



FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

GRADO EN TURISMO

Percepción del turismo inclusivo: El caso de Marchena (Sevilla)

Trabajo Fin de Grado presentado por Juan Ramón Cáceres Martín, siendo la tutora del mismo la profesora Concepción Foronda Robles.

Vº. Bº. de la Tutora:

Alumno:

Dña. Concepción Foronda Robles

D. Juan Ramón Cáceres Martín

Sevilla. julio de 2021



**GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO [2020-2021]**

TÍTULO:

PERCEPCIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO: EL CASO DE MARCHENA (SEVILLA)

AUTOR:

JUAN RAMÓN CÁCERES MARTÍN

TUTOR:

DRA. D^a. CONCEPCIÓN FORONDA ROBLES

DEPARTAMENTO:

GEOGRAFÍA HUMANA

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

GEOGRAFÍA HUMANA

RESUMEN:

El siguiente trabajo fin de grado persigue identificar el grado de accesibilidad enfocado al turismo que presenta el municipio sevillano de Marchena. Igualmente, se trata de averiguar mediante un estudio empírico cuál es la percepción de la sociedad y los expertos en cuanto a turismo inclusivo, siendo este un turismo para todos y el cual supone un elemento clave para el desarrollo turístico de cualquier destino. Por ello, se procede previamente a la delimitación de conceptos como diversidad funcional, accesibilidad universal y turismo accesible e inclusivo.

PALABRAS CLAVE:

Diversidad Funcional; Accesibilidad; Necesidades Específicas; Turismo Inclusivo; Marchena

ÍNDICE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. La diversidad funcional.	3
1.2. La accesibilidad universal	5
1.2.1. El concepto de accesibilidad y su necesidad de universalidad	5
1.2.2. La accesibilidad enfocada al ámbito digital	6
1.3. Organizaciones comprometidas con la diversidad funcional	6
1.4. El turismo accesible e inclusivo	11
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	15
2.1. Objetivos	15
2.2. Método	15
2.2.1. Encuestas	15
2.2.2. Entrevista	17
CAPÍTULO 3. ANÁLISIS Y RESULTADOS	19
3.1. La accesibilidad de los recursos turísticos de Marchena	19
3.2. Aspectos que pueden marcar la diferencia de la accesibilidad turística	22
3.3. Contrastes de la accesibilidad turística según los expertos	30
CONCLUSIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	44
Anexo 1. Encuesta destinada a la sociedad	44
Anexo 2. Entrevista destinada a los expertos	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de diversidad funcional	4
Tabla 2. Resumen de organizaciones comprometidas con la diversidad funcional	7

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de formación y nivel socioeconómico de la muestra	16
Gráfico 2. Tipologías y porcentaje de diversidad funcional entre la muestra	17
Gráfico 3. Marchena y su condición de destino turístico	19
Gráfico 4. Diversificación de los productos y servicios ofertados en Marchena	20
Gráfico 5. Percepción de la sociedad: porcentaje de accesibilidad en los recursos turísticos de Marchena	20
Gráfico 6. Percepción de la sociedad: porcentaje sobre la disposición para acoger a turistas con diversidad funcional	22
Gráfico 7. Caso de turistas con diversidad funcional: la falta de accesibilidad como diferenciador de un destino	23
Gráfico 8. Caso de turistas sin diversidad funcional: la falta de accesibilidad como diferenciador de un destino	24
Gráfico 9. El turismo inclusivo minimiza la estacionalidad turística	24
Gráfico 10. El turismo inclusivo genera puestos de empleo	25
Gráfico 11. Las personas con diversidad funcional tienen un mayor gasto turístico	25
Gráfico 12. Marchena se promociona adecuadamente como destino turístico accesible	26
Gráfico 13. Los incentivos de la política pública local en la accesibilidad de Marchena	27
Gráfico 14. La implicación del sector privado de Marchena a la normativa de accesibilidad	28
Gráfico 15. La formación del personal de Marchena en materia de accesibilidad	28
Gráfico 16. La accesibilidad en la oferta alojativa de Marchena	29
Gráfico 17. La accesibilidad web de Marchena	29
Gráfico 18. Reconocimiento de Marchena como destino turístico accesible y el hecho diferencial que supone	30
Gráfico 19. Vista desde los expertos: la accesibilidad en los recursos turísticos de Marchena	31

Gráfico 20. Vista desde los expertos: la disposición de Marchena para acoger a turistas con diversidad funcional	32
--	----

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Folleto publicitario de rutas turísticas adaptadas en Marchena	26
Imagen 2. Plano de rutas turísticas adaptadas en Marchena	27

INTRODUCCIÓN

El turismo accesible tiene como objetivo la eliminación de las barreras físicas, sensoriales o de comunicación, mientras que el turismo inclusivo persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas.

La temática de este trabajo de investigación parte de la premisa inicial del turismo inclusivo y la importancia que se le otorga al concepto accesibilidad dentro del tejido social empresarial y de la propia industria turística. El hecho de que un producto o servicios sea de carácter inclusivo y accesible para todas las personas resulta esencial para el posicionamiento del turismo como un sector competente y de calidad. Es por ello por lo que, a modo de ejemplificación de la diferenciación que puede otorgar la accesibilidad y con ello un turismo más inclusivo a un destino, la investigación se centrará en el caso concreto de Marchena (Sevilla).

Marchena es uno de los municipios más monumentales de la campiña sevillana. Predomina por su rico patrimonio histórico junto con su encanto medieval, las colecciones artísticas y el espíritu flamenco. El fruto de sus olivares es un pilar gastronómico y un aliciente para el turismo industrial de este pueblo.

En lo relativo a los recursos inmateriales, cabe destacar su gastronomía liderada por una dieta mediterránea, siendo de gran interés para las personas que desean saborear Marchena. Un elemento a incluir dentro del skyline de este municipio sevillano sería la figura del olivo, de los que se extrae su aceite tan exquisito y que además forman parte un recurso turístico potencial, disponiéndose de rutas ecuestre o en coche de caballos, prestando así una experiencia enriquecedora a través de sus caminos de arenas repletos de pitas, el sonido arrullador de los pájaros y la paz del campo, además del paisaje, los relieves y contrastes de la serranía suroeste sevillana.

En definitiva, a través de este estudio se pretende analizar la actividad turística en este municipio sevillano de tanto potencial. Dicho análisis se realiza en función del grado de accesibilidad que se encuentra en el entramado urbano, los servicios y recursos disponibles en Marchena, tanto para el visitante como el residente de este municipio. Asimismo, se pretende averiguar de qué forma un elemento tal y como es la accesibilidad puede llegar a repercutir en el desarrollo turístico de un destino como Marchena, traduciéndose como un aspecto clave para el posicionamiento como destino turístico cualificado.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1 LA DIVERSIDAD FUNCIONAL

En torno al 15% de la población mundial, algo así como 1.000 millones de habitantes, experimentan algún tipo de diversidad funcional. Estos datos predominan especialmente en los países en vías de desarrollo. Entre 110 millones y 190 millones de personas (quiere decir, la quinta parte de la población total en el mundo) presentan alguna funcionalidad diferente de considerable notoriedad. Estos individuos suelen ser los más vulnerables desde un enfoque socioeconómico, teniendo una mayor probabilidad de sufrir adversidades en ámbitos como la educación, la salud y el transporte, entre otros (Banco Mundial, 2021).

En el caso de España, según la Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad, en el año 2018 se valoraron 1.209.278 españoles con diversidad funcional inferior al 33%, y 3.163.992 españoles con diversidad funcional igual o superior al 33% (Imsero, 2018). Estos datos reflejan unas cifras considerables de diversidad funcional entre la población española a los cuales se les debe prestar especial atención debido a su peso demográfico.

La “diversidad funcional” se aplica al lenguaje partiendo de la base de que su principal objetivo es la supresión de connotaciones negativas que pueden contener conceptos anteriormente usados a lo largo de la historia, como son “discapacidad” o “minusvalía” (López Meneses, Maldonado Berea, Marín Díaz y Vázquez Cano, 2010).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el término “discapacidad” se trata de un término general que aglutina factores como la deficiencia, la limitación en una actividad concreta, y/o la restricción en la participación de algo. Es por ello que el concepto de diversidad funcional propone una visión más positiva y respetuosa para referirse a la discapacidad, evitando las diferenciaciones peyorativas como “minusválido” (que se traduce como alguien menos válido) y no haciendo referencia a una “falta de capacidad” sino a las “diferentes capacidades” que una persona puede disponer independientemente de cualquier tipo de deficiencia, limitación o restricción que experimente. Frente a dichas definiciones, la de “diversidad funcional” (Romañach y Lobato, 2005; Palacios y Romañach, 2007; Romañach y Palacios, 2008) ha surgido dentro del propio colectivo de personas con discapacidad como el argumento conceptual con el que esgrimen su derecho a decidir quiénes son por sí mismos/as.

De esta forma, la diversidad funcional no se trata más que de un tema ideológico, pretendiendo sintetizar un conjunto de ideas sistemáticamente organizado para lograr comprender la realidad social habitualmente referida como “discapacidad”.

Tras dicha transición conceptual, el verdadero trasfondo es la experiencia de unos individuos expuestos a la marginación y la exclusión social por algo tan injusto como es su condición, por lo que el motivo principal de la utilización de este concepto supone el primer peldaño hacia una evolución de la forma de existir en el mundo, y en

definitiva, la experiencia cotidiana de los seres humanos (Rodríguez Díaz y Ferreira, 2010).

Cabe destacar que dentro del profundo concepto de diversidad funcional se encuentran numerosas tipologías que a día de hoy se siguen investigando y estudiando. Existen numerosas guías cuya finalidad es estar disponible para todas aquellas personas que deseen profundizar sobre los tipos de patologías destacadas que existen relacionadas con la diversidad funcional.

Tabla 1. Tipos de diversidad funcional

<p>FÍSICA O MOTORA</p>	<p>Alteraciones del sistema osteomioarticular o ausencias congénitas de miembros u otra región anatómica, deformidades graves de la columna vertebral (Taboada-Lugo y Minaya-Ramos, 2012). Se considerará que una persona tiene deficiencia física cuando padezca anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades. También se incluirán las deficiencias del sistema nervioso, referidas a las parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejas y tetraplejas y a los trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras (Cruz Roja, s.f.). La diversidad funcional física hace referencia a la disminución o ausencia de funciones motoras o físicas, que a su vez repercute, en el desenvolvimiento o forma de llevar a cabo determinadas actividades en una sociedad que presenta severas limitaciones y barreras (COCEMFE, s.f.).</p>	
<p>MENTAL</p>	<p>Se trata de personas con psicosis crónica, como esquizofrenia, parafrenias y trastornos bipolares; y con demencias, como se refiere a enfermedad de Alzheimer, y a demencias vasculares y mixtas (Taboada-Lugo et al. 2012). Incluye en la categoría de deficiencia mental el espectro del retraso mental en sus grados severo, moderado y leve, además del retraso madurativo, las demencias y otros trastornos mentales (EDES, 1999).</p>	
<p>SENSORIAL</p>	<p>AUDITIVA</p>	<p>Hace referencia al individuo que sufre pérdida de audición o cuando no es capaz de oír tan bien o cuyo umbral de audición en ambos oídos es inferior a 20 dB. La pérdida de audición puede ser leve, moderada, grave o profunda. Puede afectar a uno o ambos oídos y entrañar dificultades para oír una conversación o sonidos fuertes (OMS, 2021).</p>
	<p>VISUAL</p>	<p>Es la consideración a partir de la disminución total o parcial de la vista. Se mide a través de diversos parámetros, como la capacidad lectora de cerca y de lejos, el campo visual o la agudeza visual. En este sentido, cuando se habla en general de ceguera o deficiencia visual se está haciendo referencia a condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual en uno o varios de esos parámetros medidos. Es decir, se trata de personas que, o bien no ven absolutamente nada, o bien, en el mejor de los casos, incluso llevando gafas o</p>

		utilizando otras ayudas ópticas, ven mucho menos de lo normal y realizando un gran esfuerzo de enfoque (ONCE, s.f.).
	COMUNICATIVA	Se trata de la dificultad en el lenguaje o la falta de capacidad para comunicarse, pudiendo estar derivado por muchos motivos y causas. Esto puede ser tanto por daños cerebrales, como por problemas del habla: cuerdas vocales, etc (Fundación Caser, s.f.).
PSÍQUICA		Se manifiesta por alteraciones en el desarrollo intelectual o por enfermedad mental de la persona, que pueden interferir en sus relaciones con los demás y en su adaptación a diversas situaciones y entornos (Fundación Caser, s.f.).
VISCERAL		Es aquella producida por la pérdida de funcionalidad de algunos sistemas corporales, que suelen relacionarse con los órganos internos o procesos fisiológicos, ya sean de forma congénita o adquirida (COCEMFE, s.f.). Puede afectar al corazón, riñones, pulmón... Una cardiopatía congénita o una insuficiencia renal pueden ser algunas de las patologías de las personas con diversidad funcional por su condición orgánica (Fundación Caser, s.f.).
MÚLTIPLE		Cuando las personas están afectadas por dos o más de estas tipologías de diversidad funcional.

Fuente: elaboración propia en base al estudio de Fundación Caser, Cruz Roja y organizaciones comprometidas con la diversidad funcional.

1.2. LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

1.2.1. El concepto de accesibilidad y su necesidad de universalidad

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. 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, es bueno para todos.” (Rifai, 2014).

Es responsabilidad de la sociedad en su conjunto y muy especialmente de los poderes públicos modificar el entorno de modo que pueda ser utilizado en igualdad de condiciones por todos y cada uno de los ciudadanos. En este sentido también es imprescindible hacer extensiva esta responsabilidad al tejido empresarial, a la universidad y a la sociedad civil en general. Especial responsabilidad tienen todos aquellos profesionales cuyo desempeño está directamente involucrado en los procesos de diseño, desarrollo e implantación de entornos, productos y servicios que serán utilizados por los ciudadanos (Hernández Galán, 2011: p. 11).

En lo relativo a la accesibilidad dentro del marco legislativo, destaca la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) a través de la cual se delimita el concepto de accesibilidad universal 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>>. También destaca la utilización del término “diseño para todos”, definido como <<la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible>>.

La transición hacia una sociedad más accesible se ha ido llevando a cabo principalmente desde comienzos de este siglo. Mediante la eliminación de barreras, se han ido generando cada vez más facilidades para aquellos individuos que requieren unas necesidades específicas. Este cambio paulatino ha dado lugar al desarrollo de ideas y estrategias como es el denominado “diseño para todos”. A través del anterior concepto, el objetivo principal que se persigue va más allá de la supresión de barreras. Y es que el denominado diseño para todos pretende divulgar un enfoque igualitario el cual se fundamenta en una concepción ya sea (arquitectónica, de productos, servicios, etc) que desde su origen resulte apta para el mayor número de personas abarcando la mayor cantidad de necesidades específicas que se requieran (Alonso López y Dinarès Quera, 2006: p. 26-27).

