

El lenguaje inclusivo en la información turística de Barcelona: el caso de la web de Turisme de Barcelona

Inclusive language in Barcelona tourist information: the case of the Turisme de Barcelona website

Elena Puiggròs

Escola Universitària Mediterrani de la Universitat de Girona (UdG)

Joan-Francesc Fondevila-Gascón

Blanquerna-URL, EU Mediterrani, CECABLE.

Marta Bosch-Vilarrubias

Escola Universitària Mediterrani de la Universitat de Girona (UdG)

Sara Saéz-Sánchez

Escola Universitària Mediterrani de la Universitat de Girona (UdG)

Submitted: 19th July 2023; Accepted: 21th September 2023.

e-ISSN: 2014-4458

Abstract

■ Quality indicators in tourism companies and organizations cover various aspects. One of those that is increasingly growing is the use of inclusive language, which denotes good practices. The main objective of this research is to analyze inclusive language in the tourist information of Barcelona through the different sections of the website of Turisme de Barcelona, a public organization that projects the image of the city as a tourist destination. Likewise, the aim is to inform on what types of inclusive language elements are applied in the aforementioned website and to show that it is convenient to use this type of language. The methodology used in this case study is qualitative, based on the creation of a checklist and content analysis. The results obtained show that in the tourist information on the Turisme de Barcelona website, inclusive language is practically non-

Resumen

■ Los indicadores de calidad en empresas y organizaciones turísticas alcanzan aspectos diversos. Uno de los que está creciendo con fuerza es el uso del lenguaje inclusivo, que denota buenas prácticas. Esta investigación presenta como objetivo principal analizar el lenguaje inclusivo en la información turística de Barcelona a través de los diferentes apartados de web de Turisme de Barcelona, organismo público que proyecta la imagen de la ciudad condal como destino turístico. Asimismo, se pretende informar sobre qué tipos de elementos del lenguaje inclusivo se aplican en la web mencionada y manifestar que es conveniente el empleo de este tipo de lenguaje. La metodología empleada en este estudio de caso es de carácter cualitativo, basándose en la creación de una *checklist* y el análisis de contenido. Los resultados obtenidos reflejan que en la

existent. It is concluded that there is a need to intensify the efforts of the website in terms of inclusiveness.

información turística en la web de Turisme de Barcelona el lenguaje inclusivo es prácticamente nulo, casi inexistente. Se concluye la necesidad de intensificar el esfuerzo de la web en inclusividad.

Keywords: inclusive language; gender; tourist information; inclusiveness; Barcelona

Palabras clave: lenguaje inclusivo; género; información turística; inclusividad; Barcelona

1. INTRODUCCIÓN

La perspectiva de género es un objeto de estudio que se está expandiendo de forma transversal en las diversas áreas de conocimiento de la Sociedad de la Banda Ancha (Fondevila-Gascón, 2013 y 2023). Una de las ramas más activas es la del lenguaje inclusivo. La idea de la igualdad de mujeres y hombres surgió y evoluciona en un contexto social, cultural y político definido por el paradigma androgénico capitalista (Puiggròs, 2022). De hecho, es abundante la literatura que aborda el turismo desde la perspectiva de género.

La elección de un caso en Barcelona se debe principalmente a la consolidación y a la madurez de Barcelona como destino turístico y con un crecimiento de visitantes sostenido en los últimos años. Precisamente como eje público de difusión digital, en web y redes sociales, se analiza la web de Turisme de Barcelona, que nos ofrece toda la oferta turística de la ciudad. En el presente análisis se desentrañará si se hace uso de un lenguaje inclusivo en la información turística de Barcelona. La relevancia de este estudio se enfoca a los académicos y profesionales del turismo y del ámbito de la creación de contenidos. De la diagnosis que se desprenda del mismo se pueden beneficiar los profesionales del consorcio de Turisme de Barcelona con el fin de poner en práctica el uso de términos y expresiones más inclusivas en su web, pudiéndose, asimismo, aplicar y extender a otras webs de otras destinaciones turísticas.

2. MARCO TEÓRICO

La literatura científica aborda el lenguaje inclusivo de forma relativamente reciente. No obstante, se pueden identificar cinco bloques: desciframiento del lenguaje y la lengua estándar; lenguaje no sexista; advenimiento del lenguaje inclusivo; diferencias entre lenguaje inclusivo y exclusión social; e introducción de la letra "e" como forma gramatical inclusiva.

2.1. Desciframiento del lenguaje y lengua estándar

El lenguaje es uno de los ejes de análisis con más trayectoria en el ámbito de investigación. Las propuestas de lenguaje no sexista se encuadran dentro de las políticas de género (Furtado, 2013). Estas forman parte de un plan estratégico que pretende acabar con la invisibilización de las mujeres en la sociedad. Desde una visión holística, la

mujer ha ido conquistando poco a poco derechos como el de sufragio, el trabajo remunerado o la autonomía. En esa línea, se discute que el máximo uso del lenguaje inclusivo consiste en visibilizar a la mujer (Jiménez, Vigre y Domínguez, 2022).

