Hernández, C. (1998). La ciudad Compartida. El Género de la Arquitectura. Madrid, España: Consejo Superior de los Colegios de Arquitectos de España.
- Hernández, E. (2000). La diversidad social y cultural como fuente de enriquecimiento y desarrollo: aspectos conceptuales. Dpto. Didáctica y O.Escobar. Universidad de Sevilla. Recuperado de https://www.academia.edu/7842625/LA_DIVERSIDAD_SOCIAL_Y_CULTURAL_COMO_FUENTE_DE_ENRIQUECIMIENTO_Y_DESARROLLO_ASPECTOS_CONCEPTUALES
- Hernández-Galán, J. (2015). La inclusión social como fundamento de los Destinos Turísticos Inteligentes. En López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcantud, A., García, B., y Muñoz, N. (Ed.), *Informe Destinos Turísticos: Construyendo el futuro* (pp.114-117). Madrid, España: SEGITTUR.
- Hernández-Galán, J., Muñoz, M.D., y De la Fuente, Y.M. (2015). Turismo para Todas las Personas. Fundación ONCE Generando Derechos. *Estudios Turísticos*, 2015(203-204),41-60.
- Hernández-Galán, J., De la Fuente, Y., y Campo M. (2016). *La Accesibilidad Universal* y el diseño

- para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular. *Revista d'intervenció Socioeducativa*, 2014(58), 119-134.
- Herrera, M., y Ahedo, J. (2013). *El Trabajador Social del Siglo XXI*. La Rioja, España: Editorial UNIR.
- Herrmann, K.K. (2004). Corporate Social Responsibility and Sustainable Development: The European Union initiative as a case study: *Indiana Journal of Global Legal Studies*.
- Hiernaux, D. (2006). Repensar la ciudad: la dimensión ontológica de lo urbano. *Revista Liminar. Estudios sociales y humanísticos*, 2006(4), 7-17
- HOSTELTUR. (2011). La nueva revolución del turismo, empresas y destinos saltan a la palma de la mano: Seniors, emigrantes, familias multigeneracionales y singles, colectivos al alza. Recuperado de <https://www.hosteltur.com/edicion-impresa/la-nueva-revolucion-del-turismo-empresas-y-destinos-saltan-a-la-palma-de-la-mano>
- Howe, N. (2009). El desafío del envejecimiento en América Latina. Comisión Europea. Recuperado de http://ec.europa.eu/justice/events/access-°©-city-°©-award-°©_2015/files/press_release_aca_2015_es.pdf
- Huertas, E., y Vigier, F.J. (2010). El grupo de discusión como técnica de investigación en la formación de traductores: Dos casos de su aplicabilidad. *Revista Entreculturas*, 2010(2), 181-196.
- Huesca, A., y Ortega, E. (2004). Hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Madrid, España: PREDIF. Recuperado de http://www.cermi.es/esES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/4/Titulo_III_libro_Predif.pdf
- ILUNION. (2017). Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/destinosturisticosaccesibles/sites/default/files/guia_destinos_turisticos_accesibles_en_andalucia_pdf_accesible_0.pdf
- IMSERSO. (2005). III Plan de acción para las personas con discapacidad 2009-2012. Recuperado de https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/III_PAPCD.pdf
- IMSERSO. (2006). Informe 2006. Las personas mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas. Recuperado de <http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/infppmm2008.pdf>
- IMSERSO, Fundación ONCE y Coordinadora de Diseño para todas las personas en España. (2006). Libro Blanco del Diseño para Todos en la Universidad. Recuperado de http://www.uab.cat/Document/994/336/libro_blanco_universidad,0.pdf
- INDRA. (2014). *Smart Cities*. Encuesta global sobre el estado de *Smart Cities*. Recuperado de <http://www.informeticplus.com/smart-cities-encuesta-global-sobre-el-estado-de-las-smart-cities-2014-indra>
- Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas. (2005). El significado de la *Accesibilidad Universal* y su justificación en el marco normativo español. Recuperado de <http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/45/Elsignificadodelaaccesibilidaduniversalysujustific.pdf>
- Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad. (1995). La Declaración de Estocolmo del EIDD. Recuperado de http://dfaeurope.eu/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_spanish.pdf
- INVATUR. (2015). *Manual operativo de redes sociales para destinos turísticos*. Recuperado de <http://www.lacatedralonline.es/innova/system/Document/attachments/12351/original/IDCCiudadesinteligentes.pdf>,
- Jarpa, C.M. (2002). Mediación Social. Construcción Social de un significado. *Red de revistas*

- científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: Sistema de Información Científica.
- Keyes, C.** (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), 121-140.
- Krueger, R. A. (1991): El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada. Madrid, España: Pirámide.
- Lancis, E.** (2014). Turismo, Innovación y Tecnología: Construyendo el Futuro. En *Un Acercamiento a las Smart Cities desde la Accesibilidad Turística*. Curso de verano UNIA, Sevilla.
- Lefebvre, H. (1968). *Le droit á la ville*, Paris, Francia: Anthropos.
- Leinder, R. (2006). Design for all in the economy. The example of tourism accesible for all. Europe. Newsletter Design For All., 1(4), 177-191.
- López, A., Y Segado, S. (2016). Retos para el Trabajo Social en el siglo XXI: perspectivas desde los EE.UU. de América. Canal UNED. Recuperado de <http://contenidosdigitales.uned.es/fez/view/intecca:VideoCMAV-48288>
- López, R.M. (2011). La Responsabilidad Social Universitaria. Propuesta de construcción de escalas para medir la responsabilidad y la irresponsabilidad social en ámbito universitario. Universidad de Jaén.
- Marcos, D., y González, D.** (2003). Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos. Madrid, España: CERMI.
- Mármol, D., Medina J.M. (2014). La accesibilidad desde la responsabilidad social corporativa. Madrid, España: Oportunidad Accesible.
- Martín, E. (2014). Describir, explicar, participar en el debate público. La necesidad de la investigación cualitativa. *Arxius de sociología*, 2014(31), 85-96.
- Martín, P. (2001). Balance de diferentes técnicas participativas para integrar metodologías creativas. Planificación estratégica del método DAFO en prácticas locales de creatividad social. España: El viejo topo.
- Mathivet, C. (2009). Derecho a la ciudad: claves para entender la propuesta de crear otra ciudad es posible. Recuperado de: <http://base.d-p-h.info/es/fiches/dph/fiche-dph-8034.html>
- Maza, G., y Moncusí, A. (Septiembre de 2011). Ciudades y ciudadanía: entre el escaparate global y la experiencia del lugar. Lugares, tiempos, Memorias. La Antropología Ibérica en el Siglo XXI. Simposio llevado a cabo en el XII de Antropología. FAAEE, León.
- Mejía, P. (2014). Fundamentos del Trabajo Social. (Tesina). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Merrian, S. (1998). Building operations management theory through case and field research. *Journal of Operations Management*, 16(4), 441-454.
- Meyer, A.D., Gaba, V., y Colwell, K.A. (2005). Organizing far from equilibrium: Nonlinear change. *Organizational fields, Organization Science*, 16(5) 456-473.
- Mishra, R. (1990). El Estado de Bienestar en la Sociedad Capitalista. Madrid, España: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Molina, L. (Septiembre de 2012). Trabajo Social: El viejo debate disciplina o profesión y las implicaciones en la construcción de la autonomía Personal. Exposición llevada a cabo en el VIII Congreso Nacional e Internacional de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.
- Monfort, V. (2010). Dinámicas de transformación del turismo en el siglo XXI. Sevilla, España: Instituto de Estadística de Andalucía.
- Moreno, A., y Capriotti, P. (2006). La comunicación de las empresas españolas en sus webs