1.2.2. La accesibilidad enfocada al ámbito digital

Profundizando en la relación entre los conceptos “accesibilidad universal” y “diseño para todos”, las barreras con las que puede enfrentarse una persona con una funcionalidad diferente pueden variar, yendo más allá de las arquitectónicas. El acelerado desarrollo que están experimentando las TICs en la actualidad forma parte de la evolución hacia una sociedad más digitalizada. Es de esta forma, por la que se debe cuidar la denominada accesibilidad digital, trabajando para que estas TICs favorezcan al desarrollo personal mejorando así su relación con el medio. La accesibilidad digital puede verse comprometida cuando existen problemas y peculiaridades del hardware, el software o la configuración y diseño que se aplican a los programas (Cabero Almenara, 2008).

Cabe destacar las características principales para que las TIC sean una herramienta de ayuda para las personas con diversidad funcional, siendo estas en primer lugar que sea “accesible” estando disponibles para el uso de todas las personas; en segundo lugar, que sea “amigable” resultando atractivas, motivadoras y fáciles de usar; y por último que sean “útiles” adaptándose a las demandas específicas de las personas en función de cada actividad (Berruezo, 2007).

1.3. ORGANIZACIONES COMPROMETIDAS CON LA DIVERSIDAD FUNCIONAL

A lo largo de la historia e incluso la actualidad, resulta crucial el papel de las diferentes fundaciones, asociaciones y organizaciones que han ido surgiendo. A continuación, se identifican algunos de los organismos más destacados en España relacionados directamente con la reivindicación del bienestar social y la inclusión de todas las personas.

Tabla 2. Organizaciones comprometidas con la diversidad funcional

ORGANIZACIÓN	ÁMBITO	FUNCIONES GENÉRICAS EN MATERIA DE TURISMO
FUNDACIÓN ONCE	Nacional	Colaboraciones con otras entidades para financiar vacaciones accesibles a personas sin recursos. Realización de aportaciones a la promoción y sensibilización del concepto accesibilidad a través de guías dirigidas a profesionales del sector turístico.
COCEMFE	Nacional	Promoción de programas de vacaciones COCEMFE, ofertando vacaciones accesibles destinadas a personas con diversidad funcional física/orgánica y sus familiares o cuidadores.
PLENA INCLUSIÓN	Nacional	Realización de viajes y estancias principalmente en épocas vacacionales y/o fines de semana, además del fomento del ocio compartido.
FEAFES	Regional	Programas de vacaciones facilitando a personas que sufren alguna enfermedad mental los beneficios del ocio, la cultura y la naturaleza.
ASPACE	Nacional	Proyectos de ocio y turismo inclusivo a través del que se benefician, entre otras, personas que sufren parálisis cerebral.
CNSE	Nacional	Organización de viajes anuales para personas sordas, apoyando su plena participación social.
PREDIF	Nacional	Programas anuales enfocado a viajes y termalismo de los que se pueden beneficiar personas con diversidad funcional. Proyectos de viajes accesibles a destinos internacionales organizados por una agencia de viajes especializada en turismo inclusivo.
TUR4ALL	Internacional (España y Portugal)	Aportación de soluciones a los turistas mediante la información que se comparte sobre destinos y experiencias accesibles, además de la puesta en conocimiento de las necesidades específicas de los usuarios a las administraciones públicas y empresas privadas.

Fuente: elaboración propia (2021).

Fundación ONCE

La Fundación ONCE actúa como instrumento de cooperación y solidaridad de los invidentes españoles hacia otros colectivos de personas con diversidad funcional para mejorar sus condiciones de vida. Su principal función es la integración de personas con diversidad funcional mediante la empleabilidad. A través de dicha contribución a la plena inclusión social de las personas, hace efectivo el principio de igualdad de oportunidad y no discriminación (ONCE, s.f.).

En materia de turismo, Fundación ONCE destaca por haber realizado numerosas colaboraciones con otras entidades para hacer realidad unas vacaciones accesibles para aquellas personas que disponen de menos recursos. Además, ha realizado diversas aportaciones a la promoción y sensibilización del concepto accesibilidad. Concretamente, en lo relativo a alojamientos turísticos publicó una guía (Hospedamos Accesibilidad, 2015) destinada a los diferentes tipos de alojamientos turísticos y sus responsables con el objetivo de orientar a estos a convertirse en más accesibles. A través de este tipo de propuestas y guías, la ONCE no pretende más que alcanzar uno de sus objetivos principales que es la mejora de la experiencia del cliente con necesidades específicas.

Cabe destacar la alianza establecida entre Fundación ONCE y la OMT junto con la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) a través de la cual se garantiza el trabajo en áreas de mejora de la accesibilidad en la totalidad de elementos de la cadena de valor del turismo. La labor que se pretende a través de esta alianza consiste principalmente en el fomento de buenas prácticas (recientemente enfocadas en la crisis sanitaria actual), además de perseguir la inclusión laboral y las políticas institucionales de inclusión de la diversidad funcional. A ello se le añade la publicación de iniciativas como “Campeones de la accesibilidad”, siendo esta forma una herramienta para ejemplificar los casos en los que se está aplicando exitosamente directrices para la reanudación del turismo de una forma accesible para todos, siendo las demostraciones más destacadas promovidas por los socios de esta alianza mediante publicaciones y seminarios web. De igual forma, los aliados se comprometen con la promoción de los nuevos requisitos y recomendaciones relativos a la Organización Internacional de Normalización (ISO), siendo esta la primera norma mundial destinada a la aplicación y mejora de la accesibilidad en el turismo (OMT, 2021).

COCEMFE

La Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) lleva a cabo diversos programas destinados a personas con diversidad funcional física y orgánica. Además, ofrece a sus entidades miembros servicios relativos a asuntos jurídicos, técnicos y económicos. Su misión es la defensa y reivindicación del ejercicio de los derechos de todas las personas. En lo relativo a esta lucha por el cambio social, la confederación destaca en materia de turismo por su promoción de Programas de Vacaciones COCEMFE, gracias al cual personas con diversidad funcional física y orgánica y sus familiares o cuidadores tienen la alternativa de disfrutar de unas vacaciones accesibles, dando prioridad a las personas con mayor

grado de diversidad funcional y circunstancias socioeconómicas más desfavorables (COCEMFE, s.f.).

Plena Inclusión

Anteriormente conocida como Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo (FEAPS), la función de Plena Inclusión se basa en la representación de las personas con diversidad funcional intelectual o del desarrollo. Defiende la calidad de vida de las personas y contribuye a ello trabajando en campos como son la legislación, la educación, el empleo o la vida autónoma, entre otros. Resultan destacables sus servicios en apoyo al ocio en ámbitos como el deportivo, a través del deporte al aire libre y su disfrute personal; el cultural, mediante actividades que favorecen la expresión artística y creativa; el turismo, realizando viajes y estancias principalmente en épocas vacacionales y/o fines de semana; o el ocio compartido, que trata de prestar apoyos para potenciar las relaciones de amistad entre las personas (Plena Inclusión, s.f.).

FEAFES

La Federación Andaluza de Familiares y Personas con Problemas de Salud Mental (FEAFES) se trata de un organismo con personalidad jurídica propia, por lo cual goza de plena capacidad para ser sujeto de derechos y obligaciones en los términos previstos por estos Estatutos y las Leyes. Se posiciona como miembro entre destacadas Federaciones Internacionales cuya misión es contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por problemas de salud mental y sus familias, favoreciendo y promoviendo el intercambio. En materia de turismo, la Confederación FEAFES resalta por haber convocado programas de vacaciones cofinanciados por el IMSERSO que ha facilitado a centenares de personas que sufren alguna enfermedad mental disfrutar de los beneficios del ocio, la cultura y la naturaleza en unas condiciones inclusivas socialmente a través de viajes y estancias vacacionales (FEAFES, s.f.).

CNSE

La Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) vela por el bienestar de los españoles sordos. Su lucha parte del reconocimiento legal y social de la Lengua de Signos española y catalana, además de promover el cambio en las leyes discriminantes, la educación, la formación, la cultura y el empleo. La CNSE es una acción social sin ánimo de lucro, la cual mediante la puesta en marcha de programas de atención y prestación de servicios a través de sus federaciones a personas sordas trata de lograr la plena ciudadanía en estas. Relacionado con la actividad turística, cabe destacar los viajes que organiza anualmente para personas sordas con la financiación de IMSERSO y Fundación ONCE, brindando la posibilidad del uso y disfrute de una experiencia vacacional accesible apoyando a la plena participación social de las personas sordas (CNSE, s.f.).

ASPACE

La Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral, también conocida como ASPACE, tiene como misión mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y otras diversidades funcionales relativas afines a través de la defensa de los derechos, el apoyo a la familia, los servicios a las

entidades asociadas y la cooperación institucional. En definitiva, pretende que las personas con parálisis sean cada vez más visibles logrando defender su dignidad. Las herramientas que ASPACE aplica para ello son tales como proyectos participativos e inclusivos valorando siempre el apoyo preciso para cada persona. Cabe destacar su proyecto de Ocio y Turismo Accesible, una iniciativa que se puso en marcha en 1999 y que desde entonces más de 900 personas (de las cuales 550 con parálisis cerebral) disfrutan anualmente de unas vacaciones accesibles y un ocio inclusivo adaptado a las necesidades requeridas. Este proyecto se desarrolla en destinos pertenecientes a 12 Comunidades Autónomas diferentes, lo que hace que abarque prácticamente todo el territorio nacional (ASPACE, s.f.).

PREDIF

La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) es una asociación de ámbito estatal que agrupa a dos de las grandes federaciones de personas con diversidad funcional física gravemente afectadas de España: ASPAYM (Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Minusválidos Físicos) y COAMIFICOA (Coordinadoras y Asociaciones de Minusválidos Físicos de Las Comunidades Autónomas de España). Su misión es ser el referente que representa y reivindica los derechos de todas las personas con una funcionalidad diferente a través de sus propuestas innovadoras y su movimiento reivindicativo en ámbitos como la Administración Pública y el sector empresarial, entre otros. Su principal ambición es que las personas con diversidad funcional dispongan de PREDIF como una alternativa a conocer los servicios, prestaciones, y canales de comunicación de las que disponen, es decir, en conclusión, cualquier recurso que garantice la igualdad de oportunidades y la no discriminación (PREDIF, s.f.).

En lo relativo a turismo, PREDIF gestiona un programa anual, con la cofinanciación del IMSERSO, enfocado a viajes y termalismo de los que se pueden beneficiar personas con diversidad funcional. Estos viajes incluyen la adaptación adecuada a cualquier persona desde el transporte, la estancia en el destino, y los monitores de apoyo. El diseño de este programa de turismo inclusivo es meticuloso de tal forma que son previamente visitados por técnicos de PREDIF para diagnosticar el grado de accesibilidad. Además, desde 2019 PREDIF añadió nuevos proyectos de viajes accesibles a través de los cuales oferta destinos internacionales (fuera del programa financiado por el IMSERSO) a través de una agencia de viajes especializada en organizar viajes de turismo inclusivo.

En definitiva, PREDIF es a día de hoy un referente en lo relativo a turismo inclusivo, presidiendo la Comisión de Turismo y Ocio inclusivos del CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) Estatal, y sus protocolos y criterios de accesibilidad son de gran influencia para el sector de la diversidad funcional en su totalidad. Tal es así que, con la colaboración de Fundación Vodafone España ha llegado a desarrollar la plataforma TUR4all.

Plataforma TUR4all

TUR4all se crea en el año 2012 cuyo primer objetivo consistía en facilitar información fiable y contrastada en lo relativo a accesibilidad en establecimientos turísticos españoles. TUR4all funcionará a modo de herramienta web para la consulta de

información hasta 2016, cuando sus propios usuarios reclaman poder interactuar con otros recomendando establecimientos turísticos accesibles. Por ello, la plataforma fue más allá llegando a convertirse en lo que a día de hoy es una comunidad de usuarios activos que sirven de referente para turistas con necesidades de accesibilidad. De esta forma, el cambio en esta plataforma ha sido causante de las siguientes innovaciones (TUR4all, s.f.):

- Incremento de la base de datos de recursos turísticos accesibles, siendo los usuarios activos los protagonistas.
- Surgimiento de una comunidad interactiva y vinculada a redes sociales.
- Internacionalización de TUR4all además de la disposición de información relativa a recursos turísticos extranjeros.
- Disponibilidad de la plataforma en hasta 11 idiomas.
- Prestar a los profesionales del sector turístico la oportunidad de conocer la opinión y las necesidades de sus clientes en lo relativo a accesibilidad.

En lo referente al funcionamiento de esta app, en TUR4all se publican tanto los diversos recursos turísticos analizados por expertos en accesibilidad, como los introducidos por los propios usuarios. De esta forma, dichos usuarios pueden además publicar sus feedbacks y comentar sobre los recursos turísticos, valorando gradualmente diferentes aspectos como su accesibilidad o atención al cliente entre otros. La comunidad de usuarios está conformada tanto por particulares como miembros del sector privado o la administración pública. A través de la app se puede acceder a información relacionada con diferentes eslabones de la cadena de valor del turismo, como son alojamiento, hostelería, puntos de información, bienes culturales, rutas, e incluso destinos y experiencias como tal. De igual forma, TUR4all resulta útil para mejorar la experiencia turística en los destinos, sirviendo como canal de comunicación y marketing gracias al cual los miembros de la oferta turística accesible pueden incrementar su competitividad y gestionar su planificación de la accesibilidad en función de las necesidades planteadas. (TUR4all, 2018)

Definitivamente, TUR4all proporciona información relacionada con todas las tipologías de accesibilidad (física, visual, auditiva y cognitiva) además de cualquier otro tipo de necesidad que le surja a un viajero con alguna funcionalidad diferente. El objetivo principal de esta plataforma es la mejora del turismo inclusivo mundialmente, tratando de sensibilizar a los diversos destinos y establecimientos sobre las ventajas de la accesibilidad, beneficiando al desarrollo y convirtiendo a las organizaciones más inclusivas y competitivas.

En conclusión, TUR4all aporta soluciones a los turistas mediante la información que se comparte sobre destinos y experiencias accesibles, además de poner en conocimiento de las necesidades específicas de los usuarios a las administraciones públicas y empresas privadas.

1.4. EL TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO

Para comprender la relación entre turismo y accesibilidad, es necesario remontarse entre finales del S. XIX y principios del S. XX. En estos momentos, destaca el surgimiento de un primer concepto denominado "Turismo Social". La aparición de esta variante dentro de la tipología turística del momento surge a causa de una vinculación con la variable de los recursos económicos. Destaca por su rigurosa vinculación social, yendo de la mano de unos motivos socioeconómicos y abogando por los derechos civiles en una situación general de considerable desigualdad entre los ciudadanos. Una de las primeras actividades de turismo social en Europa fueron las organizadas por movimientos laicos y católicos de iniciativa privada que promocionaban actividades deportivas para jóvenes. El turismo social ha evolucionado a paso lento y ahora se busca el bienestar de no solo las personas de la tercera edad y los obreros; sino también de las personas que cuentan con algún tipo de diversidad funcional (Clemente Soler, Bote Díaz y Sánchez Vera, 2018: p. 1).