Hay que tener en cuenta que la lengua estándar es una de las variedades lingüísticas de una comunidad y se identifica con los registros formales y la lengua escrita. Se trata de una variedad de prestigio, asociada a un índice sociocultural elevado. De esta manera, actúa como un marco que se considera la base para la prescripción idiomática.

2.2. Lenguaje no sexista

En la década de los años sesenta del siglo XX, desde el Movimiento de Liberación de las Mujeres en España se impulsó la investigación sobre género y lenguaje, sobre todo desde la sociolingüística y el análisis del discurso. Salazar (2020) expone que los estudios llevados a cabo demostraron que el lenguaje se ha construido a lo largo de la historia sobre una situación de desigualdad entre mujeres y hombres. Ello nos dirige directamente hacia la tan discutida discriminación, unas veces por exclusión u otras por humillación hacia el sexo femenino.

En cuanto a las propuestas de lenguaje no sexista, Furtado (2013) expresa una visión un tanto crítica: reconoce que la lengua no ha logrado adaptarse a los cambios sociales en los que las mujeres han sido protagonistas en los últimos tiempos. Sobre esta cuestión, también plantea que, en ocasiones, desde las propuestas de lenguaje no sexista se confunden origen y resultado, pensando que los comportamientos son producto de la forma de expresión lingüística, cuando en realidad son las formas lingüísticas que se adaptan a la realidad. Desde su punto de vista, el cambio lingüístico sólo se podría producir con la alteración del contexto social de desigualdad. En este sentido, se avisa que el peligro de este tipo de planteamientos es que se esquite un profundo cambio social.

Pérez y Scotto (2020) consideran que las lenguas difieren respecto de los sistemas codificados para dirigirse a otras personas. Se encuentran lenguas en principio simples en este aspecto como el inglés, o bien otras como el japonés, más complejas. Ello puede variar en el interior de los diferentes grupos sociales y según los contextos. Un ejemplo es que, en lengua española, existen dos formas de dirigirse a la mujer ("señora" y "señorita") dependiendo de su estado civil, mientras que hay una sola forma de dirigirse a los hombres ("señor").

2.3. Lenguaje inclusivo

El lenguaje inclusivo es un epicentro de debate en el que participan las universidades y las organizaciones en general que luchan para eliminar el lenguaje sexista. El lenguaje es un vehículo, es decir, es el vínculo entre lo que se piensa y lo que se hace, y, en

consecuencia, este no se encuentra ajeno al mundo en el que vivimos (Gómez-Carrillo, 2022).

La principal función del lenguaje es comunicarse con el prójimo. El objetivo del lenguaje inclusivo no deja de ser el mismo. Como la lengua es la institución humana más relevante, transformaciones que cuestionen el poder heteropatriarcal tienden a generar resistencia en relación al cambio social que puede suponer un cambio en el lenguaje (Mendoza Gutiérrez, 2022). Las gramáticas normativas de las lenguas son creaciones humanas, de índole emergente y, por ende, no son neutrales, sino que están influenciadas por ideologías (Martínez, 2019b).

Las propuestas de lenguaje inclusivo surgen en el marco de políticas públicas destinadas a promover la diversidad y la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, evitando así la discriminación entre personas o grupos. En la Conferencia General de la UNESCO, celebrada en París en 1987, se aprobó la Resolución 14.1, en la que se confirmó la relevancia de aceptar, a la hora de realizar documentos de la Organización, la evitación del empleo de términos que se refirieran a un solo sexo, exceptuando si eran estas medidas a favor de la mujer (Salazar, 2020).

El lenguaje inclusivo nace de un conjunto de problemas planteados en la actualidad a través de la realización de una pregunta concreta que es cómo nos nombramos. Asimismo, también nace de la necesidad de dar una respuesta ante la exclusión lingüística que se origina en el binarismo de género, que desde el heteropatriarcado considera solo dos identidades de género (masculino y femenino) (Lagneaux, 2018). Morera (2022) comparte ideas similares en cuanto a que se debería entender el lenguaje inclusivo como una oferta lingüística que conlleva a cambios en la manera que se constituye la realidad, lo que motiva a considerar y criticar las disfunciones sociales que existen.

La propuesta de un lenguaje inclusivo surgió como la necesidad de comunicarse mediante un lenguaje libre de palabras o expresiones que evitaran dejar al margen a personas o grupos (Martínez, 2019a). Carretero y Medina (2022) sostienen que el empleo del lenguaje inclusivo es impulsado por la desigualdad social. Esta última crea problemas de género, lo que impulsa la necesidad de indagar sobre espacios donde se vean incluidos algunos grupos sociales. De esta forma, se proponen modificaciones en la lengua, como pueden ser el intercambio de morfemas, la sustitución o agregación de palabras y, por último, la reestructuración de la sintaxis.