- corporativas. Análisis de la información de responsabilidad social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible. *Zer*, 21, 47-62.
- Moreno, L., y Gutiérrez, A. (2012). *Ciudades Inteligentes: oportunidades para generar soluciones*. Madrid, España: CINETEL.
- Morin, E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Morris, W. (Ed). (1973). *The American Heritage Dictionary of the English Language*, Hough-ton Mifflin, Boston, p. 906.
- Morse, M. (2003). Principles of Mixed Methods and Multimethod Research Design. En Abbas Tashakkori y Charles Teddlie (Eds.) (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. (189-208) Thousand Oaks. California: Sage.
- Muñoz, J. (2005). Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS. Ti 5. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Muñoz, M.D., De la Fuente, Y.M., y Hernández-Galán, J. (2015). *La Accesibilidad Universal* como competencia transversal en la formación: capacitación de profesionales en Trabajo Social. En Carbonero, D., Raya, E., Caparros, N., y Gimeno, C. (Coords). *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- Muñoz, M.D., Hernández-Galán, J., y De la Fuente, Y.M. (2015). Promoción e inclusión social desde el sector turístico empresarial a través de la *Accesibilidad Universal* y el diseño para todas las personas. Quilmes, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.
- Naciones Unidas**. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- Naciones Unidas. (1966). Carta Internacional de los Derechos Humanos. Recuperado de <http://www.un.org/es/rights/overview/charter-hr.shtml>
- Naciones Unidas. (1990). Informes sobre Desarrollo Humano (1990-2011). Recuperado de: <http://hdr.undp.org/es/informes>
- Naciones Unidas. (1999). Código ético mundial para el turismo. Recuperado de <http://www.terresdelebre.travel/cat/doc/Castellano.pdf>
- Naciones Unidas. (2006). Algunos datos sobre las personas con discapacidad. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/overview.html>
- Neumann, P., y Reuber, P. (2004). *Economic Impulses of Accessible Tourism for All*, Federal Ministry of Economics and Technology and Federal Ministry of Economic and Labour, Berlin.
- Nussbaum, M.C. (2002). Genética y Justicia. Tratar la enfermedad, respetar a la diferencia. *Isagoria*, 2002 (27), 5-7.
- Observatorio de la Accesibilidad**. (2011). Definición de Accesibilidad. Recuperado de <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es/index.html>
- Observatorio Universidad y Discapacidad. (2011). Evaluación de la implementación de los principios de igualdad de oportunidades y *Accesibilidad Universal* en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas. Recuperado de <http://www.fundaciononce.es/es/publicacion/evaluacion-de-la-implementacion-de-los-principios-de-igualdad-de-oportunidades-y>
- Observatorio Universidad y Discapacidad. (2012). *La Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad (RSU-D)*. Recuperado de http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Guia%2520RSU-D%25202012_2.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2012). *Inclusive*

- Education, Bangkok. Recuperado de <http://www.unescobkk.org/education/inclusive-education/what-is-inclusive-education/disabilities-in-asiapacific/>
- Organización de Naciones Unidas. (2002). El envejecimiento de la población: 1950 – 2050. Recuperado de http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/65executivesummary_spanish.pdf
- Organización de Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización de Naciones Unidas. (2009). Informe sobre el envejecimiento de la población. Recuperado de http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2001). Clasificación internacional del funcionamiento. Recuperado de <http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/435cif.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe Mundial sobre la discapacidad. Recuperado de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (1980). Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>
- Organización Mundial del Turismo. (2005). Hacia un Turismo Accesible para Todos. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turismoaccesiblewebaccesible.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2013). Cambio demográfico y Turismo. Recuperado de <http://www2.unwto.org/publication/cambio-demografico-y-turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (2013). Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para todos. Madrid, España: OMT
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Panorama OMT del Turismo Internacional. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416202>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. Madrid, España: OMT.
- Ortiz, J. (1993). Paradigmas de la investigación. Círculo de Estudios de San Bernardino: Universidad Nacional Abierta.
- Petisco**, J.M. (2015). Destinos Inteligentes, hacia un turismo más sostenible, accesible y rentable. En López de Ávila, A., Lancis, E., García, S., Alcántud, A., García, B., y Muñoz, N. (Ed.), Informe Destinos Turísticos: Construyendo el futuro. (pp.99-102). Madrid, España:

SEGITTUR.