El concepto de turismo accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y diversidad funcional publican el informe titulado "Turismo para Todos". Este informe estudiaba los progresos que se habían alcanzado desde el Año Internacional de la Discapacidad, teniendo como objetivo fomentar en el seno de la industria turística el diseño de servicios destinados a todo el mundo, independientemente de su edad o diversidad funcional.

Asimismo, define el turismo para todos como aquella forma de turismo que planea, diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan ser disfrutadas por toda clase de personas con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales (OMT, 2014). Tal y como se declaró a través del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, la accesibilidad no es un requerimiento únicamente de las personas con diversidad funcional ya que no son los únicos beneficiarios de la misma; los destinos turísticos que se hagan eco de estos requisitos, y los entiendan como medidas positivas, evolucionarán en la oferta de sus productos y servicios, y por ende, estarán facilitando la experiencia turística y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos y visitantes.

En el caso de España, será con la llegada de la transición política en el caso de España cuando comenzará a consolidarse un Estado Social y Democrático de Derecho y con ello el desarrollo de una conciencia más social encaminada hacia un modelo de Estado del Bienestar. Concretamente, entre las diversas políticas sociales que se desarrollarán, destaca el fomento del turismo social mediante entidades de derecho público las cuales promocionan unas actividades de ocio dirigidas especialmente a jóvenes, discapacitados y mayores con una situación económica concreta (Clemente Soler, et al., 2018).

A lo largo de estos años la evolución ha sido muy importante en cuanto a turismo inclusivo. Se agradece que el sector turístico haya hecho grandes avances para la accesibilidad en el turismo. Hace años, había muchos establecimientos hoteleros que se ponían en manos de asesores en materia de accesibilidad que tal vez no se les prestaba la ayuda suficiente o que no eran las personas más especializadas. De esta

forma, incluso se han dado casos de establecimientos que han invertido mucho dinero en la mejora de sus instalaciones y que se encuentran posteriormente problemas en cuanto a accesibilidad (Donaire, 2020).

Podemos concluir entonces, que el concepto de turismo accesible ha evolucionado de las adaptaciones para que las personas con diversidad funcional puedan hacer turismo de una manera autónoma hacia un turismo de calidad para todos, entendiendo que la accesibilidad es parte importante de esta calidad. Es probable que sigan surgiendo definiciones nuevas puesto que el turismo no es una ciencia exacta, sino un fenómeno en constante evolución y crecimiento que depende de muchos factores políticos, socioeconómicos, culturales y medioambientales. Por lo tanto, la definición tiene que ir acompañada del contexto que se trata de describir y no pueden crearse definiciones cerradas y absolutas.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. OBJETIVOS

El objetivo principal de esta investigación es analizar y evaluar las condiciones de accesibilidad de las que dispone Marchena interpretando la opinión de la sociedad marcada sobre la accesibilidad dentro del entramado turístico de Marchena. La población objetivo son tanto residentes como visitantes, ya sean de ámbito nacional o internacional, e independientemente de si experimentan algún tipo de diversidad funcional o no, por lo que se considera que se trata de una población ilimitada.

De este modo, resulta necesario el estudio de la diversidad funcional y la accesibilidad en términos conceptuales para posteriormente valorar su aplicación al turismo en general. Por consiguiente, enfocándose en el caso concreto de Marchena, se añade la necesidad de reconocer su potencial turístico junto con las medidas de accesibilidad vigentes para de esta forma estimar su grado de condición de destino turístico accesible en la actualidad.

2.2. MÉTODO

La siguiente investigación consiste en un estudio mixto basado en, por un lado, un análisis cuantitativo elaborado mediante 214 encuestas y, por otro lado, un análisis cualitativo a través de 6 entrevistas. El diseño de la encuesta y entrevista es de gran similitud, dividiéndose la relación de preguntas correspondientes en cuatro bloques temáticos (Anexo 1 y 2):

- Perfil socioeconómico de los encuestados/entrevistados relacionados con la diversidad funcional. Consistente en una relación de 7 preguntas referentes al sexo, la edad, formación, nivel socioeconómico y aspectos relacionados con la diversidad funcional.
- Percepción general sobre el concepto “turismo inclusivo” con 4 preguntas relacionadas con la actividad turística en Marchena y la accesibilidad de sus recursos.
- Valoración de los recursos y potencial turístico de Marchena enfocado en su accesibilidad. En este caso, 5 ítems referentes al turismo inclusivo en general y sus aspectos más destacados.
- Comprensión del turismo inclusivo como alternativa turística en Marchena. 7 preguntas referentes al potencial de Marchena en turismo inclusivo y las medidas aplicadas para su incentivo.

Principalmente dentro en las encuestas, aunque también en las entrevistas, cabe destacar el uso de la escala likert (1 a 5), siendo el valor 1 está muy en desacuerdo; y el valor 5 que el encuestado está muy de acuerdo. De este modo, se pretende profundizar en la opinión de la muestra tratando de combatir así en mayor medida la neutralidad del encuestado dentro las cuestiones planteadas.

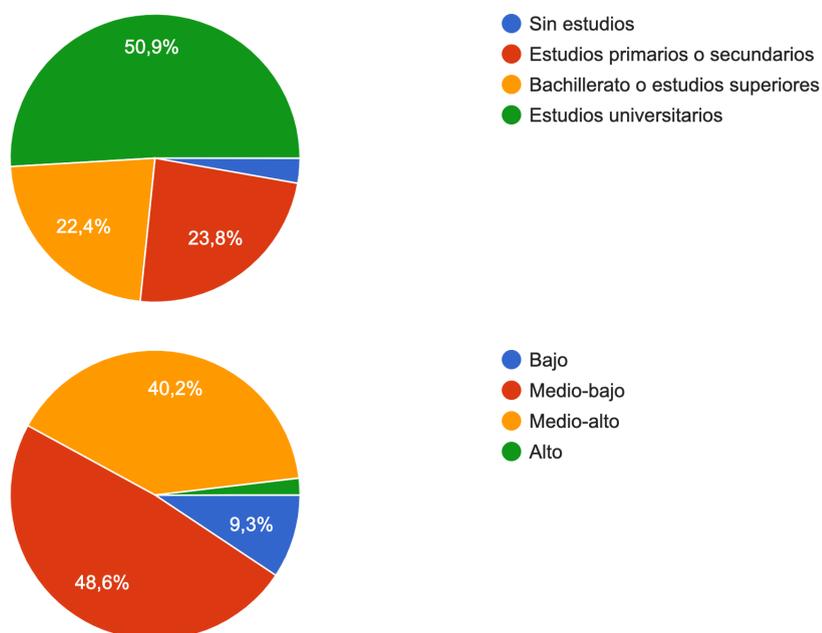
2.2.1. Encuestas

En cuanto a las encuestas, se llevaron a cabo durante el mes de julio de 2021, siendo el formato online debido a su bajo coste y mayor facilidad de cara a la recopilación y filtración de datos, además de perseguir con ello una mayor trascendencia dentro de la población objetiva. Los participantes directos de esta encuesta a partir de ahora denominados como “sociedad” se tratan de individuos residentes de Marchena o que han visitado el municipio al menos una vez.

Dicha encuesta se planteó de manera telemática para ser rellenada personalmente y de forma anónima. La herramienta de registro de datos seleccionada fue Formularios Google, la cual posteriormente generó los diferentes gráficos de datos al cierre de la encuesta. En esta se presentan una serie de preguntas cerradas y afirmaciones dirigidas a cualquier persona que haya tenido alguna experiencia relacionada con los recursos turísticos de Marchena y sus medidas de accesibilidad. La muestra obtenida consta de 214 encuestas, todas ellas con datos válidos para el estudio.

En cuanto al perfil de los encuestados, predominan las mujeres siendo el 66,4%. La edad joven es la mayoritaria con el 55,1% de entre 18 y 33 años, siguiéndole en cuanto a su peso en la muestra las personas de entre 50 y 65 años (22,4%), entre 34 y 49 años (17,8%), y a la cola una minoría de personas menores de 18 años (2,8%), y mayores de 65 años (1,9%). En lo relativo a la formación y nivel socioeconómico (Gráfico 1), se identifica una muestra generalmente formada, predominando los que poseen algún tipo de estudio universitario (50,9%) y el nivel socioeconómico intermedio.

Gráfico 1. Nivel de formación y nivel socioeconómico de la muestra

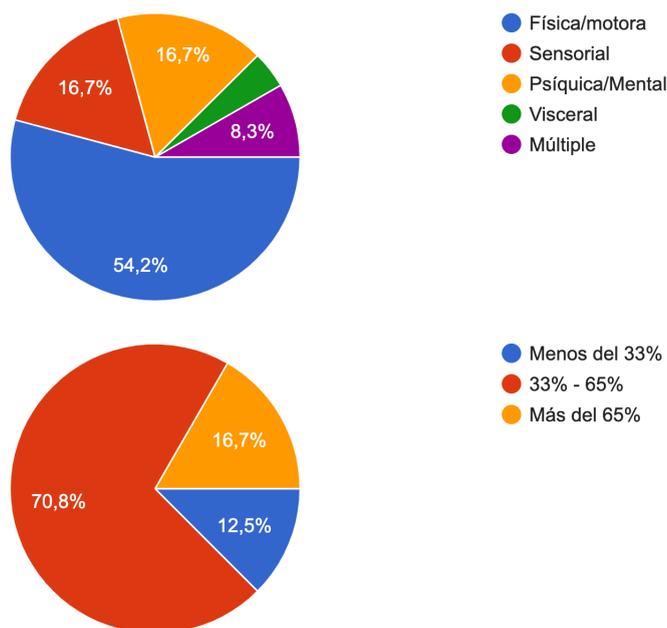


Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

Asimismo, en cuanto la diversidad funcional presente en la muestra, son 24 personas (9,8%) las presentan alguna funcionalidad diferente. De esta forma, se muestran datos sobre la tipología y grado de esta diversidad funcional en la muestra (Gráfico 2). Más de la mitad disponen de diversidad funcional por su condición física/motora (54,2%),

un 16,7% por su condición sensorial, otro 16,7% por su condición psíquica/mental, y por último minoritariamente un 8,3% posee diversidad funcional por condiciones múltiples y un 4,2% por su condición visceral. En relación con el grado porcentual de diversidad funcional, por un lado 3 personas presentan menos del 33%, por otro lado 17 personas presentan entre el 33-65% diagnosticado (siendo este el más dado entre los encuestados), y por último 4 personas presentan más del 65% de diversidad funcional diagnosticado.

Gráfico 2. Tipologías y porcentaje de diversidad funcional entre la muestra



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

2.2.2. Entrevistas

Respecto a las entrevistas realizadas, al igual que las encuestas se realizaron durante julio de 2021, siendo su formato presencial para alcanzar una mayor precisión en dicha percepción. Los participantes directos de esta muestra, a partir de ahora denominados como “expertos”. Se hace referencia a expertos como aquellos individuos los cuales, ya sea bien por su situación en puestos de importancia para el desarrollo de la actividad turística de Marchena, o bien por su implicación con la accesibilidad, a través de sus labores y pensamientos pueden ser unos stakeholders para el logro de que Marchena alcance ser un municipio más turístico y accesible. La herramienta aplicada para la recabación de información ha sido la entrevista presencial, siendo su contenido de profunda similitud con las preguntas que se presentaban en la encuesta filtrada a la sociedad, aunque la decisión de usar el método de entrevistas se debe principalmente al hecho de poder disponer de un trato más personal con el entrevistado y así conocer de manera más exhaustiva cuál es el pensamiento entre los expertos.

Dichos expertos se componen de individuos pertenecientes a diferentes tejidos sociales de carácter público, privado y mixto. Este proceso se ha llevado a cabo entre una serie de individuos pertenecientes a diferentes tejidos sociales y profesionales, formando éstos parte de la Administración Pública de la localidad (2), empresariado

(2), y por último conocedores de la situación del municipio y líderes de opinión (2). Las entrevistas se realizaron a 6 personas (2 de ellas que disponen de una diversidad funcional reconocida superior al 80%), identificándose desde cargos políticos, empresarios tanto turísticos como implicados en la diversidad funcional, hasta conocedores de la realidad en términos de turismo y accesibilidad del municipio.

CAPÍTULO 3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

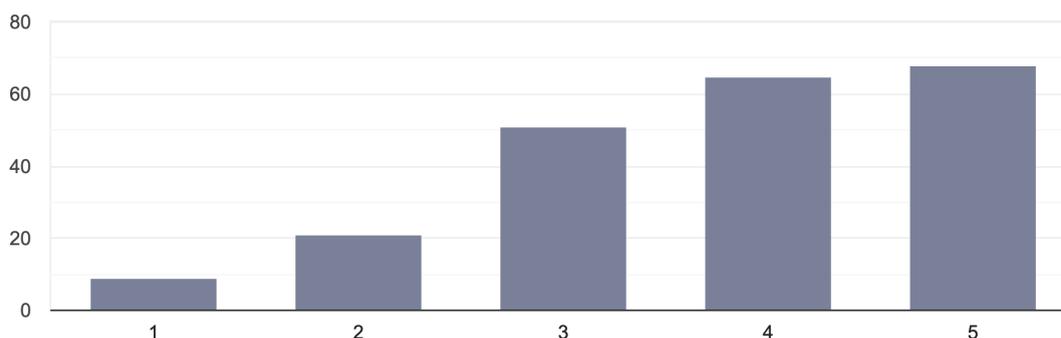
En este capítulo se procede a desarrollar el estudio empírico llevado a cabo, mostrando los análisis y resultados obtenidos relativos al turismo inclusivo en el caso de Marchena. Mediante este estudio se pretende averiguar aspectos tales como la accesibilidad de los recursos de Marchena junto con el potencial turístico del que disponen. Además, se muestra el apunte de aspectos que pueden marcar la diferencia de la accesibilidad turística, realizando un breve recorrido con intención pedagógica sobre las características más relevantes del concepto de turismo inclusivo. Finalmente, se procede a exponer los contrastes de la accesibilidad turística según los expertos, los cuales fueron entrevistados anónimamente con objeto de averiguar la realidad turística del municipio sevillano de una forma más exhaustiva.

3.1. LA ACCESIBILIDAD DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DE MARCHENA

A pesar de que Marchena no disponga de la declaración de municipio turístico como tal, cabe destacar su considerable actividad turística, entre la cual predomina el turista de visita o excursionista. En torno a su temporada de mayor afluencia de visitas, esta comprende principalmente los meses de otoño y primavera, siendo el mes más concurrido octubre y el junio el postrero de la temporada más turística, mostrándose la orientación de los flujos turísticos similares a los de la capital sevillana.