2.4. Diferencias entre lenguaje inclusivo y exclusión social

El lenguaje inclusivo es utilizado como argumento para políticos, y en España se han dado varias situaciones donde se ha creado conflicto por el empleo de este. Bolívar (2019) recuerda cuando en 2018 el periódico *El País* presentó un problema directamente

como un asunto político en un titular: “La izquierda insta a incorporar el ‘lenguaje inclusivo’ en los textos jurídicos”, seguido por un subtítulo en el que agregaba: “El Gobierno quiere ‘adecuar’ la Constitución y Podemos apuesta por pedir al Poder Judicial que se aleje del ‘androcentrismo’ en sus escritos”. Se observa que se está frente a un problema lingüístico en el cual la política siempre está presente y es un aspecto que influencia a la población directamente. Se remarca la importancia de establecer una diferencia entre lenguaje inclusivo y exclusión social, donde en un caso el núcleo se encuentra en el lenguaje y su uso, y en el otro, en los vínculos de poder en la política (Figura 1).

Lenguaje inclusivo	Exclusión social
Un problema (aparentemente) lingüístico.	Un problema más allá de lo lingüístico.
Supuesto general: cambiando prácticas lingüísticas se puede contrarrestar el sexismo y la discriminación.	Supuesto general: Cambiando gobiernos para mejorar las democracias se logrará la inclusión.
Pregunta: ¿a quiénes corresponde “intervenir” el lenguaje?	Pregunta: ¿a quiénes corresponde “intervenir” la sociedad?

Figura 1. Diferencias entre lenguaje inclusivo y exclusión social. Fuente: Elaboración propia a partir de Bolívar (2019: 358)

De la misma manera, Castillo Sánchez y Mayo (2019) consideran que la discusión no se circunscribe al entorno lingüístico, como muchos intentan asegurar, sino que se trata de un debate dentro de un entorno social, sociolingüístico, político y cultural.

2.5. Introducción de la letra “e” como forma gramatical inclusiva

Durante siglos se ha utilizado un sistema de género del español que ha sido aceptado y se ha mostrado eficiente. No obstante, los cambios sociales provocan posibles reemplazos a tenor de las necesidades comunicativas. Así como se emplean oraciones con el uso de la diagonal (/) y los determinantes el/la, los/las y el uso de la arroba, poco a poco se ha ido introduciendo la letra “e” para una mayor inclusión.

La indagación para evitar el sexismo y así rebatir el binarismo en el mismo lenguaje se vincula con la utilización de la x, de la @, de los desdoblamientos, del recurso de las formas abstractas como podrían ser el empleo de palabras como “juventud” o “ciudadanía” y del empleo de la “e” (García Negroni y Hall, 2020). En el sistema de género español se añade la entidad “otro” con terminaciones en -o y -e (Figura 2).

Masculino	[O(S)]
Femenino	[A(S)]
Otro(s)	[O(S)] y [E(S)]

Figura 2. Sistema de género del sustantivo en español. Fuente: elaboración propia a partir de García Negroni y Hall (2020: 278)

Algunos ejemplos de uso cotidiano de la lengua reflejan el androcentrismo generalizado. Carretero y Medina (2022) mencionan el ejemplo de la respuesta habitual a una pregunta sobre hijos o hermanos. Se responde genéricamente, lo que significa que el uso del “o” siempre se ha entendido como una forma gramatical suficiente, puesto que los términos no marcados como uso genérico “hijos y hermanos” no necesariamente deberían referirse a una persona de sexo masculino. Sin embargo, se afirma que la utilización de los plurales masculinos genéricos se considera una práctica discriminatoria para invisibilizar a las mujeres de forma que es difícil percatarse.

Por otro lado, Martínez (2019c) explica una situación en que se le preguntó cuál era su nieta preferida, a lo que respondió tres nietas preferidas y dos nietos preferidos. Su misma nieta la corrigió, de forma que debería haber dicho cinco “nietes preferides”. De esta forma, se observa que la oración se reorganiza de otra forma haciendo uso de la letra “e”, motivando así a una igualdad entre hombres y mujeres.

De acuerdo con Martínez (2019a), los hablantes intentan un cambio radical introduciendo la utilización del fonema “e”. Ejemplos de palabras donde se dé este caso podrían ser “les alumnes” o “le niñe”, este último para aquella persona de género no binario, es decir, que no se sienta ni hombre ni mujer. Esto implica utilizar términos y expresiones que no refuerzan roles de género que creen estereotipos, como utilizar lenguaje neutro en cuanto al género: usar palabras como “personas” en lugar de “hombres” o “mujeres”, utilizar pronombres inclusivos como “todes” en lugar de “todos o todas”, así como también “les” en vez de “los, las”. De esta forma, la lengua ya no está caracterizada por el género masculino o femenino, sino que busca el género humano. La categoría “otro” corresponde a lo que no es masculino o femenino. Puede referirse a una identidad que se siente de ambos a la vez o bien de otra opción diferente.