- Piastro, J. (2008). Consideraciones epistemológicas y teóricas para una nueva comprensión de las identidades. En Santamaría, E. (Ed.), Retos epistemológicos de las migraciones transnacionales (pp.17-30). España: Anthropos.
- PREDIF. (2014). Se ponen las bases para la Estrategia Española de Turismo Inclusivo. Predif Noticias. Recuperado de <http://www.predif.org/index.php?q=se-ponen-las-bases-para-la-estrategia-española-de-turismo-inclusivo>
- Prezzi, C. (1998). La Ciudad compartida. El género de la arquitectura. Madrid, España: Conejo Superior de los Colegios de Arquitectos.
- Quillian**, M.R. (1968). Semantic information processing. Ed. Minsky.
- Raleigh**, NC. (1997). Principles of Universal Design. The Center of Universal Design. Recuperado de https://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/docs/poster.pdf
- Ramírez, I. (1987). El Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social 73-84.
- RECI. (2014). Municipios incorporados a la Red de Ciudades Inteligentes. Recuperado de <http://www.redciudadesinteligentes.es/municipiosraiz/municipios/>
- RENFE. (2011). Entra Renfe te lleva. Plan de *Accesibilidad Universal*. Recuperado de http://www.renfe.com/docs/plan_accesibilidad_universal.pdf
- Rodríguez-Porrero, C. (2014). Ciudades amigables con la edad, accesibles e inteligentes, Madrid, España: CEAPAT.
- Roca, G. (2015). El Design Thinking, la innovación centrada en las personas. Publicaciones RocaSalvatella. Recuperado de <http://www.rocasalvatella.com/es/el-design-thinking-la-innovacion-centrada-en-las-personas>
- Ruiz, J.I. (1996). Metodología de investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sabaté**, M.T. (2009) Responsabilidad Social Corporativa: Orígenes, Estado Actual y Tendencias. (Trabajo Final de Carrera). Universidad Abat Oliba CEU.
- Sala, I., Sánchez, S., Giné, C., y Díez, E. (2014). Análisis de los distintos enfoques del paradigma del diseño universal aplicado a la educación. En revista Iationamericana de Educación Inclusiva, 8(1), 143-152.
- Sánchez-Miranda, C. (30 de octubre de 2015). Ciudades diseñadas para convivir. El País. Recuperado de http://elpais.com/elpais/2015/10/29/planeta_futuro/1446134109_614779.html
- Sebastián, M., Valle, I., y Vígara, A. (2010). Guía para la orientación en la práctica profesional de la valoración reglamentaria de la situación de dependencia: productos de apoyo para la autonomía personal. Madrid, España: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y CEAPAT.
- SEGITTUR. (2012). Destinos Turísticos Inteligentes. Recuperado de <http://www.segittur.es/es/proyectos/proyecto-detalle/Destinos-Tursticos-Inteligentes-00006/#.WR3DxBsFBEQ>
- Sen, A. (2000). Desarrollo como libertad, Barcelona, España: Planeta.
- Smith, J. (2000). The Fourth Age: A Period of Psychological Mortality. Berlin, Alemania: Department of Psychiatry.
- Soren, G. (2010). Hacia la plena participación mediante el Diseño Universal. Madrid, España: Ministerio de Sanidad y Política Social.
- Strauss, A., y Corbon J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Antioquia Colombia: Universidad de Antioquía.
- Strietska-Illina, O., y Tessaring, M. (2005). Trends and Skills Nedds in Tourism. Referenciado en OMT (Ed.) Módulo III Manual sobre Turismo Accesible para Todos, p.30.
- Taylor** SJ., y Bogdan. R. (1992). Introducción a los métodos cualitativos de investigación.

Buenos Aires, Argentina: Paidós.

TELAM. (2015). Plan Estratégico de Accesibilidad Turística. Recuperado de <http://www.telam.com.ar/notas/201503/98500-plan-estrategico-inclusion-turistica-discapacidad.html>

Telefónica. (2013). Ability Awards. Creemos con la Inclusión. Recuperado de http://www.telefonicaabilityawards.com/assets/docs/Bases_premios_telefonica_ability_awards.pdf

Timmersmans, S. (2013). Seven warrants for qualitative health sociology. *Social Science & Medicine*, 77, 1-8.

Townsend, A. (2006). Ciudades Inteligentes: *La convergencia de nuevas redes wifi y el internet de las cosas*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://nomada.blogs.com/jfreire/2006/04/ciudades_inteli.html

Unión Europea. (2016). Access City Award 2016. Ejemplos de buenas prácticas para que las ciudades de la UE sean más accesibles. Recuperado de <http://www.cederna.eu/europa/?p=5643>

Van Maanen, J. (1984). *Organizational Careers: Some New perspectives*. Wiley, Nueva York.

Vallés, M. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid, España: Pirámide.

Vázquez, A. (s.f). La discapacidad en América Latina. *Discapacidad online*. Recuperado de <http://www.discapacidadonline.com/wp-content/uploads/2013/02/discapacidad-america-latina.pdf>

Vázquez-Aguado, O., Relinque-Medina, F., Fernández-Borrero., y Álvarez-Pérez, P. (2016). El ejercicio profesional del trabajo social en un contexto en crisis. En Carbonero, D., Raya, E., Caparros, N., y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño, España: Universidad de La Rioja.

Velkoff, V. A y Vicent, G. (2010). *The Older Population in the United States: 2010 to 2050*, U.S: Census Bureau.