La opinión sobre Marchena y su condición de destino turístico (Gráfico 3). Este planteamiento presenta una clara tendencia a que el municipio es turístico, posicionándose el 62,2% de acuerdo, el 23,8% neutrales ya sea por desconocimiento o indeterminación al respecto, y el 14% en desacuerdo con dicha pregunta.

Gráfico 3. Marchena y su condición de destino turístico

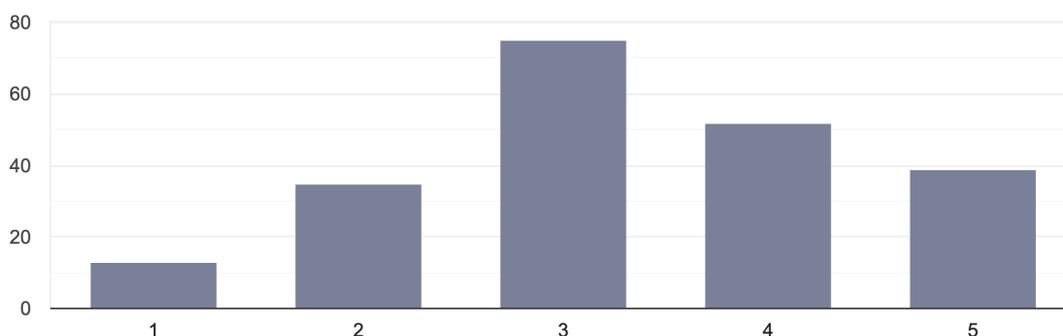


Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

Marchena consta de una de las mayores exposiciones culturales y arquitectónicas de toda la provincia sevillana. Destaca por la huella que han dejado las civilizaciones que pasaron por el municipio, como son la cultura romana, la cultura islámica, o la cristiana tras su conquista, estando todas presentes en sus calles y templos (Melero, 1999). Pero la cuestión es, ¿cuánto de diversificados son los productos y servicios turísticos que se ofertan?

Los productos turísticos disponibles en Marchena son diversificados. El 42,5% está de acuerdo con que existe un amplio abanico de productos servicios ofertados, mientras que el 35% se mantiene neutral bien porque se abstiene al respecto o bien porque considere que estos productos podrían estar más diversificados, y el 22,5% cree que la diversificación de los productos turísticos del municipio es escasa o prácticamente nula (Gráfico 4).

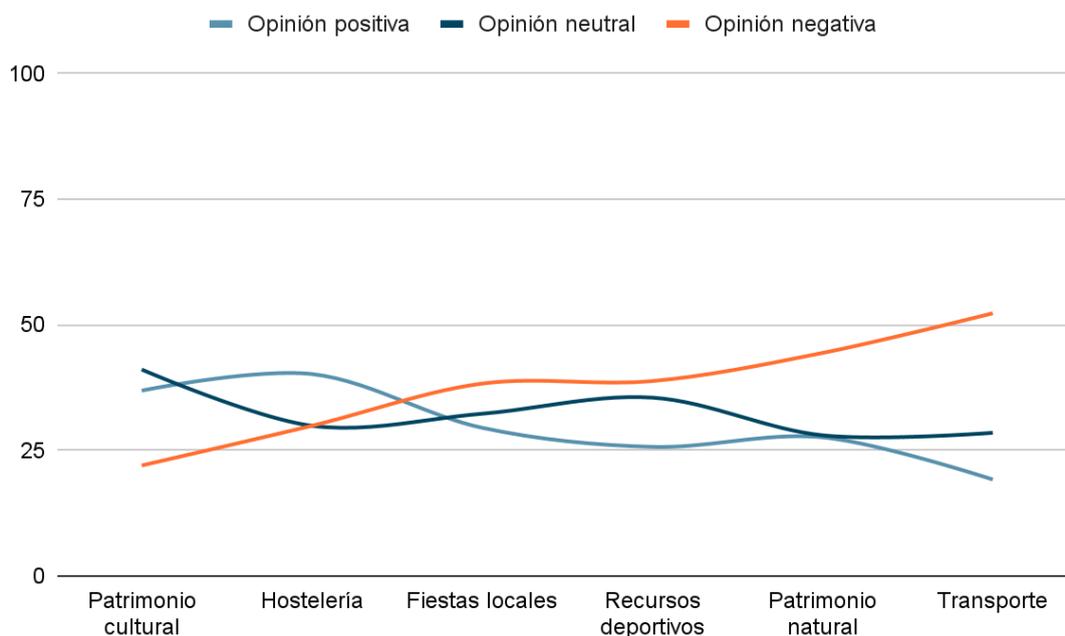
Gráfico 4. Diversificación de los productos y servicios ofertados en Marchena



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

Marchena presenta medidas que disponen de accesibilidad. Los encuestados han reaccionado a diferentes recursos turísticos en función de si son más accesibles (Gráfico 5).

Gráfico 5. Percepción de la sociedad: porcentaje de accesibilidad en los recursos turísticos de Marchena



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Hojas de Cálculo Google (2021).

Este municipio acapara exquisitas muestras del mejor patrimonio histórico artístico sevillano, destacando entre su arquitectura la muralla almohade y las iglesias gótico-mudéjar de Santa María y San Juan entre otras, entre su pintura la colección de

los lienzos de Zurbarán, y entre su escultura el retablo de Alejo Fernández (Melero, 1999). En cuanto a la opinión de la muestra sobre la accesibilidad dentro de este patrimonio cultural, se identifica una neutralidad con tendencia positiva entre las opiniones de los encuestados, siendo el determinante de dicha percepción que el patrimonio marchenero resulta ser el recurso turístico mejor promocionado del municipio y en el cual recientemente se han aplicado numerosas medidas de restauración y mejora para que esté al alcance de todos.

En la actualidad, se identifican decenas de bares y restaurantes activos en el municipio. En relación a la accesibilidad de la hostelería, las opiniones tienden a ser positivas, lo que se traduce como que el marchenero o el visitante que conoce los restaurantes, pubs y otros locales de ocio los considera significativamente accesibles, estando esto en gran parte relacionado por el factor “terrazas”, algo que junto con la climatología favorable de Marchena ayuda a que la hostelería sea mayormente accesible. Es una realidad que elementos como la barra de un bar, la entrada de acceso de un establecimiento, o sus baños suelen identificarse como las barreras arquitectónicas más comunes. Es por ello por lo que hay que cuidar su accesibilidad al milímetro, dándose muchos casos en los que el hostelero a la hora de aplicar una medida de adaptación no considera ciertos detalles que llegan a comprometer su accesibilidad. Ocurre en casos como la construcción de rampas, en los que a veces no se calcula adecuadamente su nivel de inclinación, o se llega a presentar un minúsculo escalón al inicio o fin del elemento dejando a este deshabilitado como medida de accesibilidad.

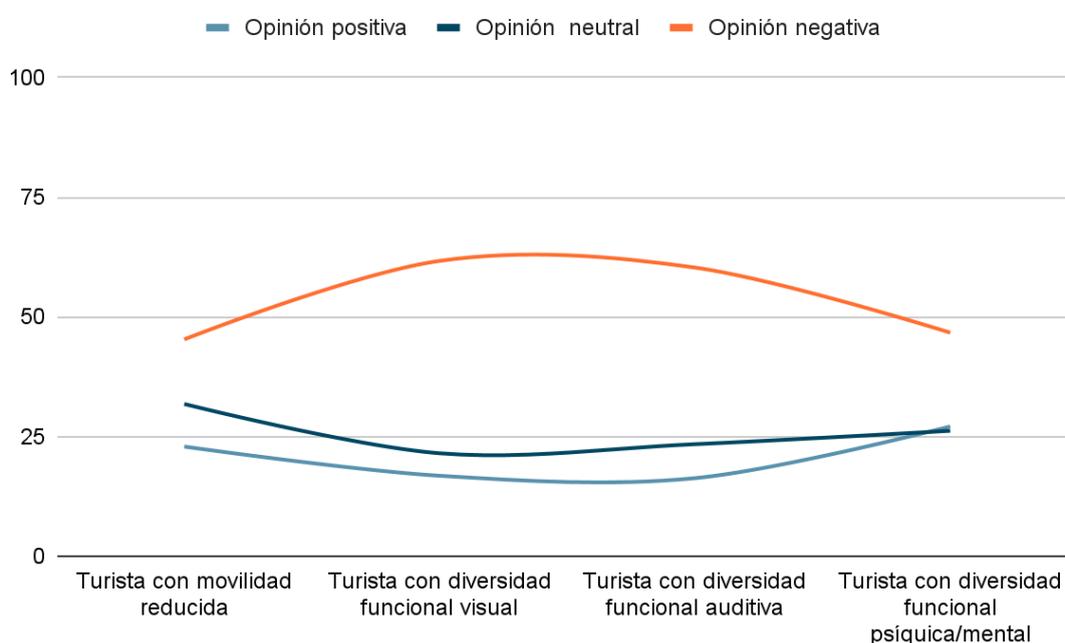
Cabe destacar su patrimonio etnológico y las manifestaciones culturales que se llevan a cabo, siendo de gran importancia su Feria y Semana Santa, ambas festividades anuales declaradas como Interés Turístico Nacional de Andalucía. En relación a su accesibilidad, se experimenta un desplome de las opiniones positivas, mostrándose una tendencia negativa en la percepción sobre las fiestas locales. Esto se debe en gran parte a que las fiestas y el patrimonio cultural etnológico están profundamente arraigados a la iglesia y las costumbres religiosas, siendo esto un inconveniente ya que la mayoría de lugares de culto en Marchena en la actualidad siguen careciendo de medidas de accesibilidad, ya sea tanto por la condición del edificio debido a su antigüedad, como por el hecho de que la influencia de la Administración Pública en este caso sea menor. Lo mismo ocurre con la aplicación de paneles informativos y textos en braille, los cuales resultan escasos. De esta forma, no son tantas las barreras físicas sino como las barreras mentales, no llegando a considerar aspectos como la accesibilidad digital y la aplicación de TICs como apps o códigos QR que faciliten la visita o el disfrute de los recursos turísticos a las personas con necesidades específicas.

Además, se identifica una tendencia negativa en las opiniones sobre los recursos deportivos, el patrimonio natural, y por último el transporte público y privado, siendo este último recurso el que mayor incidencia negativa dispone. El caso de estos últimos elementos resulta interesante ya que, a pesar de disponerse de una amplia y equipada gama de instalaciones en el caso de los recursos deportivos y de un considerable patrimonio natural, a causa de su escasa o inadecuada promoción predomina el desconocimiento sobre ellos y de la misma forma su percepción sobre si es accesible.

Lo mismo ocurre con el transporte público, disponiéndose de un autobús urbano completamente accesible, y en el caso de transporte privado la posibilidad de contratar servicios de taxi adaptados. Entre otros causantes además de esta percepción negativa sobre el transporte se identifica la insuficiencia de plazas de estacionamiento para diversos funcionales, siendo un gran dilema originado no sólo por las pocas plazas que existen actualmente sino además por el uso inadecuado que se hace de estas.

En lo relativo a la disposición de Marchena para acoger a turistas con diferentes tipos de diversidad funcional, se muestra una mayor polarización (Gráfico 6).

Gráfico 6. Percepción de la sociedad: porcentaje sobre la disposición para acoger a turistas con diversidad funcional



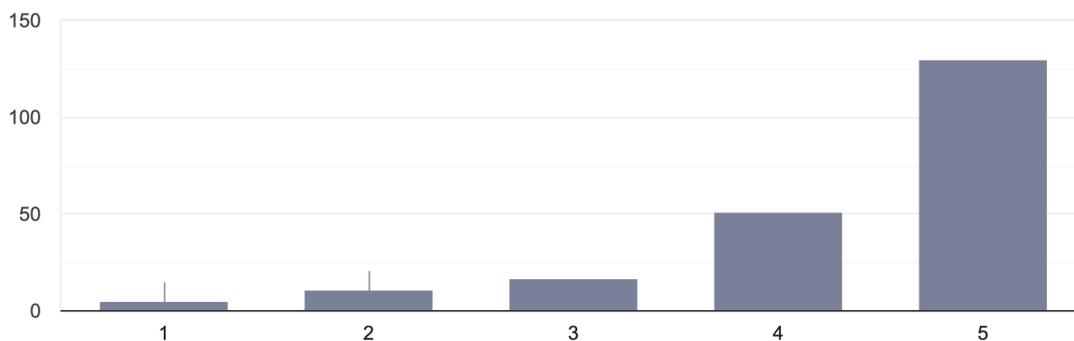
Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Hojas de Cálculo Google (2021).

Predominan las valoraciones negativas, considerándose de esta forma que Marchena realmente no está preparada para acoger a turistas con movilidad reducida. Asimismo, la gráfica experimenta una progresiva curva ascendente en la opinión negativa sobre la disposición para acoger a turistas con diversidad funcional según su condición sensorial (visual y auditiva), pudiéndose identificar como principal causante de ello la falta de señalización y letreros en braille en los diferentes recursos ofertados, en el caso de las personas invidentes, y la falta de formación entre los profesionales en materia de lengua de signos, en el caso de las personas sordomudas o con problemas de audición. Por otro lado, cabe destacar la opinión respecto a la preparación para acoger a turistas con diversidad funcional según su condición psíquica/mental, siendo ésta igualmente negativa en su mayoría, aunque en una menor medida.

3.2. ASPECTOS QUE PUEDEN MARCAR LA DIFERENCIA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

La accesibilidad puede llegar a ser una herramienta diferenciadora en el caso de los turistas con diversidad funcional, la cual puede en la mayoría de los casos conllevar a que valoren viajar a otro destino. Concretamente, una amplia mayoría de los encuestados (84,5%) está de acuerdo con que la falta de accesibilidad en un destino puede suponer para este perfil de turista el principal motivo para no viajar (Gráfico 7). De esta forma, se puede afirmar que existe un conocimiento generalizado de la importancia de que un destino sea accesible, por lo que es sabido que si no se apuesta por la accesibilidad correspondiente se perderán estos turistas que estén interesados en visitar Marchena y dispongan de necesidades específicas.

Gráfico 7. Caso de turistas con diversidad funcional: la falta de accesibilidad como diferenciador de un destino



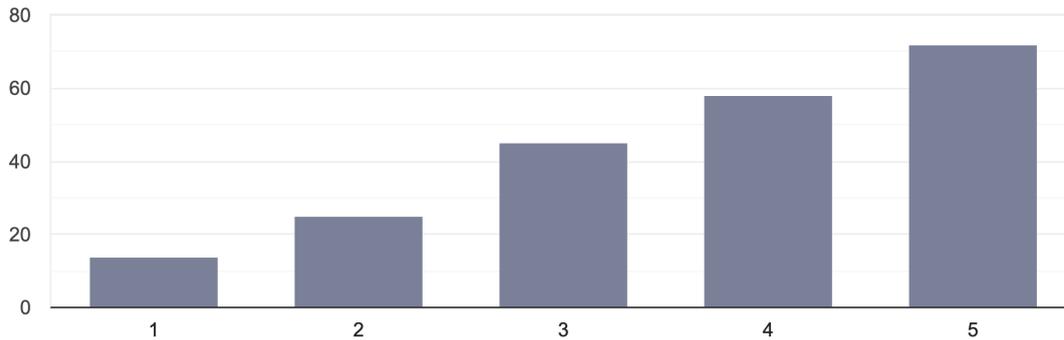
Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

El turista convencional que no dispone de diversidad funcional valora que la actividad turística sea accesible. En este caso, se muestra una mayor heterogeneidad entre las opiniones, donde a pesar de que el 60,7% sigue estando de acuerdo en que este factor es decisivo, un 21% se mantiene neutral y un 18,2% cree que el turista en general no valora en la misma medida que el turismo que va a realizar sea accesible (Gráfico 8).