Pese al empleo de este fonema, la Real Academia Española se expresó sobre el asunto afirmando que este uso se debería evitar, puesto que puede crear dificultades gramaticales sintácticas, y entorpece la redacción y la lectura de textos (Lagneaux, 2018). García Negroni y Hall (2020) se refieren al argumento de la RAE que defiende el uso del masculino genérico como el único mecanismo inclusivo de la lengua para referirse a grupos de personas formados por hombres y mujeres y, por ende, no admite el uso de la x y de la @, por crear ambos una dificultad en la pronunciación. Además, afirman que

el uso de la “e” es totalmente externo al sistema morfológico de la lengua española como señal de género. Por lo tanto, expresiones como “todes” o “chiques” no son válidas para la RAE para referirse a personas.

En contraposición, Arbusti (2019) sostiene que la gramática funciona como un aviso y que, por lo tanto, no debe ser limitante, es decir, que una lengua concede movilidad dentro de ella. Además, expone que el uso de la “e” es una oportunidad importante dentro del lenguaje, dadas las potenciales problemáticas de otras alternativas como el desdoblamiento. En este sentido, Aragón Vargas (2018) muestra el ejemplo de dirigirse a “los profesores y las profesoras” y declara que ese discurso es claramente sexista, ya que, si nos dirigimos a ese colectivo de esa forma, se está anteponiendo a “los profesores”, dejando así a “las profesoras” en segundo plano, como si fueran menos relevantes. Este desdoblamiento de la palabra es lo que les hace plantearse la idoneidad de un lenguaje neutro que siempre fuera adecuado.

La importancia del lenguaje inclusivo dentro de diferentes programas en pro de la igualdad y dentro del ámbito de la perspectiva de género está creciendo. En España, se encuentran documentos para un uso no sexista del lenguaje como el manual *El género en la investigación* (2011), elaborado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. Se establece desde diferentes perspectivas, teniendo en cuenta diversas áreas de conocimiento.

Por otro lado, Naciones Unidas (2023) se basa en orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español. Plantea cómo evitar expresiones discriminatorias y visibilizar o no el género cuando la situación comunicativa o el contexto lo exija. Nos muestra maneras para referirnos a grupos, como podrían estar resumidas en los siguientes ejemplos: los ciudadanos/la ciudadanía; los jóvenes/la juventud/la gente joven; los hombres/el hombre; la humanidad/las personas; los niños/la infancia; los catalanes/la población catalana/el pueblo catalán; o utilizar la palabra persona para evitar problemas de identidad.

Además, se encuentran dentro de Dixit Centro de Documentación de Servicios Sociales (2019) tratos del lenguaje inclusivo. Se localizan diferentes monografías y artículos que recogen información de éste, lo que nos muestra el valor de la cuestión. Se remarca el uso de cuestiones como la xenofobia, los prejuicios y los estereotipos, que el Ajuntament de Barcelona (2023) muestra con ejemplos de expresiones inclusivas, guías de comunicación inclusiva y expresiones y reflexiones para una mayor inclusión de grupos proclives a la marginación, como podría ser el colectivo LGTBI+. También se hacen referencias a prejuicios étnicos, culturales, racismo y aspectos de comunicación no verbal, entre otros.

En ámbito universitario, los programas de las guías de la Xarxa Vives d’Universitats (2022) establecen parámetros de docencia para que esta última sea inclusiva con perspectiva

de género. Aquí no solo se tratan cuestiones de lenguaje, sino también qué se debería trabajar para involucrar más a la mujer. Esto lo hacen en diferentes espacios desde artes y humanidades, ciencias y tecnología, ciencias sociales y, específicamente, desde el Grado en Turismo. En este caso, Noguer Juncà y Crespi Vallbona (2022) ofrecen recursos e instrumentos para introducir la perspectiva de género y, en consecuencia, a la mujer en la docencia universitaria, con el fin de alcanzar una situación de igualdad completa. Se desglosan materias del Grado en Turismo, poniendo hincapié en que no solo es importante hacerlo en estas últimas, sino también fomentando la participación de los estudiantes, siempre eliminando comentarios y actitudes sexistas. Asimismo, todas las universidades públicas catalanas disponen de guías de lenguaje inclusivo en ámbito universitario para la investigación, como por ejemplo la Universitat de Girona con, la *Guia de la UdG per a un ús igualitari del llenguatge* (2022).

3. METODOLOGÍA

La siguiente investigación, un estudio de caso, presenta una técnica metodológica cualitativa. Se realiza una *checklist* de análisis de contenido elaborada en una parrilla en la cual se lleva a cabo un análisis de toda la información turística escrita y proporcionada en los diferentes apartados de la web de Turisme de Barcelona (2023). En cuanto al idioma de la web, se elige el español.

Los contenidos recogidos se estructuran en siete temas, siguiendo los siete apartados en los que se distribuye la página web analizada: portada, guía práctica, gastronomía y vinos, compras, qué visitar, qué hacer y *Enjoy Barcelona*. En cada ítem se analizan los subapartados de cada respectivo apartado, y se selecciona y se examina cada una de sus entradas. También, se establece un porcentaje final para cada uno de los temas, en aras de facilitar los resultados finales.