Vera, L. (2003). *La investigación cualitativa*. Recinto de Ponce, Puerto Rico: Universidad Interamericana.

Vera-Noriega, J.A., Pimentel, C.E., y Batista de Albuquerque, F.J. (2005). *Redes semánticas: aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos*. Brasil: Ra. Ximbai.

Vilá, A., y Casado, D. (1994). *Crónica de una lucha por la igualdad*. Barcelona, España: Institut Guttmann.

World Tourism Organization. (2013). UNWTO Annual Report 2013. Recuperado de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2013_0.pdf

Yin, R. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. CA: Sage Publications.

SIGLAS

AMETIC: Asociación Multisectorial de Empresas de la Electrónica, las Tecnologías de la Información y la Comunicación,
APROMPSI: Asociación Provincial Pro Minusválidos Psíquicos
APROSOJA: Asociación Provincial de Personas Sordas de Jaén
ASPAYM: Federación Nacional de Asociaciones de Lesionados Medulares
CEAPAT: Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas
CENTAC: Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad
CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
CESyA: Centro Español de Subtitulado y la Audiodescripción
CICIS: Centro de Investigación de Ciudades Inteligentes
CINTEL: Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
CONETS: Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social
COS: Charity Organization Society
CTN: Comité Técnico de Normalización
D4ALL: Diseño para Todas las Personas
DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
DALCO: Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación
DTI: Destino Turístico Inteligente
EIDD: European Institute for Design and Disability
FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias
GB: Giga Byte
GT: Grupo de Trabajo
HIC: Habitat International Coalition
HOSTELTUR: Portal español de noticias de turismo
IDC: International Data Corporation
INE: Instituto Nacional de Estadística
INVATUR: Agencia Valenciana del Turismo
ISO (International Organization for Standardization
LIONDOU: Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y *Accesibilidad Universal* de las personas con discapacidad
LISMI: Ley de Integración Social de los Minusválidos
OMS: Organización Mundial de la Salud
OMT: Organización Mundial del Turismo
ONU: Organización de Naciones Unidas
OPTICAE: Oportunidades Empresariales sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Autonomía en el proceso de Envejecimiento
OTRI: Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
PAES: Plan de Acción para la Energía Sostenible
PCR: Personas con capacidades restringidas
PREDIF: Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físico
RECI: Red Española de Ciudades Inteligentes
RSC-D: Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad
RSC: Responsabilidad Social Corporativa

RSU-D: Responsabilidad Social Universitaria y Discapacidad

SC: Subcomité

SEGITTUR: Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

SETSI: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

SICTED: Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos

SIG: Sistema de Información Geográfica

SIT: Sistema de Inteligencia Turística

TELAM: Agencia Nacional de Noticias

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UNE: Una Norma Española

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios del Diseño Universal.....	5
Tabla 2. Secuencia evolutiva de la legislación en accesibilidad.....	7
Tabla 3. Artículos relacionados con la <i>Accesibilidad Universal</i>	10
Tabla 4. Normativa Autonómica sobre Accesibilidad.....	12
Tabla 5. Concepto de entornos inteligentes según ciudadanos/as y expertos/as.....	16
Tabla 6. Definiciones del concepto <i>Smart City</i>	17
Tabla 7. Elementos del Trabajo Social como disciplina en la intervención de un territorio accesible.....	22
Tabla 8. Dimensiones del Bienestar Social	27
Tabla 9. Los nuevos derechos ciudadanos	33
Tabla 10. Fortalezas que sitúan a España como país líder en turismo	41
Tabla 11. Normas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad...47	
Tabla 12. Elementos en los que adaptar la accesibilidad en el sector turístico	48
Tabla 13. Tipos de discapacidad.....	54
Tabla 14. Barreras y dificultades que interactúan en la actividad turística de las personas: ...55	
Tabla 15. Problemas ocasionados durante la actividad turística y perfil asociado	57
Tabla 16. Beneficios del Turismo Accesible	60
Tabla 17. Datos sobre la importancia de mejorar la accesibilidad en el turismo	60
Tabla 18. Acciones y políticas para lograr niveles de accesibilidad	64
Tabla 19. Perspectivas de la RSC	66
Tabla 20. Competencias por adquirir en la formación de profesionales	68
Tabla 21. Objetivos que se quieren conseguir con la introducción del D4ALL en los planes de estudio universitarios	70
Tabla 22. Candidaturas Premiadas -Premios Reina Sofía y Reina Letizia de <i>Accesibilidad Universal</i> de Municipios.....	74
Tabla 23. Resultado de los premios Access City Award. Año 2011	75
Tabla 24. Resultado de los premios Access City Award. Año 2012	76
Tabla 25. Resultado de los premios Access City Award. Año 2013.	76
Tabla 26. Resultado de los premios Access City Award. Año 2014	76
Tabla 27. Resultado de los premios Access City Award. Año 2015	77
Tabla 28. Resultado de los premios Access City Award. Año 2016	77
Tabla 29. Candidaturas españolas premiadas: Premios Access City Award	77
Tabla 30. Candidaturas premiadas Premios Telefónica Ability Awards.....	78
Tabla 31. Premiados SICTED.....	79
Tabla 32. Distinción de los reconocimientos que tienen que ver con la accesibilidad.....	80
Tabla 33. Premiados Premios DISCAPNET	83
Tabla 34. Proyectos “ <i>Smart City</i> ” para cada una de las ciudades adheridas a la RECI	86
Tabla 35. Estado de las <i>Smart Cities</i>	97
Tabla 36. Subcomités que componen el Comité Técnico de Normalización de AENOR AEN/CTN 178 “Ciudades Inteligentes”	99
Tabla 37. Grupos de trabajo de los subcomités que componen el Comité Técnico de Normalización de AENOR AEN/CTN 178 “Ciudades Inteligentes”	99
Tabla 38. Iniciativas desarrolladas en cada uno de los proyectos de Destino Turístico Inteligente	101
Tabla 39. Diseño metodológico.....	123