Entre las creencias más comunes que alimentan este pensamiento puede identificarse, por un lado, el hecho de que la muestra estudiada sea parcialmente de un perfil joven, que habitualmente a la hora de elegir dónde viajar se rige por el precio, optando por la alternativa más económica y obviando el carácter accesible del destino.

También cabe destacar el hecho de que si este turista no dispone de ninguna diversidad funcional, probablemente ni llegue a plantearse si el destino es accesible, o incluso en el caso de que fuera acompañado de alguna persona con diversidad funcional, sin duda la búsqueda previa y valoración de la accesibilidad del viaje será mucho menos profunda que si ese itinerario lo valorara un turista con diversidad funcional, prestando atención a numerosos detalles y perfilando en matices que frecuentemente escapan de la visión del resto de turistas convencionales.

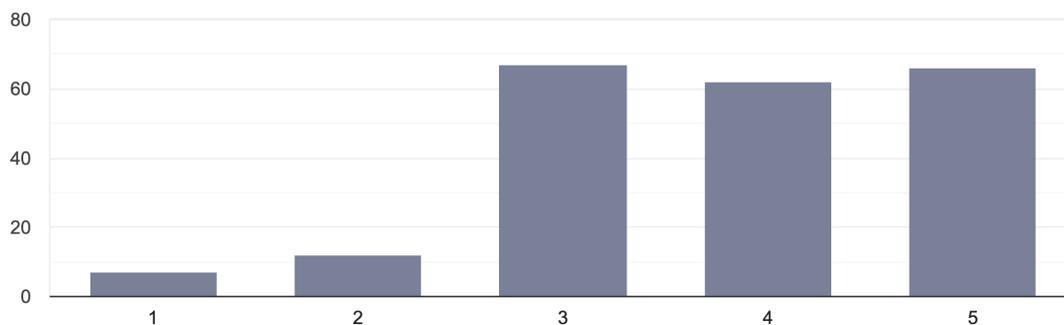
Gráfico 8. Caso de turistas sin diversidad funcional: la falta de accesibilidad como diferenciador de un destino



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

Otra pregunta formulada estaba relacionada como el turismo inclusivo contribuye a minimizar la estacionalidad turística. El 59,8% está de acuerdo con que puede suponer una herramienta para combatir los meses de temporada baja, ya que se cree que se trata de un turista generalmente de edad avanzada y que se entiende que suele ser propenso a viajar en épocas de menor afluencia de personas (Gráfico 9). Aunque no generalmente tiene por qué repetirse siempre este perfil de turista, pudiendo valorar también el turismo inclusivo personas con alguna limitación de carácter temporal, siendo este el caso de una mujer embarazada, personas con alguna lesión ocasionada, o incluso una familia que porta un carro de bebé.

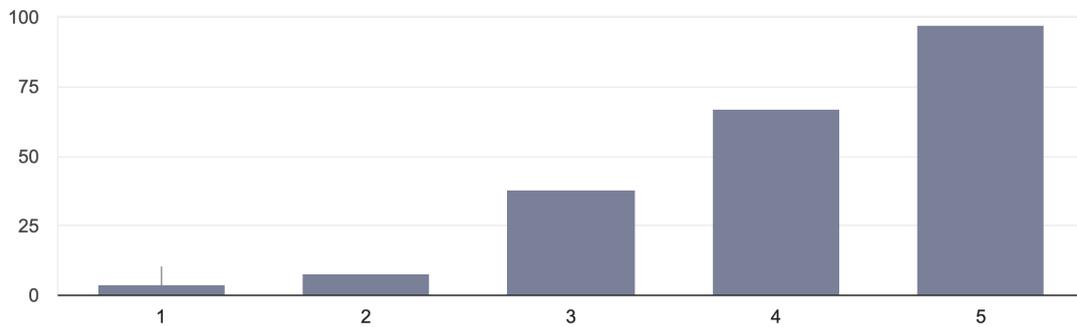
Gráfico 9. El turismo inclusivo minimiza la estacionalidad turística



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

Además, un 76,6% está de acuerdo con que la apuesta por el turismo inclusivo también puede afectar en términos de empleabilidad (Gráfico 10), actuando como generador de nuevos puestos de trabajo enfocados a las necesidades específicas de las personas. De esta forma, entre estos posibles encuentros se identifican los que están más en contacto directo con el cliente, como pueden ser los intérpretes de rutas e itinerarios turísticos, entre otros.

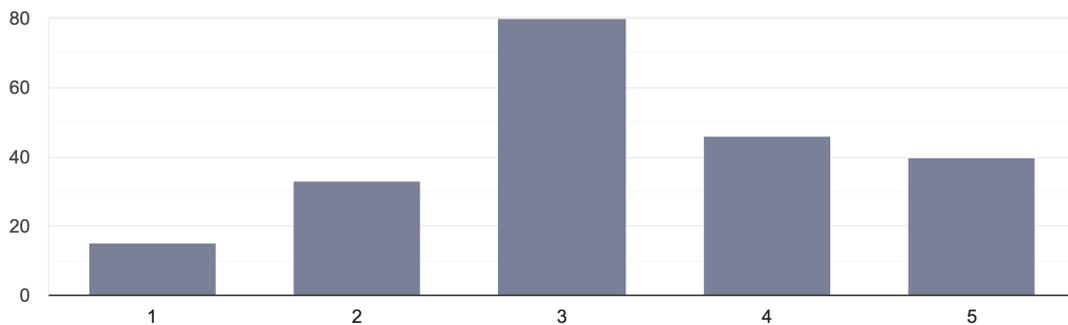
Gráfico 10. El turismo inclusivo genera puestos de empleo



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

El turista con diversidad funcional puede llegar a realizar un mayor gasto turístico del habitual, a lo que la muestra respondió en un 40,2% de acuerdo con que este planteamiento se suele dar habitualmente, siguiéndole un 37,4% cuya opinión se sitúa neutral, ya sea por desconocimiento o indeterminación al respecto (Gráfico 11). Las razones de este mayor gasto turístico se deben principalmente a que el turista con diversidad funcional suele ser multicliente, es decir, raramente viaja solo. Este turista independientemente de su condición suele viajar con frecuencia, siendo 7 viajes su media anual frente a los 8 viajes al año que realiza el turista convencional. Cabe destacar que su gasto medio es superior, siendo este de más de 80€ frente a 60€ en el resto de turistas.

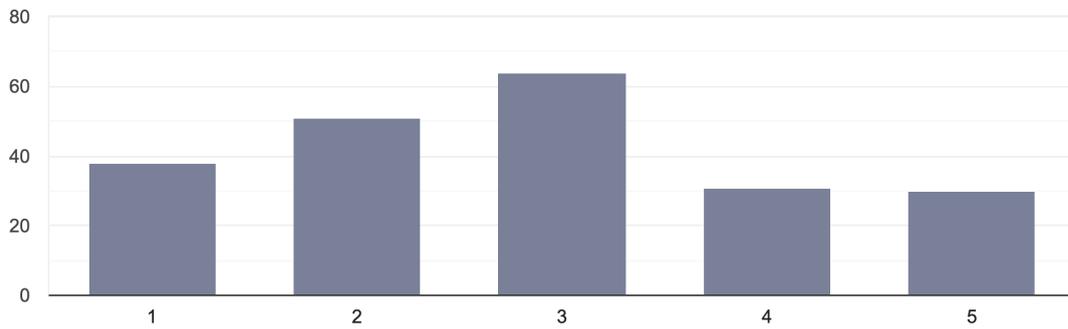
Gráfico 11. Las personas con diversidad funcional tienen un mayor gasto turístico



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

A las preguntas anteriormente planteadas, hay un bloque referido a la identidad turística enfocada al turismo inclusivo de Marchena. En lo relativo a la promoción que lleva a cabo el municipio se muestra cierta desemejanza entre las opiniones. A pesar de ello, la idea predominante es que Marchena no promociona como debería el destino turístico accesible, siendo el 41,6% los que lo defienden (Gráfico 12).

Gráfico 12. Marchena se promociona adecuadamente como destino turístico accesible



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

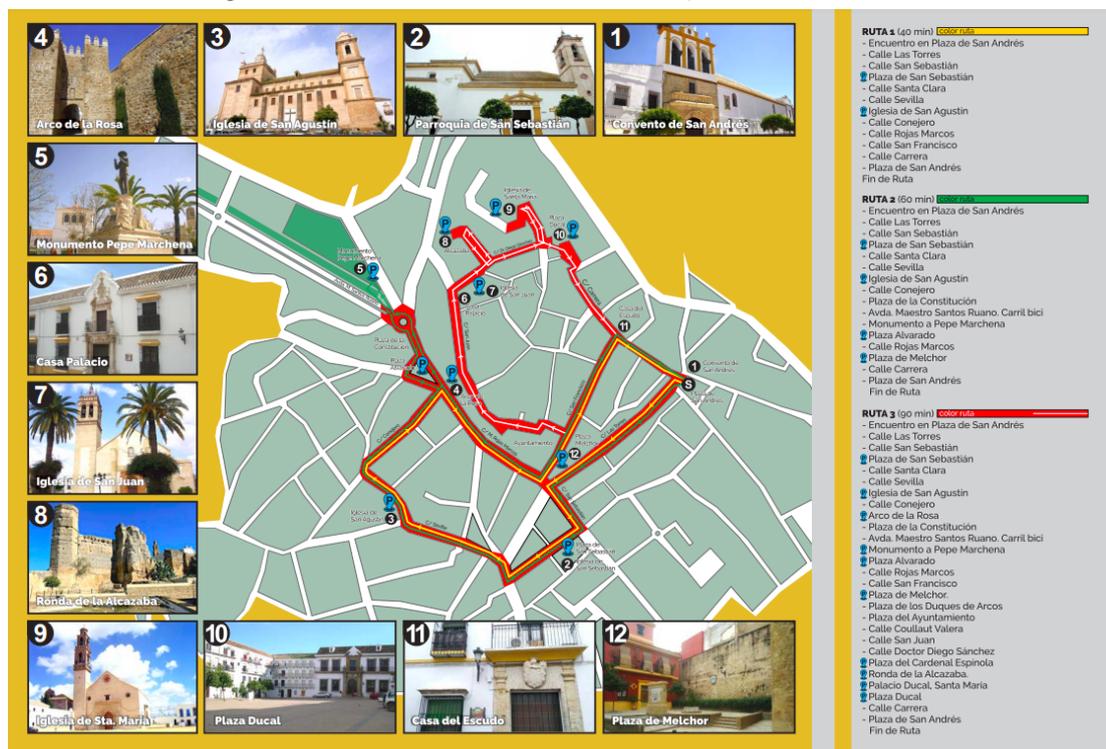
En relación con el turismo inclusivo, resulta destacable el reciente avance en cuanto a accesibilidad, que consiste en el diseño de tres rutas culturales por el casco histórico a través de bicicletas adaptadas. Esta iniciativa pionera permite a aquellos interesados en visitar el municipio y que disponen de una diversidad funcional física o movilidad reducida poder disfrutar el patrimonio marchenero gracias a estas bicicletas adaptadas para ser manejadas tanto con las piernas como con las manos, denominadas handbikes. Además, estas bicicletas están dotadas de ayudas eléctricas para evitar el cansancio de la persona (Imagen 1 y 2).

Imagen 1. Folleto publicitario de rutas turísticas adaptadas en Marchena



Fuente: Turismo de Marchena (2019).

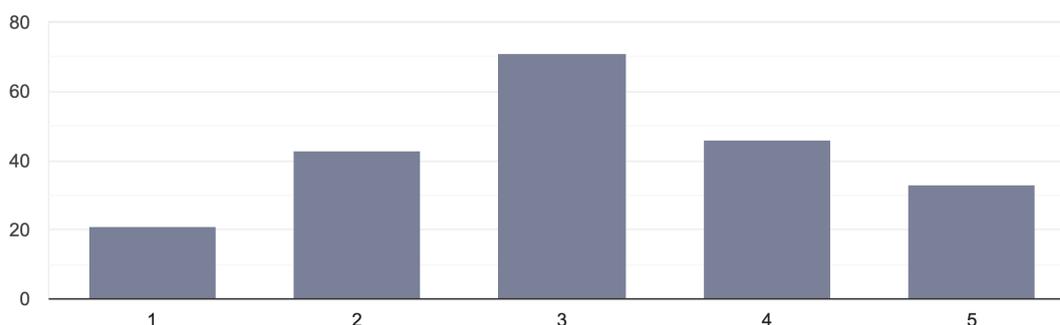
Imagen 2. Plano de rutas turísticas adaptadas en Marchena



Fuente: Turismo de Marchena (2019).

A pesar de ello, respecto a las políticas de accesibilidad que incentiva la Administración Pública los encuestados sí que se posicionan en cambio entre neutral y positivamente (Gráfico 13). Esto se debe a medidas como las anteriormente mencionadas llevadas a cabo por parte del Ayuntamiento, las cuales apoyan a un desarrollo turístico de Marchena implicado con la inclusión de todas las personas.

Gráfico 13. Los incentivos de la política pública local en la accesibilidad de Marchena



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

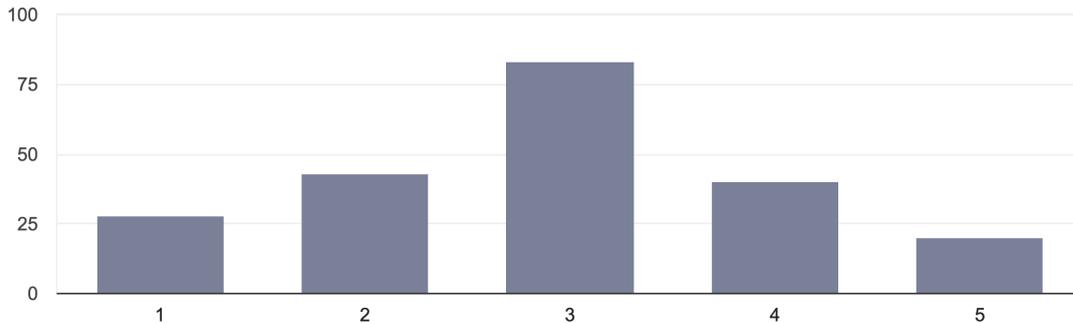
No obstante, en lo referente a la intervención del empresariado marchenero, a través de la afirmación de “¿Cree usted que el empresariado del sector privado en Marchena se ajusta a la normativa vigente de accesibilidad?”, la opinión de la muestra se mantiene generalmente neutral (38,8%) aunque le sigue una tendencia negativa al

respecto (33,2%) considerando de esta forma que el sector privado no está lo suficientemente implicado con la accesibilidad en sus negocios (Gráfico 14). A modo de breve mención sobre la normativa en relación con la accesibilidad de la hostelería, resultan destacables entre las ordenanzas por parte del Ayuntamiento puntos como los siguientes:

“La administración ha de garantizar la accesibilidad de todas las personas, especialmente de las que tienen una movilidad reducida (...) Previo a la concesión de autorización se tendrá en cuenta los informes emitidos por los Servicios Técnicos Municipales, así como de la Policía Local, en relación al cumplimiento de la accesibilidad”

Ordenanza reguladora de ocupación de terrenos de uso público.
Excmo. Ayuntamiento de Marchena.