La información turística ofrecida en la web se codifica inspirada en una decena de variables fundadas en los elementos de lenguaje inclusivo más relevantes, basados en García Negroni y Hall (2020) y Martínez (2019a). Además, se incorpora la variable de uso del masculino genérico para comprobar si la información que se presenta tiende a ser sexista y, en consecuencia, conseguir saber si el lenguaje de la información turística ofrecida por Turisme de Barcelona (2023) es inclusivo o no. Las variables son las siguientes: uso de todos y todas; uso de todes; uso de los, las; uso de les; uso de @; uso del /o, /a; uso de la x; uso de desdoblamiento; uso de formas abstractas; y uso del masculino genérico.

De igual modo, también se añaden otras observaciones con el objetivo de informar sobre qué tipo de desdoblamiento, formas abstractas y términos masculinos genéricos se encuentran durante el análisis, escribiendo así ejemplos de ellos. Por último, se crea un gráfico circular como soporte visual para facilitar la información examinada previamente en la *checklist*.

4. RESULTADOS

De los resultados de la investigación sobre los elementos de lenguaje inclusivo que se han encontrado en la información turística escrita en la web de Turismo de Barcelona se infiere que queda un largo camino por recorrer. Se incluyen los datos del análisis, diferenciando los elementos que forman parte de un lenguaje inclusivo tratados en la *checklist* y se presentan en diferentes subapartados: portada, guía práctica, gastronomía y vinos, compras, qué visitar, qué hacer y *Enjoy Barcelona*.

4.1. Portada

Se presentan los datos extraídos de las variables estudiadas en el apartado de Portada (Figura 3).

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso de los, las	52%
Uso del masculino genérico	22%
Uso de todos y todas	13%
Uso de formas abstractas	13%

Figura 3. Porcentajes de usos de las variables en el apartado Portada. Fuente: Elaboración propia.

Una vez analizada la información proporcionada en el apartado de Portada de Turisme de Barcelona (2023), se procede a extraer porcentajes sobre el uso de cada una de las variables, es decir, sobre si se hacen uso o no de éstas (Tabla 3). Se hace un mayoritario empleo de los pronombres "los" y "las" en referencia a términos masculinos genéricos como podrían ser "los autores" en la propia entrada "Museos" o, de la misma forma, "los jugadores, genios o informadores", esquivando así el género femenino.

Asimismo, se usan los pronombres indefinidos "todos" aludiendo a una mayoría. Sin embargo, se observan también formas abstractas como "conjunto", sustantivo que designa a un colectivo, en este caso de personas, aunque no sabemos si son hombres y/o mujeres. Por lo tanto, es un término inclusivo.

4.2. Guía práctica

En cuanto a los datos extraídos de las variables estudiadas en el apartado de Guía práctica y los seis diferentes subapartados, como en el anterior punto, se destaca un gran uso de los pronombres “los y las” (Figura 4). De este modo, en la entrada “Seguridad, convivencia y salud” del subapartado Guía práctica: Información útil sobre Barcelona, se recalca el uso de la forma “las atenderán”, muy poco regular durante la investigación, puesto que la mayoría de los empleos son producidos con el pronombre “los”.

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso de los, las	40%
Uso de todos y todas	23%
Uso del masculino genérico	22%
Uso de formas abstractas	13%
Uso de desdoblamientos	2%

Figura 4. Porcentajes de usos de las variables en el apartado Guía práctica. Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, en las entradas del subapartado “Guía práctica Quiosco” se encuentran una gran diversidad de empleos de masculinos genéricos. Ejemplos de ello serían “catalanes, trabajadores, ahorradores, fumadores o consumidores”. De igual modo, se acentúan diversas formas abstractas, como “personas y juventud”, y se detecta el pronombre indefinido “todos” en oraciones que incluyen expresiones como “al alcance de todos”. Por último, se subraya el uso de desdoblamientos como “vecinos y vecinas”, utilizando así la versión masculina y femenina de la misma palabra.

4.3. Gastronomía y vinos

En el apartado de Gastronomía y vinos, son remarcables los usos de los pronombres “los, las” (Figura 5). De hecho, se detecta que en el subapartado “Gastronomía y Vinos Restaurantes” solo se hace uso de esta variable y de ninguna más. También se contemplan formas abstractas, destacando un prolífico empleo de la palabra “persona” para referirse a todos los turistas que potencialmente quieran venir a visitar Barcelona y, en especial, en el subapartado “Gastronomía y Vinos Mercados”. Solo cuatro de los mercados de Barcelona no incluyen esta palabra que hace mucho más inclusivo su discurso. Asimismo, se han subrayado otros elementos como “vecindario”, haciendo referencia tanto a vecinas como a vecinos, de manera que se trata de un vocabulario más incluyente.