Tabla 40. Perfiles por paquetes de trabajo	132
Tabla 41. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del grupo focal 1: Residentes con Discapacidad	134
Tabla 42. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del grupo focal 2: Residentes Sin Discapacidad	134
Tabla 43. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del grupo focal 3: Profesionales del sector turístico en Jaén: Administración Pública y Privada	134
Tabla 44. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de los grupos focales realizados	135
Tabla 45. Muestra teórica definitiva de los grupos focales (Fase 2)	135
Tabla 46. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de los grupos focales realizados	136
Tabla 47. Muestra teórica definitiva de los grupos focales (Fase 2)	136
Tabla 48. Descripción de perfiles asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de los grupos focales realizados	137
Tabla 49. Muestra teórica definitiva de los grupos focales (Fase 2)	137
Tabla 50. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del bloque de entrevistas 1: Profesionales de entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional	138
Tabla 51. Muestra teórica definitiva de las entrevistas realizadas (Fase 2)	139
Tabla 52. Descripción de códigos establecidos para la identificación del perfil del bloque de entrevistas 2: Turistas visitantes de la ciudad de Ávila	139
Tabla 53. Descripción de <u>perfiles</u> asociados a los códigos establecidos para la identificación del perfil de las entrevistas realizadas. Bloque de entrevistas 2	139
Tabla 54. Muestra teórica definitiva de las entrevistas realizadas (Fase 2)	143
Tabla 55. Estructura analítica de la entrevista a turistas	145
Tabla 56. Guión de la entrevista a turistas	146
Tabla 57. Estructura analítica de la entrevista a profesionales	148
Tabla 58. Guión de la entrevista a profesionales	149
Tabla 59. Registro de observación participante	151
Tabla 60. Estructura analítica de los grupos focales 1 y 2	154
Tabla 61. Guión de los grupos focales 1 y 2	155
Tabla 62. Estructura analítica del grupo focal 3	155
Tabla 63. Guión del grupo focal 3	156
Tabla 64. Esquema de categorías	159
Tabla 65. Destinos relevantes por sus iniciativas en accesibilidad	222
Tabla 66. Destinos relevantes por sus iniciativas como <i>Smart City</i>	222
Tabla 67. Factores que justifican la configuración de los Destinos Turísticos Inteligentes	226
Tabla 68. Destinos relevantes por sus iniciativas en accesibilidad	230
Tabla 69. Destinos relevantes por sus iniciativas como <i>Smart City</i>	231
Tabla 70. Casos de estudio por tamaño de población	231
Tabla 71. Aportaciones de los agentes implicados en la consecución de un Destino Turístico Inclusivo	236
Tabla 72. Elementos principales a tener en cuenta para la consecución de un turismo para todas las personas	240
Tabla 73. Motivos para la búsqueda de nuevas líneas de investigación	246