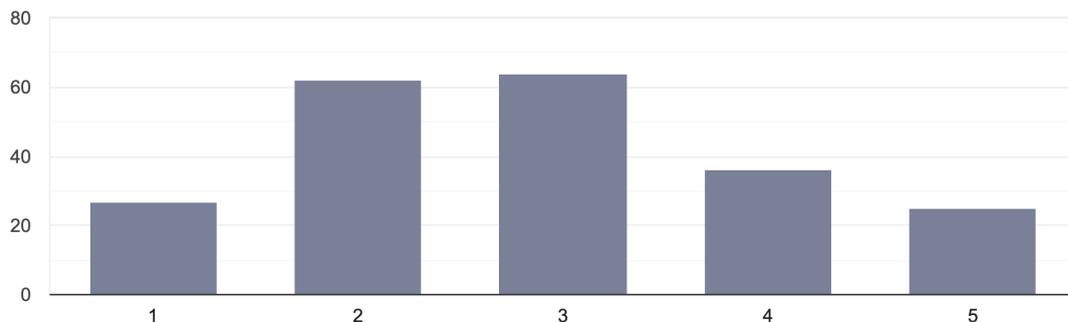
Gráfico 14. La implicación del sector privado de Marchena a la normativa de accesibilidad



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

Asimismo, debido a la profunda vinculación que existe entre un turismo inclusivo y la formación en materia de accesibilidad, en base a la afirmación de que Marchena apuesta por la formación de su personal relacionado de alguna forma con la actividad turística en materia de accesibilidad, la muestra reaccionó de manera principalmente negativa, estando el 41,6% en desacuerdo (Gráfico 15).

Gráfico 15. La formación del personal de Marchena en materia de accesibilidad

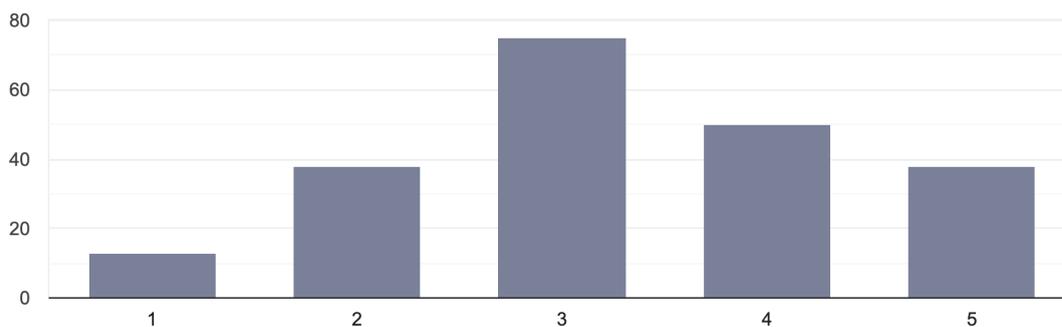


Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

En paralelismo con el sector privado y enfocándose más profundamente en el alojamiento, los encuestados manifiestan que la oferta alojativa es accesible, el 41,2%

se posiciona de acuerdo con ello. En parte, este positivismo puede deberse al hecho de que la muestra se haya obviado parte de la oferta alojativa, centrándose únicamente en la oferta hotelera de Marchena, que a pesar de ser esta escasa (sólo se dispone de 1 hotel de 2* en la actualidad), es considerablemente accesible debido a la reciente construcción y buen estado del edificio en el que se encuentra el hotel (Gráfico 16). Cabe destacar el parking de caravanas y autocaravanas disponible.

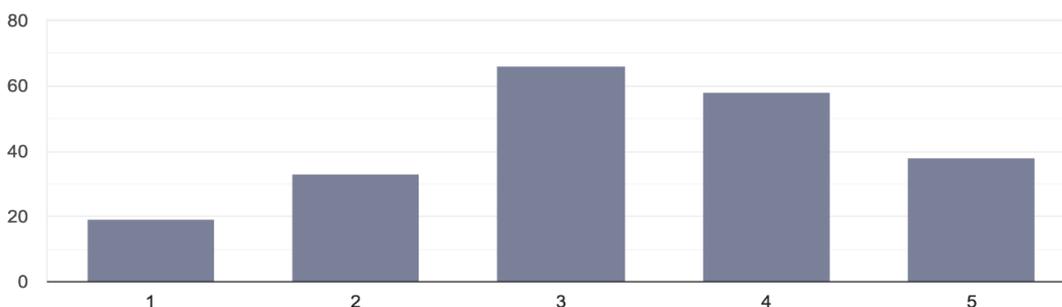
Gráfico 16. La accesibilidad en la oferta alojativa de Marchena



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

En el caso de la información web dirigida al turista que visita Marchena, el 44,9% de los encuestados está de acuerdo con que esta información es accesible digitalmente (Gráfico 17). A pesar de que probablemente la muestra desconozca que el verdadero fin de la accesibilidad digital está dirigida a personas con necesidades específicas como pueden ser invidentes o sordos, por lo cual realmente esta información no llega a estar verdaderamente al alcance de todos, un enclave a considerar para un destino turístico cuya intención sea vender un turismo inclusivo.

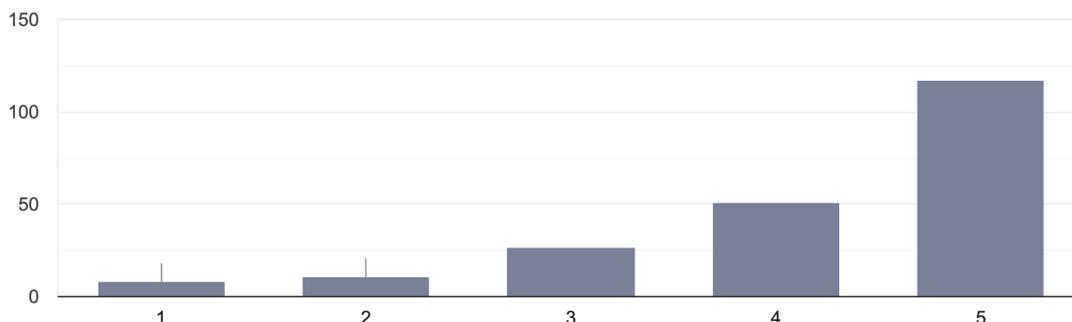
Gráfico 17. La accesibilidad web de Marchena



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

A modo de conclusión, mediante esta última afirmación se pretende abarcar tanto a las opiniones a favor como contrarias sobre si Marchena es un destino turístico y concretamente accesible, enfocándose en un nexo común que sería la afirmación “Ser reconocido como destino turístico accesible supone un hecho diferencial para Marchena”. En respuesta a ello, una inmensa mayoría están de acuerdo (78,5%) en que este segmento turístico resulta de interés para la actividad turística en Marchena y con ello a la explotación adecuada de sus recursos de interés para quienes la visitan (Gráfico 18).

Gráfico 18. Reconocimiento de Marchena como destino turístico accesible y el hecho diferencial que supone



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Formularios Google (2021).

3.3. CONTRASTES DE LA ACCESIBILIDAD SEGÚN LOS EXPERTOS

La mayoría de expertos opinan que Marchena dispone de una amplia gama de recursos además de ser un municipio con potencial. A pesar de ello, entre los miembros del sector privado y los líderes de opinión se cree que estos recursos no se consiguen explotar de la manera adecuada, siendo protagonistas el atractivo cultural y religioso principalmente.

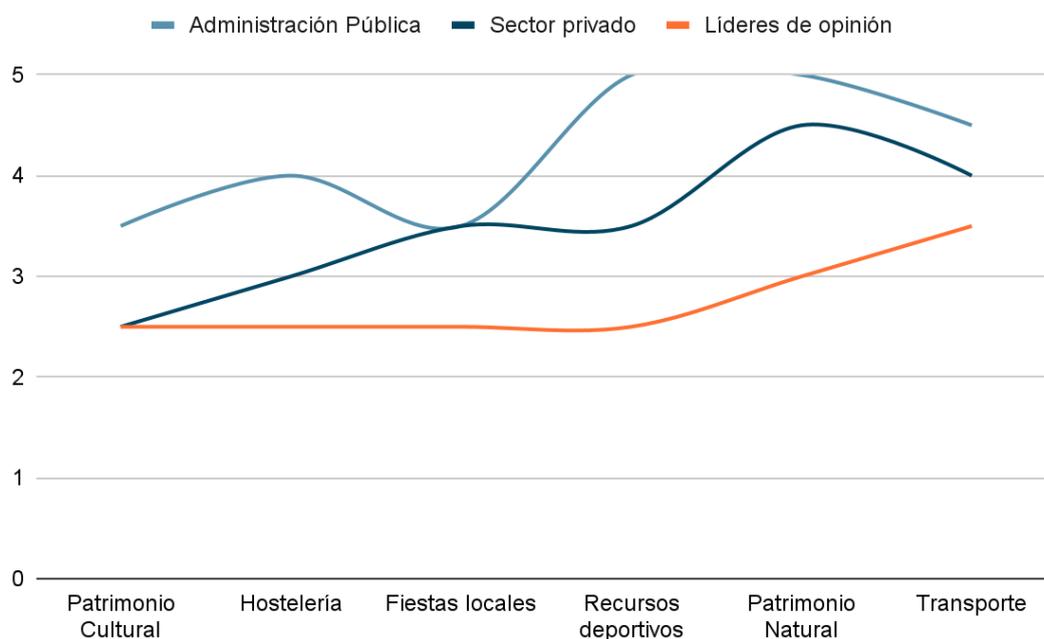
Esto se debe en parte por la falta de dirigentes conocedores, no sólo de turismo, sino de los beneficios que el turismo aporta a la localidad. Además, se le suma la falta de inversiones turísticas, lo que conlleva todo esto a que se identifiquen flaquezas en varios eslabones de la cadena de valor en turismo, como es el caso del alojamiento en Marchena. Se considera que ambos aspectos van de la mano del otro, llevando al desaprovechamiento del potencial turístico del municipio.

“Existen posibilidades en el municipio de otros recursos que se puede ofrecer al turista, pero no se llevan a cabo”.

Entrevistado perteneciente al sector privado.

La opinión de los trabajadores en la administración pública es bastante positiva, siendo la puntuación media de 4,3 sobre 5 (Gráfico 19). Entre los recursos menos puntuados se encuentra el patrimonio cultural y las fiestas locales, siendo su nexo común el hecho de que los lugares de culto (siendo el patrimonio eclesiástico una parte considerable del atractivo turístico) carezcan de medidas de accesibilidad, afectando este tanto a sus visitas culturales como a las fiestas que giran en torno a la tradición religiosa. Entre los recursos mejor puntuados se muestran los recursos deportivos y el patrimonio natural.

Gráfico 19. Vista desde los expertos: la accesibilidad en los recursos turísticos de Marchena



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Hojas de Cálculo Google (2021).

Por otro lado, entre los entrevistados del sector privado, la visión sobre la accesibilidad de los recursos es positiva, aunque en menor medida, 3,5 sobre 5. El patrimonio cultural es considerado menos accesible, hasta llegar al patrimonio natural y el transporte, siendo el penúltimo el mejor puntuado entre los entrevistados del sector privado. Esto se debe principalmente al buen equipamiento de los parques y jardines de Marchena que proporcionan la accesibilidad adecuada, siendo la Vía Verde la figura más destacable dentro del patrimonio natural.

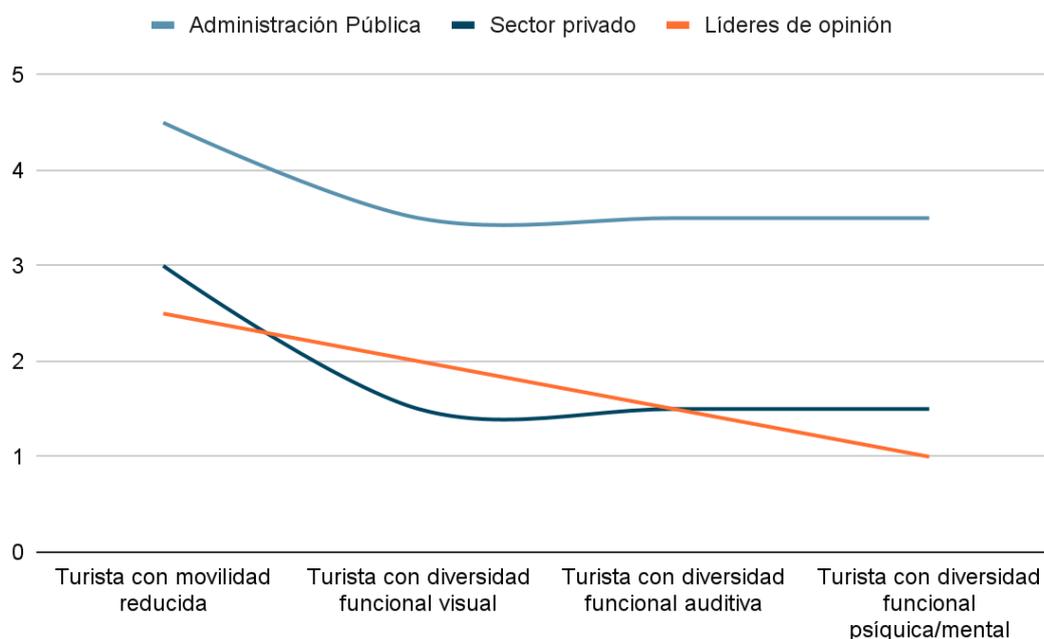
Entre los líderes de opinión, la visión sobre la accesibilidad en los recursos se presenta de forma negativa, con una puntuación media de 2,3 sobre 5. Al igual que el resto de expertos, la gráfica parte del patrimonio cultural como recurso valorado menos accesible hasta llegar al transporte como el recurso considerado más accesible.

“En el caso de la feria, ésta es completamente accesible tras las recientes medidas de readaptación aplicadas al recinto ferial. En cambio, la Semana Santa cuenta con la complicación de la accesibilidad en las Iglesias, ya que es un patrimonio antiguo y en el que la Administración Pública tiene poco margen de actuación”.