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso de los, las	40%
Uso de formas abstractas	33%
Uso del masculino genérico	16%
Uso de todos y todas	7%
Uso de desdoblamientos	4%

Figura 5. Porcentajes de usos de las variables en el apartado Gastronomía y vinos. Fuente: Elaboración propia.

Además, cabe destacar los masculinos genéricos como "barceloneses" o "amigos". Los usos de "todos y todas", del mismo modo que los desdoblamientos, son bastante reducidos.

4.4. Compras

El apartado de compras cuenta con siete entradas, que se presentan con un principal empleo de los pronombres "los y las" y de formas abstractas que, de nuevo, abarcan palabras como "personas", así como "residentes". Por el contrario, también se observan palabras del masculino genérico como "diseñadores" o "creadores" (Figura 6).

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso de los, las	50%
Uso de formas abstractas	25%
Uso del masculino genérico	25%

Figura 6. Porcentajes de usos de las variables en el apartado Compras. Fuente: Elaboración propia.

4.5. Qué visitar

Revisados todos los subapartados del apartado "Qué visitar" (Figura 7), se contempla un uso principal de los pronombres "los y las" de la misma manera que en el anterior apartado, que igualmente comprende numerosas veces la forma abstracta "personas" (subapartado Qué visitar Barcelona sostenible).

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso de los, las	47%
Uso de formas abstractas	17%
Uso del masculino genérico	14%
Uso de todos y todas	12%
Uso de desdoblamientos	10%

Figura 7. Porcentajes de usos de las variables en el apartado Qué visitar. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al empleo del masculino genérico, se distingue un gran uso de la palabra "ciudadanos" al igual que otras como "correctores y traductores" y "barceloneses y catalanes", estos últimos dos refiriéndose a la mayoría de la población en Cataluña. Estos van ligados con otro punto que es el empleo del pronombre indefinido "todos y todas", de los que no se ha localizado un especial uso.

Acerca de los desdoblamientos encontrados, se destacan dos ejemplos, que son el de "autores y autoras" y "escritores y escritoras". Por último, en el subapartado "Qué visitar Barcelona distrito", no encontramos ningún elemento referenciado en las variables.

4.6. Qué hacer

Al analizar los datos extraídos de las variables estudiadas en el apartado de Qué hacer (Tabla 8), en primer lugar, se aplican formas con los pronombres "los y las" en referencia a términos como podrían ser "los artistas". Otros ejemplos encontrados apuntan a desdoblamientos, como podrían ser "los y las más pequeños y pequeñas", incluyendo a ambos géneros, tanto masculino como femenino, pero, no obstante, siempre anteponiendo el masculino. Al mismo tiempo, se encuentran palabras características del masculino genérico como "creadores y diseñadores" o "informador-acompañante".

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso de los, las	43%
Uso del masculino genérico	28%
Uso de todos y todas	12%
Uso de formas abstractas	10%
Uso de desdoblamientos	7%

Figura 8. Porcentajes de usos de las variables en el apartado Qué hacer. Fuente: Elaboración propia.

En segundo lugar, se detectan empleos de "todos y todas". Ejemplos de ello podrían ser "al alcance de todos" o "todos arriba por una buena causa", aludiendo de nuevo a una mayoría que podrían ser tantos hombres, mujeres, o persona de género no binario. Simultáneamente, se hallan desdoblamientos de palabras tales como "barceloneses y barcelonesas", "autores y autoras" y "niños y niñas", este último varias veces usado solo en masculino genérico ("niños").

De igual manera, se localiza un empleo de formas abstractas como "personas". Por último, en el subapartado "Qué hacer: ciencia y tecnología", no encontramos ningún elemento referenciado en las variables.

4.7. Enjoy Barcelona

El último ítem, el apartado "Enjoy Barcelona", cuenta con palabras propias del masculino genérico, ya sean "emprendedores", "barceloneses" o "diseñadores y productores". Sirven para mencionar tanto a quienes pertenecen a ese género como a los que no (Figura 9). Posteriormente, y relacionado con la anterior variable, se encuentran usos de los pronombres "todos y todas". Así pues, también se hallan usos de formas abstractas ya repetidas en los otros apartados tales como "personas" y un simple desdoblamiento señalando a "todos los ciudadanos y ciudadanas".

Nombre de la variable	Porcentaje (%)
Uso del masculino genérico	43%
Uso de todos y todas	29%
Uso de desdoblamientos	14%

Uso de formas abstractas	14%
--------------------------	-----

Figura 9. Porcentajes de usos de las variables en el apartado *Enjoy Barcelona*. Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar, no se han añadido ninguna de las variables que hacen referencia a el uso de todes, uso de les, uso de @, uso de /o, /a y uso de la x, puesto que no se ha encontrado ningún término que incorpore alguno de estos elementos propios de un lenguaje inclusivo.

5. CONCLUSIONES

De la investigación llevada a cabo se infiere que, en la información turística en la web de Turisme de Barcelona, el lenguaje inclusivo es casi inexistente. De esta manera, habría que agudizar la necesidad de intensificar el esfuerzo de la web en relación a la inclusividad.