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aplicación de la normativa en accesibilidad.....	8
Figura 2. Composición de la normativa piramidal.....	9
Figura 3. Dificultades asociadas: Tipo de discapacidad de más de 64 años.....	56
Figura 4. Otros grupos de población beneficiaria del Turismo Inclusivo.....	58
Figura 5. Eslabones que componen la cadena de accesibilidad	65
Figura 6. Grupos de Trabajo de la RECI y ciudades que los lideran	85
Figura 7. Ciudades Inteligentes y Ciudades Aspirantes en España.....	96
Figura 8. Casos de éxito de Ciudades Inteligentes	96
Figura 9. Destinos que forman parte del proyecto Destinos Turísticos Inteligentes	100
Figura 10. Mapa de España que refleja las ciudades y municipios galardonados de las diferentes convocatorias en materia de accesibilidad	104
Figura 11. Mapa de España que refleja las ciudades catalogadas como <i>Smart Cities</i>	105
Figura 12. Mapa de España que refleja los Proyectos de Destinos Turísticos Inteligentes-España	106
Figura 13. Elementos clave del análisis DAFO para un Destino Turístico Inteligente desde la <i>Smart City</i>	107
Figura 14. Debilidades de la <i>Smart City</i>	108
Figura 15. Amenazas de la <i>Smart City</i>	109
Figura 16. Fortalezas de la <i>Smart City</i>	110
Figura 17. Oportunidades de la <i>Smart City</i>	111
Figura 18. Red semántica sobre fuente de información.....	168
Figura 19. Red semántica sobre Administración Pública.....	175
Figura 20. Red semántica sobre eliminación de barreras	181
Figura 21. Red semántica sobre normativa en accesibilidad	186
Figura 22. Red semántica sobre necesidades detectadas	191
Figura 23. Red semántica sobre aspectos a mejorar.....	197
Figura 24. Red semántica sobre aspectos que han mejorado.....	200
Figura 25. Red semántica sobre buenas prácticas	203
Figura 26. Primera concepción de los elementos que componen una <i>Smart City</i>	211
Figura 27. Elementos que se adhieren a la <i>Smart City</i> para constituirse como una Ciudad Inteligente	211
Figura 28. Elementos que componen una Smart Human City	212
Figura 29. Elementos teóricos que se integran el Turismo Inclusivo	213
Figura 30. Elementos que envuelven el Turismo Inclusivo.....	216
Figura 31. Evolución en paralelo del turismo y la ciudad	217
Figura 32. Secuencia de configuración del Turismo Inclusivo	218
Figura 33. Modelo de referencia Destino Turístico Inteligente de la Comunidad Valenciana...225	
Figura 34. Ejes de actuación del Plan Director de Destinos Turísticos Inteligentes	226
Figura 35. Directrices y elementos que componen el Plan de Destinos Turísticos Inteligentes	227
Figura 36. Accesibilidad Turística en un Destino Turístico Inteligente.....	228
Figura 37. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino Turístico Inclusivo y responsabilidades: Gestores de Destino	233
Figura 38. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino	

Turístico Inclusivo y responsabilidades. Agente: Proveedores de servicios	234
Figura 39. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino	
Turístico Inclusivo y responsabilidades: Empresas Turísticas	235
Figura 40. Definición de agentes que forman parte en la consecución de un Destino	
Turístico Inclusivo y responsabilidades: Personas usuarias	235
Figura 41. Beneficios del plan de acción	237
Figura 42. Estructura de la Norma de <i>Accesibilidad Universal</i> UNE 170001	238
Figura 43. Descripción de los requisitos DALCO	239
Figura 44. Temas clave para la evaluación de la accesibilidad en un Destino Turístico Inclusivo	240

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1. Transcripción de las entrevistas y grupos de discusión
- Anexo 2. Listado completo códigos Atlas.Ti
- Anexo 3. Mapas de redes
- Anexo 4. Comunicaciones a congresos y jornadas
- Anexo 5. Ponencias y co-dirección de cursos de verano
- Anexo 6. Imágenes observación participante
- Anexo 7. Modelo de Encuesta de valoración en destinos
- Anexo 8. Plan de análisis de accesibilidad de la encuesta

“La incorporación de la calidad es una exigencia ética para los sistemas de bienestar social (...)

*La finalidad perseguida no debe ser la mejora de la calidad de los servicios,
Sino la mejora de la calidad de vida de las personas”*

BARRIGA, 2000