Entrevistado perteneciente a la Administración Pública.

De igual forma, si Marchena está preparada para acoger a turistas con diferentes tipos de diversidad funcional (Gráfico 20), las tendencias resultan semejantes a las dadas anteriormente.

Gráfico 20. Vista desde los expertos: la disposición de Marchena para acoger a turistas con diversidad funcional



Fuente: Elaboración propia. Obtenido de Hojas de Cálculo Google (2021).

La Administración Pública presenta una visión positiva (3,8 sobre 5), mientras que el sector privado y los líderes de opinión presentan una percepción más negativa, con medias de 1,9 y 1,8 sobre 5 respectivamente (Gráfica 20). Dicha gráfica se muestra decreciente, siendo el turista con movilidad reducida para el que se considera a Marchena más preparada en términos de accesibilidad, siguiéndole el turista con diversidad funcional visual, con diversidad funcional auditiva, y por último, el turista con diversidad funcional psíquica/mental como la opción peor puntuada en cuanto a disposición por parte de Marchena para acoger a este turista.

“En los turistas con diversidad funcional auditiva existe la controversia de que hay muy poca gente en la actualidad que conoce la lengua de signos, especialmente entre los especialistas en turismo. Cabe destacar el ejemplo de Santa Ana La Real (Huelva), un pequeño pueblo serrano el cual usa las TICs mediante una app para facilitar la accesibilidad a invidentes y sordomudos. Sería una alternativa muy interesante para Marchena”.

Entrevistado perteneciente a la Administración Pública.

Con referencia a la percepción general sobre el concepto “turismo inclusivo”, los expertos opinan que la falta de accesibilidad en un destino puede ser el principal causante para que un turista con diversidad funcional decida no viajar. No obstante, en cuanto a si la accesibilidad es valorada en una misma medida por el turista

convencional o que no dispone de diversidad funcional se presenta cierta heterogeneidad entre las opiniones.

La Administración Pública defiende que la accesibilidad se valora cada vez más por el turista independientemente de su condición, además de destacar el interés que puede suponer especialmente para familias con niños, ajustándose mejor a su perfil ya que un producto o servicio accesible generalmente transmite la idea de disponer de una mayor facilidad.

El sector privado opina que es algo más individualizado, creyendo que puede haber personas que no dispongan de diversidad funcional alguna y aun así necesitan ciertas adaptaciones por cualquier otra razón, siendo esto por lo que hay que apostar por la accesibilidad completa y no de forma ocasional o temporal.

Los líderes de opinión se oponen a que el turista convencional considere la accesibilidad en igual medida que un turista con diversidad funcional y/o cualquier necesidad específica. Se hace referencia especial al turista joven, el cual por su tipo de perfil suele acudir a un destino generalmente de la forma más económica, no considerando si este destino es accesible o no. También se destaca la falta de concienciación, concretamente en el caso de personas que acompañan a otras con diversidad funcional, las cuales valoran la accesibilidad, aunque no suficientemente, ya que al no ser una necesidad para ellas pueden llegar a obviar detalles que comprometan la accesibilidad.

“Antes de ir de vacaciones hago un estudio del destino al que voy: si existen plazas de aparcamiento cerca que estén destinadas a personas con diversidad funcional, el sitio por el que acceder a las instalaciones, etcétera.”

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

El turismo inclusivo contribuye a minimizar la estacionalidad turística y la Administración Pública añade que el turista con discapacidad no es un turista de verano ni de vacaciones, ya que son personas que en una gran mayoría no está trabajando, por lo que es significativo para ellas hacer turismo cuando el destino está menos transitado.

El sector privado destaca la influencia de los Centros de día y las Asociaciones de vecinos en el caso de los visitantes de Marchena. Los líderes de opinión en cambio recalcan que, a pesar de que resulta beneficiosa la actividad de este perfil de turista ayudando a la desestacionalización, lo ideal sería la inclusión total logrando de esta forma que todos los productos y servicios sean accesibles para todos, alejándonos de la idea de segmentar a las personas con diversidad funcional y el diseño de productos específicos para ellas.

“Todo colectivo que necesite unas atenciones distintas pueden ser un filón para romper con la estacionalidad. Aunque es un tema controvertido, ya que la integración sería lo ideal”.

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

Por otro lado, la Administración Pública destaca que claramente puede suponer una herramienta de empleabilidad, mientras que el sector privado añade que la cuestión está en generar esos puestos de trabajo. Los líderes de opinión valoran especialmente el papel del guía turístico, el cual puede suponer un claro ejemplo de puesto de trabajo generado para atender las necesidades específicas que requiera cualquier turista con diversidad funcional o exija cierta accesibilidad para el desarrollo de su experiencia turística.

Con relación al gasto turístico, existe cierta disparidad entre las opiniones de los expertos en cuanto a si el turista con diversidad funcional genera un mayor gasto que el turista convencional. Por un lado, la Administración Pública está de acuerdo en que el gasto turístico sea superior debido a que aún no se haya alcanzado la normalización de la accesibilidad turística, suponiendo esto el principal indicador de que el gasto medio de un turista con diversidad funcional sea superior. Por otro lado, el sector privado se opone al respecto, defendiendo la normalización de precios para todos los turistas en el caso de Marchena. En cambio, los líderes de opinión coinciden con el sector público, ya que es habitual que este turista con diversidad funcional no disponga de la misma amplitud de posibilidades a la hora de realizar la búsqueda y planificación de un viaje por su condición.

“A pesar de que existen muchos descuentos y productos o servicios gratuitos para las personas con diversidad funcional, por norma general unas vacaciones para este turista son más caras, ya sea por motivo de transporte, alojamiento o resto de recursos los cuales no todos dispone de una accesibilidad adecuada. Por ejemplo, tú puedes alojarte en cualquier hostel, sin embargo yo no”.

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

Dicho esto, en lo referente a la comprensión de los expertos de que el turismo inclusivo sea una alternativa turística para Marchena, inicialmente se plantea si el municipio se promociona adecuadamente tanto en términos turísticos como de accesibilidad, a lo que los expertos reaccionan de la siguiente forma. Por un lado, la Administración Pública defiende en general que sí, haciendo nuevamente referencia a Marchena y su condición de destino turístico, además de mencionar su participación en eventos de alto rango turístico como FITUR en el que aseguran se ha promocionado su apuesta por el turismo inclusivo. Por otro lado, el sector privado y los líderes de opinión discrepan de ello. Los expertos pertenecientes al empresariado opinan que Marchena no dispone de una promoción turística adecuada y mucho menos en términos de accesibilidad. A esto, los expertos concedores de la situación del municipio añaden que no se debe vender una accesibilidad cuando esta no es cierta, pudiendo la publicidad engañosa suponer un peligro para la reputación turística de Marchena.

“Marchena siempre ha sido la bella desconocida, disponiendo de un extenso abanico de recursos y una riqueza que hasta que no se visita se desconoce. ¿Por qué no

estamos al mismo nivel que Carmona si también tenemos una amplia riqueza patrimonial y cultural?”

Entrevistado perteneciente al sector privado.

“Aquí vendemos servicios, es decir, algo totalmente intangible que no podemos devolver. La experiencia una vez realizada, vivida se queda. Si se muestra una imagen confusa del destino, es complicado conseguir el máximo objetivo, que el turista vuelva.”

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

En este sentido, respecto a las políticas que se incentivan por parte del sector público de Marchena, la Administración Pública defiende que actualmente se está trabajando profundamente en ello, pretendiendo que todo proyecto que se plantee de la naturaleza que sea disponga de la accesibilidad adecuada. Mientras tanto, el sector privado opina que a pesar de que en ocasiones desde el ámbito político se generan numerosas expectativas en materia de accesibilidad que luego no llegan a afianzarse con la realidad, los empresarios junto con los líderes de opinión valoran genéricamente la labor que se está llevando a cabo por la Administración especialmente en los últimos años, percibiéndose una notable evolución en cuanto a la accesibilidad del entramado urbano.

“Actualmente todo lo que se hace es con visión a que esté adaptado, persiguiendo el objetivo de tener unas vías más accesibles en todos los aspectos”.

Entrevistado perteneciente a la Administración Pública.

Asimismo, se muestra una mayor heterogeneidad en la percepción respecto a si el empresariado marchenero trabaja por asegurar que sus servicios sean accesibles o incluso llegar a ir más allá de la normativa. En este caso, la Administración Pública opina que sería un aspecto interesante, aunque la realidad es que ni siquiera se llega a cumplir en ocasiones la normativa vigente en cuanto a accesibilidad.

Los expertos del sector privado replican que se trata de una cuestión de capital, siendo la persona que decide invertir en montar un negocio, turístico o no, quién decide hasta qué punto de accesibilidad quiere prestar, por supuesto atendiendo a las medidas mínimas establecidas por la normativa. De esta forma, es frecuente que un inversor que dispone de algún caso cercano de diversidad funcional, se implique en una mayor medida a que su negocio sea accesible, conociendo las necesidades específicas que puedan generarse y trabajando en ello. En este sentido, los expertos líderes de opinión estiman que otro factor profundamente influyente es el entorno, dependiendo de si un municipio está preparado para recibir este tipo de turistas. Es por ello que en el caso contrario, no será el sector privado el que invierta en algo que no va a ver fructificar.

“En el caso de la hostelería, las terrazas disponen de la accesibilidad adecuada, pero se han dado casos en los que no he podido acceder al interior del local por falta de

accesibilidad. Lo mismo ocurre en los comercios del municipio. Normalmente no compro en las tiendas de Marchena a causa de las barreras arquitectónicas.”

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

Seguidamente, en relación con el tejido empresarial marchenero el conjunto de expertos está de acuerdo con que la apuesta por la formación del personal en materia de accesibilidad tendría una connotación muy positiva, aunque realmente creen que escasamente se lleva a cabo en el caso de Marchena. Concretamente, entre los líderes de opinión hay quien hace especial hincapié en que el personal tiene que estar formado. En el caso del turista con diversidad funcional, el primer punto de la experiencia turística es la Oficina de Turismo, a la que acude en busca de información y desde la cual comienza el desarrollo de la percepción del turista respecto a su experiencia en el destino, de ahí la importancia del entendimiento y la especialización del profesional dentro del turismo.

“La formación es importante para reciclarse y seguir mejorando tanto profesional como personalmente”.

Entrevistado perteneciente al sector privado.

En torno a la oferta alojativa de Marchena, los expertos coinciden en que las plazas de alojamiento son escasas (96 plazas en total) partiendo de los tres puntos en los que se ofrece actualmente servicios de alojamiento (Hotel GM, La Hospedería de Santa María y Hotel Rural Molino La Boticaria). En lo relativo a accesibilidad se puede concluir que, en función de la proporción de plazas disponibles aproximadamente el 54% de las plazas dispone de medidas de accesibilidad, por lo que en términos cuantitativos se puede concluir que la oferta alojativa en Marchena es relativamente accesible. Además, el conjunto de expertos coincide en que la antigüedad de algunos de estos alojamientos implica que resulte más complicado asegurar su accesibilidad. Por el contrario, en el caso de los alojamientos cuya construcción es más reciente sí que se muestra una mayor implicación respecto a la accesibilidad en sus instalaciones.

“Hay falta de alojamiento, lo que incluye una falta de accesibilidad, porque nos limitamos a lo exigido por ley”.

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

Análogamente, resulta destacable el concepto de accesibilidad digital yendo este término de la mano con la promoción competente del municipio. Los expertos en su totalidad discrepan en que la información web disponible sobre Marchena en la actualidad sea accesible. La esencia de esta variante de la accesibilidad consiste en atender las necesidades digitales específicas que pueden requerirse especialmente en personas con diversidad funcional visual o auditiva. Aun así, yendo más allá del concepto y centrándose en la información web disponible en términos de accesibilidad en el municipio, esta sigue resultando escasa, posicionando por lo tanto a Marchena a la cola de cara al turismo inclusivo.

“Es habitual entre los turistas con diversidad funcional la interacción en foros y comunidades web, donde muchas personas tienen la oportunidad de acceder a información detallada además de la posibilidad de compartir sus experiencias y opiniones”.

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

Finalmente, respecto a si el hecho de que Marchena sea reconocida como destino turístico accesible puede suponer un factor diferenciador para el municipio, el conjunto de expertos asiente al respecto. Por un lado, la Administración Pública afirma que Marchena es un destino turístico accesible, aunque recalca que sería interesante lograr un mayor reconocimiento de cara a agentes externos en materia de turismo inclusivo, siguiendo con la lucha para preservar esta identidad turística y en un futuro incluso alcanzar su crecimiento exponencial. Por otro lado, el sector privado difiere que Marchena sea un destino turístico y menos accesible, aunque confía en su potencial para adquirir el carácter de destino accesible. Defienden que sería primordial para Marchena ya que, si no se da comienzo a una evolución en materia de turismo, seguirá sin alcanzar el estatus de los grandes municipios turísticos de La Campiña. Por último, los líderes de opinión añaden que la apuesta por un turismo más accesible e inclusivo conllevaría el desarrollo de una demanda más amplia y diversificada, viéndose esto reflejado en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo.

“Creo que en Marchena se fomenta el turismo inclusivo, además de apoyar iniciativas privadas para ello. En cuanto a la situación de las iglesias, se está trabajando en obras de colaboración junto con el Ayuntamiento para que estas sean aún más accesibles”.

Entrevistado perteneciente a la Administración Pública.

“Existen municipios que montan una parafernalia tan buena que esto llama a los visitantes. En el caso de Marchena no tenemos que inventarnos nada. Tenemos un tesoro no sólo monumental, sino cultural, etnológico y natural”.

Entrevistado perteneciente al sector privado.

“En mi caso dispongo de una necesidad relacionada con la movilidad reducida, siendo esta la más habitual. Aún así, también se deben aplicar medidas que atiendan al resto de diversidades funcionales de las personas”.

Entrevistado perteneciente a líderes de opinión.

CONCLUSIONES

Tras estudiar las valoraciones de los recursos turísticos enfocados en la accesibilidad de Marchena, el municipio dispone de actividad considerable, aunque no alcanza la condición de destino turístico accesible. Lo mismo ocurre con la diversificación de sus servicios, llegando a estar demasiado especializado. La sociedad valora principalmente el patrimonio cultural y la hostelería, mientras para los expertos estos recursos son los menos valorados. Esta disparidad entre las percepciones puede deberse a la mayor cercanía por parte de la sociedad a los recursos culturales junto con los restaurantes y pubs de ocio, llegando a disponer de una imagen difuminada al considerar que estando más al alcance sean más accesibles.

Por lo contrario, en cuanto a la disposición de Marchena para acoger a turistas con diversidad funcional los expertos y la sociedad coinciden en que se ha preparado más la diversidad física que otras. La percepción sobre el concepto "turismo inclusivo" es positiva, aunque algunos expertos discrepan que la accesibilidad pueda suponer un elemento decisor en los turistas convencionales. De igual modo, las muestras coinciden en el resto de planteamientos como herramienta de desestacionalización, empleabilidad y desarrollo económico. La sociedad como la mayoría de los expertos creen que el municipio no se promociona adecuadamente, falta de iniciativas accesibles. En conclusión, la apuesta hacia una mejora en términos de accesibilidad junto con una especialización más allá del turista convencional, puede llegar a ser el detonante de una reactivación turística que dote esta beneficiosa personalidad de destino turístico accesible.