Como mencionan García Negroni y Hall (2020), la indagación para evitar el sexismo y así rebatir el binarismo en el mismo lenguaje se relaciona con la utilización de la x, de la @, de los desdoblamientos o del recurso de las formas abstractas (como podrían ser el empleo de palabras como “la juventud o la ciudadanía” y del empleo de la “e”). En consecuencia, y tras el análisis realizado, no se encuentra presencia alguna de la mayoría de estos elementos, sino tan sólo de elementos abstractos como las palabras mencionadas anteriormente, que se observan en un 33% en apartados como Gastronomía y vinos, de forma que el lenguaje empleado en la web de Turisme de Barcelona es poco inclusivo.

Por otra parte, Aragón Vargas (2018), que trata el tema de los desdoblamientos mostrando el ejemplo de “los profesores y las profesoras”, señala que ese discurso es notoriamente sexista, puesto que al dirigirse de esa manera se prioriza el sexo masculino, restando importancia e incluso evadiendo la existencia del sexo femenino. Este desdoblamiento de la palabra lo podemos detectar en múltiples ejemplos en los apartados de la web de Turisme de Barcelona, como en el apartado de *Enjoy Barcelona*. El porcentaje de un 14% del uso total demuestra, de nuevo, un lenguaje escasamente inclusivo. Esta cuestión también es tratada por Salazar (2020), que expone que la construcción del lenguaje se ha forjado sobre una situación de desigualdad entre mujeres y hombres, lo que ha llevado a la discriminación, unas veces por exclusión y otras por menoscabo hacia el sexo femenino.

Adicionalmente, cabe mencionar el peso del uso de términos y expresiones que no refuerzan roles de género que creen estereotipos (Martínez, 2019a), utilizando lenguaje neutro en cuanto al género, de lo que encontramos ejemplos en la web de Turisme de Barcelona gracias al uso de palabras como “personas” (una cuarta parte del uso total en el apartado de Compras). Asimismo, utilizar pronombres inclusivos, aunque no aceptados por la Real Academia Española, como “todes” (en lugar de “todos o todas”),

así como también “les” (en vez de “los, las”) convertiría el lenguaje de la web examinada en mucho más inclusivo, centrándose así en el género humano y no tanto en el masculino o femenino.

En referencia a la alusión al sexo femenino (Carretero y Medina, 2022), se pretende expresar que el uso del masculino universal “o” siempre se ha entendido como una forma gramatical suficiente para referirse a grupos desde la gramática normativa, ya que los términos masculinos genéricos no necesariamente se refieren a una persona de sexo masculino. No obstante, en la actualidad, esto está siendo percibido como una invisibilización de las mujeres. Por lo tanto, se podría opinar que es por esta tradición normativa que en la web de Turisme de Barcelona se hace un considerable uso del masculino universal, como en la Portada o en el apartado de Guía práctica, ambos con un 22%. Ello provoca que la información turística propuesta deje en segundo plano a toda persona de sexo femenino y de sexo no binario, de manera que pueden sentirse excluidas.

Este estudio presenta la limitación inherente a un estudio de caso, ya que se analiza una página web turística en castellano, con sus singularidades y sus características individuales. Aumentar el espectro muestral sería recomendable en el futuro, así como incluir alguna otra fuente cualitativa, como entrevistas en profundidad con especialistas en la materia o, tras la recolección de datos, un estudio Delphi, con el fin de validar la corrección del camino emprendido. No sería descartable la introducción de una técnica cuantitativa como la encuesta, que podría versar sobre la percepción del uso de la inclusividad en la comunicación y en el marketing digital de entidades y empresas turísticas.

Por esa vía se sugieren líneas futuras de investigación. Se pueden desarrollar investigaciones comparativas intersectoriales y entre entidades públicas y privadas, para contrastar la tipología más sensible a la inclusividad. La hipótesis de partida sería favorable a los organismos públicos, por defecto más proclives a cumplir preceptos como el analizado. Esa visión de contraste se podría extrapolar a organismos internacionales, tanto europeos como de otros continentes. Ello obligaría a ampliar la investigación a otros idiomas. De hecho, en la página web analizada se podrían cuantificar los datos en catalán, inglés y francés. En cuestión de temporalidad, se sugiere realizar un estudio similar al cabo de unos años, para comprobar la evolución de los contenidos y la adaptación a propuestas inclusivas.

Así pues, a la luz de los datos recabados, se puede concluir que, en la web de Turisme de Barcelona, el lenguaje inclusivo es prácticamente inexistente. Los elementos que más se emplean son términos como “todos y todas”, pronombres personales como “los y las” y formas masculinas genéricas. Cabe destacar la importancia de diferenciar los pronombres personales de los artículos, siendo los primeros los que se han analizado.

Asimismo, también se muestran desdoblamientos de la palabra y formas abstractas, pero no se encuentra ningún uso de términos como “todes, les, @, /o, /a y x”. Si bien en su mayoría no son aceptados por la gramática normativa española, la omisión de su uso hace que la información turística ofrecida sea insuficientemente inclusiva.