El principal requisito necesario para la accesibilidad universal es que sea transversal, es decir, que implique a todos los sectores en todos los aspectos yendo más allá al concepto de inclusión. Muchas veces pensamos en la accesibilidad enfocada a temas arquitectónicos, pero realmente se ha de trabajar más en el tema mental, refiriéndose con esto a la preparación y apertura mental dando de esta forma entrada a otras personas a nuestro mundo tal y como lo percibimos. Sólo entonces será cuando logremos la verdadera inclusividad, cuando rompamos no tan sólo con las barreras físicas sino además con las barreras mentales.

En ocasiones se habla de turismo accesible e inclusivo, aunque la realidad de las personas que verdaderamente lo requieren por sus necesidades específicas es que resultan ser invisibles para muchos. El hecho de implementar medidas de accesibilidad tanto en la formación de los profesionales del turismo como en nuestros productos y servicios van a hacer que sean de calidad, repercutiendo en que se obtengan mayores ingresos y nuestra imagen corporativa sea mejor. También cabe añadir la ampliación que supone dentro de la demanda, siendo esta más diversificada y abarcando así un mayor número de clientes potenciales, lo que conlleva una descentralización en la especialización de productos y servicios además de una mayor competitividad.

En relación con la responsabilidad social, resulta esencial que entidades como las administraciones y las grandes empresas sean los primeros que den ejemplo, yendo

más allá de la normativa y centrándose en la creencia de que la accesibilidad ha de hacerse ya que al final las personas con diversidad funcional forman parte de la sociedad. Numerosos expertos añaden al respecto que en muchas ocasiones estos grandes responsables sociales cuyas acciones tienen trascendencia no disponen de la visión adecuada para planificar una accesibilidad a largo plazo.

Por consiguiente, respecto a la situación sanitaria actual la Organización Mundial del Turismo asegura que la garantía de la accesibilidad de los turistas con requisitos de acceso específicos puede suponer un "cambio de paradigma" para los destinos de todo el mundo que buscan recuperarse de los impactos de la pandemia (OMT, 2020).

De esta forma, en lo relativo al turista con diversidad funcional o necesidades específicas en cuanto a accesibilidad podemos concluir que es un turista que viaja prácticamente con la misma frecuencia que un turista convencional, aunque llegando a gastar en mayor medida. Supone un perfil multicliente, ya que en la mayoría de ocasiones viaja con acompañamiento. Además, cabe destacar este cliente que le presta especial fiabilidad del boca a boca y a las experiencias que se comparten en redes, yendo desde opiniones de un servicio hasta de destinos turísticos en su conjunto, por lo cual es importante disponer de una buena reputación al respecto. Conceptos como "seguridad" y "confianza" son de gran importancia para el turista con diversidad funcional, siendo los principales determinantes a la hora de determinar la experiencia turística que van a escoger.

A pesar de todos estos aspectos mencionados, no resulta ético que se trate de segmentar a las personas con diversidad funcional haciendo productos y servicios específicos para ellas, sino que se trata de que todos los productos y servicios turísticos estén al alcance de todos, siendo este el gran desafío del turismo inclusivo.

Bibliografía

- Almenara, J. C. (2008). TICs para la igualdad: la brecha digital en la discapacidad. In *ANALES de la Universidad Metropolitana* (Vol. 8, No. 2, p. 21-25, 34-35). Universidad Metropolitana.
- Alonso López, F., & Dinàres Quera, M. (2006): El hotel accesible: guía para su diseño, organización y gestión. *La accesibilidad, un nuevo valor en el sector turístico*. (p: 26-29), Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e IMSERSO. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotela_ccesible.pdf
- ASPACE (s.f.): Misión, visión y valores. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.aspace.org/mision-vision-y-valores>
- Banco Mundial (2021): Discapacidad. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
- BOE (2003): LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU). Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <https://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., Sánchez Vera, P. (2018): El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de Turismo* (41). (p: 140-144) <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>
- CNSE (s.f.): Servicios y recursos para personas sordas. Recuperado 7 de mayo de 2021, de <https://www.cnse.es/index.php/nuestro-trabajo/servicios>
- COCEMFE (s.f.): Turismo Accesible. Recuperado 7 de mayo de 2021, de <https://www.cocemfe.es/que-hacemos/turismo-accesible/>
- Cruz Roja (s.f.): Tipos y grados de discapacidad. Recuperado 13 de mayo de 2021, de http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418.12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- FEAFES (s.f.): Misión, visión y valores. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.aspace.org/mision-vision-y-valores>
- Fundación Caser (s.f.): Guía sobre la discapacidad. Discapacidad orgánica. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.fundacioncaser.org/discapacidad/organica/introduccion>
- Fundación ONCE (2008): Guía de la discapacidad. https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/GUIA_DE_LA_DISCAPACIDAD_9fL_3.pdf
- Fundación ONCE (s.f.): La discapacidad visual. Ceguera y deficiencia visual. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual>
- Fundación ONCE (s.f.): Misión, visión y valores. Recuperado 7 de mayo de 2021, de <https://www.fundaciononce.es/es/pagina/mision-vision-y-valores>
- Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. (2015). Hospedamos Accesibilidad. Guía para mejorar la

- experiencia de su cliente y promocionar la accesibilidad. Recuperado 24 de mayo de 2021, de <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicacion/descarga/nojs/7e3f504608c3a568b7b52e51d0ea6ffa>
- Hernández Galán, J. & García Jalón, C. (2011): Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. *Arquitectura y Urbanismo*. Introducción. (p: 10-22), Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM-EA.
- IMSERSO (2018): Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad. https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/bdepc_d_2018.pdf
- Lopez Meneses, E; Maldonado Berea, G. A; Marín Díaz. V. y Vázquez Cano, E. (2017): Introducción *Investigaciones Educativas Hispano-Mexicanas*. (p: 222-224), AFOE.
- Melero, M. L. (1999). El patrimonio etnográfico en Marchena: hacia la revalorización y conservación de la arquitectura popular y la cultura tradicional. In *Actas de las IV Jornadas sobre Historia de Marchena: Marchena en los tiempos modernos* (siglos XIX-XX): Marchena 6, 7, 8 y 9 de octubre de 1998 (pp. 299-364).
- OMT (2021): OMT, Fundación ONCE y ENAT: turismo accesible para todos. Comunicado de prensa. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-04/210414-once-and-enat-es.pdf?mKz0NA25NN.MxibtE9G45_w.4sHGVCx4q
- Organización Mundial de la Salud (2021): Sordera y pérdida de la audición. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- 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. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486>
- Palacios, A., & Romañach, J. (2006): El modelo de la diversidad: la bioética y los derechos humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional. Consideraciones sobre la terminología *Diversitas*. (p: 34-35),
- Plena Inclusión (s.f.): Misión, ética y valores. Recuperado 7 de mayo de 2021, de <https://www.plenainclusion.org/conocenos/asi-nos-organizamos/mision-etica-y-valores/>
- PREDIF (s.f.): Programa de turismo y termalismo. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.predif.org/programa-de-turismo-y-termalismo/>
- Robles, K. (2020): ¿Puede el turismo crear una sociedad más justa? Recuperado el 7 de mayo de 2021, de <https://podbay.fm/p/kelugares/e/1601940660>
- Rodríguez Díaz, S. & V. Ferreira, M.A. (2010): Diversidad funcional: Sobre lo normal y lo patológico en torno a la condición social de la discapacidad. *Cuadernos de Relaciones Laborales* Vol. 28 (1). (p: 152 - 157). https://eprints.ucm.es/id/eprint/35235/1/Diversidad%20funcional_%20Sobre%20lo%20normal%20y%20lo%20patol%C3%B3gico%20en%20torno%20a%20la%20condici%C3%B3n%20social%20de%20la%20dis-capacidad.PDF
- Taboada-Lugo, N., & Minaya-Ramos, G. (2012): Caracterización clínica y etiológica de las diferentes discapacidades en el Estado Plurinacional de Bolivia,

2009–2010. *Revista Peruana de Epidemiología*, Vol. 16(3). (p: 1 - 2).
<https://www.redalyc.org/pdf/2031/203125431006.pdf>

TUR4all (2018): La plataforma TUR4all ofrece todos los recursos turísticos accesibles de forma colaborativa y en varios idiomas. Recuperado 20 de julio de 2021, de <https://www.tur4all.es/news/la-plataforma-tur4all-ofrece-todos-los-recursos-turisticos-accesibles-de-forma-colaborativa-y-en-varios-idiomas>

TUR4ALL (s.f.): El proyecto TUR4all. Recuperado 13 de mayo de 2021, de <https://www.tur4all.es/es/tur4all/el-proyecto-tur4all>

Anexos

Anexo 1. Encuesta destinada a la sociedad

EL TURISMO INCLUSIVO EN MARCHENA (SEVILLA)

¡Buenas! Mi nombre es Juan Ramón Cáceres, por motivo de mi Trabajo Fin de Grado estoy realizando una investigación sobre la accesibilidad dentro de Marchena enfocada en el turismo. Esta encuesta está destinada a personas que residen y/o hayan visitado en alguna ocasión esta localidad. Su realización no le llevará más de unos minutos. ¡Gracias de antemano!

1.- Sexo: *

- Masculino
- Femenino

2.- Edad: *

- Menos de 18
- 18 - 33
- 34 - 49
- 50 - 65
- Más de 65

3.- Formación: *

- Sin estudios
- Estudios primarios o secundarios
- Bachillerato o estudios superiores
- Estudios universitarios

4.- Nivel económico: *

- Bajo
- Medio-bajo
- Medio-alto
- Alto

5.- ¿Dispone usted de diversidad funcional? *

- Sí
- No (pase a pregunta 8)

6.- ¿Qué tipo de diversidad funcional presenta usted / la persona por la que responde?

- Física/motora
- Sensorial
- Psíquica/Mental
- Visceral
- Múltiple

7.- Porcentaje de diversidad funcional reconocido:

- Menos del 33%
- 33% - 65%
- Más del 65%

8.- ¿Considera usted que Marchena es un municipio turístico? *

*

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

9.- Los productos turísticos en Marchena son diversificados (existe un amplio abanico de productos y servicios): *

*

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

10.- Haga una valoración del 1 al 5 en función del nivel de acuerdo con la afirmación (1 muy en desacuerdo; 5 muy de acuerdo). "Marchena presenta medidas que disponen de accesibilidad en..." *

*

	1	2	3	4	5
Patrimonio cult...	<input type="radio"/>				
Hostelería	<input type="radio"/>				
Fiestas locales	<input type="radio"/>				
Recursos depor...	<input type="radio"/>				
Patrimonio nat...	<input type="radio"/>				
Transporte (pú...	<input type="radio"/>				

11.- Haga una valoración del 1 al 5 en función del nivel de acuerdo con la afirmación (1 muy en desacuerdo; 5 muy de acuerdo). "Marchena está preparada para acoger a turistas con..." * *

	1	2	3	4	5
Movilidad redu...	<input type="radio"/>				
Diversidad func...	<input type="radio"/>				
Diversidad func...	<input type="radio"/>				
Diversidad func...	<input type="radio"/>				

12.- La falta de accesibilidad en un destino puede suponer el motivo para que una persona con diversidad funcional considere no viajar: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

13.- El turista en general que no dispone de diversidad funcional valora que la actividad turística sea accesible: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

14.- El turismo accesible e inclusivo contribuye a minimizar la estacionalidad turística (meses de temporada baja): * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

15.- La apuesta por el turismo accesible e inclusivo genera nuevos puestos de trabajo: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

16.- El turista con diversidad funcional realiza un mayor gasto turístico: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

17.- Marchena se promociona adecuadamente como destino turístico inclusivo: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

18.- ¿Cree usted que el sector público marchenero incentiva políticas de accesibilidad? * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

19.- ¿Cree usted que el empresariado del sector privado en Marchena se ajusta a de la normativa vigente de accesibilidad? * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

20.- En Marchena se apuesta por la formación del personal en materia de accesibilidad: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

21.- La oferta de alojamiento en Marchena es accesible: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

22.- La información web dirigida al turista que visita Marchena es accesible digitalmente: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

23.- Ser reconocido como destino turístico inclusivo supone un hecho diferencial para Marchena: * *

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo				

Anexo 2. Entrevista destinada a los expertos**Introducción**

¿A qué sector pertenece?

Administración Pública	Sector privado	Líder de opinión

¿Dispone de diversidad funcional? ¿Tipo? ¿%?

Relación de preguntas

1.- ¿Considera que Marchena es un municipio turístico?

2.- "Los productos turísticos están diversificados (existe un amplio abanico de productos y servicios)".

3.- Haga una valoración del 1 al 5 en función del nivel de acuerdo con la afirmación (1 muy en desacuerdo; 5 muy de acuerdo). "Marchena presenta medidas que disponen de accesibilidad en..."

	1	2	3	4	5
Patrimonio cultural					
Hostelería					
Fiestas locales					
Recursos deportivos					
Patrimonio natural					
Transporte (público y privado)					

4.- Haga una valoración del 1 al 5 en función del nivel de acuerdo con la afirmación (1 muy en desacuerdo; 5 muy de acuerdo). "Marchena está preparada para acoger a turistas con..."

	1	2	3	4	5
Movilidad reducida					
Discapacidad visual					
Discapacidad auditiva					

Discapacidad psíquica/mental					
------------------------------	--	--	--	--	--

5.- ¿La falta de accesibilidad en un destino puede suponer el motivo para que una persona con diversidad funcional considere no viajar?

6.- ¿El turista en general que no dispone de diversidad funcional valora que la actividad turística sea accesible?

7.- ¿El turismo accesible e inclusivo contribuye a minimizar la estacionalidad turística (meses de temporada baja)?

8.- ¿La apuesta por el turismo accesible e inclusivo genera nuevos puestos de trabajo?

9.- ¿El turista con diversidad funcional realiza un mayor gasto turístico? (*) ¿Crees que suele volver al destino?

10.- ¿Marchena se promociona adecuadamente como destino turístico inclusivo?

11.- ¿Cree que el sector público incentiva políticas de accesibilidad?

12.- ¿Cree que el empresariado del sector privado va más allá de la normativa de accesibilidad?

13.- ¿Se apuesta por la formación del personal en materia de accesibilidad?

14.- ¿La oferta de alojamiento en Marchena es accesible?

15.- ¿La información web dirigida al turista que visita Marchena es accesible digitalmente?

16.- “Ser reconocido como destino turístico inclusivo supone un hecho diferencial para Marchena”.

Cierre

A modo de conclusión, ¿alguna experiencia o idea que aportar en relación a accesibilidad y turismo inclusivo?