El consorcio, en su misma expresión, indica lo involucrado que se encuentra con conseguir convivir en un entorno perdurable, responsable, y comprometido con los criterios de los objetivos de desarrollo sostenible, pero esa voluntad no se traslada a la práctica en lenguaje inclusivo. Por ello, sería preciso que la web de Turisme de Barcelona, que es la encargada de ofrecer información sobre toda la oferta turística de la ciudad y así posicionarla como destino turístico internacional, incorporara elementos propios del lenguaje inclusivo. De esta forma satisfaría a todos los grupos y colectivos, y, además, proyectaría una mejor imagen de ciudad, tanto segura como inclusiva. Así como se proyectan valores como convivir responsable y sosteniblemente, sería recomendable el empleo de un lenguaje más incluyente para reflejar otros valores como la inclusividad.

REFERENCIAS

- Arbusti, M. (2019). Fundamentos del lenguaje inclusivo. *Saga revista de letras*, 19, 373-388.
- Ajuntament de Barcelona (2023). *Guía de Comunicación Inclusiva para construir un mundo más igualitario*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- Bolívar, A. (2019). Una introducción al análisis crítico del 'lenguaje inclusivo'. *Literatura y lingüística*, 40, 355-375.
- Carretero, A., Medina, L. (2022). El claroscuro del lenguaje inclusivo. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 28, 270-284.
- Castillo Sánchez, S., Mayo, S. (2019). El lenguaje inclusivo como "norma" de empatía e identidad: reflexiones entre docentes y futuros profesores. *Literatura y lingüística* 40, 377-391.
- DIXIT Centro de Documentación de Servicios Sociales (2019). *Trato y lenguaje inclusivos*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Fondevila-Gascón, J.-F. (2013). Periodismo ciudadano y *cloud journalism*: un flujo necesario en la Sociedad de la Banda Ancha. *Comunicación y Hombre*, 9, 25-41. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2013.9.163.25-41>
- Fondevila-Gascón, J.-F. (2023). Banda ancha y turismo: simbiosis creciente. *IPTV*, 80, 32-34.
- Furtado, V. (2013). El lenguaje inclusivo como política lingüística de género. *Revista Digital de Políticas Lingüísticas*, 5, 48-70.
- García Negroni, M. M., y Hall, B. (2020). Procesos de subjetivación y lenguaje inclusivo. *Literatura y lingüística*, 42, 275-301.
- Gómez-Carrillo, V. R. (2022). *Análisis de los usos del lenguaje con perspectiva de género en la Educación Superior*. Universidad de Málaga: Málaga.
- Jiménez Marín, G., Vigre Notario, P., y Domínguez García, R. (2022). Igualdad de género y lenguaje inclusivo en la comunicación

- corporativa y publicitaria. *IC Revista Científica De Información Y Comunicación*, 19, 83-113.
- Lagneaux, M. A. (2018). El lenguaje inclusivo y la escritura académica en la universidad. *Actas de periodismo y comunicación*, 4(1).
- Martínez, A. (2019a). Disidencias en la conformación de la gramática: el lenguaje inclusivo. *Heterotopías*, 2(4).
- Martínez, A. (2019b). La cultura como motivadora de sintaxis. El lenguaje inclusivo. *Cuadernos de la ALFAL*, 11(2), 186-198.
- Martínez, A. (2019c). *El lenguaje inclusivo: la mirada de una lingüista*. La Plata: Congreso de Lenguaje Inclusivo.
- Mendoza Gutiérrez, A. N. (2022). Hablemos del lenguaje inclusivo. *Jóvenes en la ciencia*, 17, 1-5.
- Ministerio de Ciencia e Innovación (2011). *Manual El género en la investigación*. Madrid: Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Morera, M. R. (2022). Comprensión de la accesibilidad: lineamientos generales para documentos accesibles con lenguaje inclusivo. *Revista Académica Arjé*, 5(1), 55-100.
- Naciones Unidas Lenguaje Inclusivo en cuanto a género (2023). *Orientaciones para el empleo de un lenguaje inclusivo en cuanto al género en español*. Ginebra: Naciones Unidas.
- Noguer Juncà, E, Crespi Vallbona, M. (2022). *Turisme. Guies per a una docència universitària amb perspectiva de gènere*. Barcelona: Xarxa Vives d'Universitats.
- Pérez, D. I., Scotto, S. C. (2020). Relatividad lingüística, gramáticas de género y lenguaje inclusivo: algunas consideraciones. *Análisis filosófico*, 40(1), 5-39.
- Puiggròs, E. (2022). Perspectiva de género en la formación universitaria: el caso de los estudios de turismo en Cataluña. Ourense: XXII Congreso AECIT El nuevo turismo innovación, digitalización, sostenibilidad y competitividad.
- Salazar, S. G. (2020). El debate social en torno al lenguaje no sexista en la lengua española. *IgualdadES*, 2(2), 201-221. -469