

La necesidad de una herramienta de apoyo de gestión cultural que mejore la accesibilidad en el turismo creativo



JOURNAL

The need for a cultural management support tool that improves accessibility in creative tourism

Barbaro, Maria Nastassia^a

^aIndependent scholar, Italy, nastassia.barbaro@gmail.com

| INFO DEL ARTICULO | RESUMEN |
|--|--|
| <p><i>Historial del artículo:</i></p> <p>Recibido 27 de julio de 2021 Aceptado 13 de enero de 2022 Disponible online</p> | <p>Este artículo estudia la accesibilidad a las actividades de turismo creativo, se basa en investigar las necesidades específicas de los potenciales visitantes con discapacidad y cómo adaptar estas actividades de co-creación a ellos. El objetivo principal es la elaboración de una Guía que contenga criterios de accesibilidad para estas actividades culturales creativas, asimismo refleja diversas soluciones y una formación profesional a medida para las empresas que la requieren.</p> |
| <p><i>Palabras Clave:</i></p> <p>Accesibilidad cultural; experiencias; gestión turística; inclusión.</p> | <p>Para lograr el objetivo, es prioritario identificar cada eslabón de la cadena de valor de la accesibilidad, relacionado con las actividades de ocio, para comprender qué se necesita mejorar en las fases de la experiencia del visitante, en este caso el antes y durante la experiencia turística. Se entrevistaron potenciales visitantes con discapacidad y padres de niños con discapacidad; profesionales que han trabajado en diversos proyectos de accesibilidad e inclusión y se realizó un análisis de los contenidos de los manuales de accesibilidad existentes. Además, se entrevistaron a posibles visitantes con discapacidad, tras lo cual se analizaron los sitios web, de los destinos que ofrecen actividades de turismo creativo, para conocer el nivel de accesibilidad de la página web y de la actividad in situ.</p> <p>Finalmente, analizando los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que no existía un manual para actividades de turismo creativo y ni un programa de formación profesional, desde este punto, fue posible poner en marcha la creación de la guía y del programa de capacitación para actividades turísticas creativas y puede ser tenida en cuenta para adaptar todos tipos de actividades turísticas que implican el valor añadido de la co-creacion.</p> |

| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
|---|--|
| <p><i>Article history:</i></p> <p>Received 27th July 2021 Accepted 13rd January 2022 Available online</p> | <p>This article examines the study of how to make creative tourism activities accessible, it is based on investigating the specific needs of potential visitors with disabilities and how to adapt these co-creation activities to them. The main objective is to draw up a Guide that contains accessibility criteria for</p> |

Keywords:

Cultural accessibility;
experiences; inclusion;
tourism management.

these creative cultural activities, which also reflects various solutions and tailor-made professional training for companies that require it.

To achieve the objective, it is a priority to identify each link in the accessibility value chain, related to leisure activities, to understand what needs to be improved in the phases of the visitor experience, in this case before and during the tourist experience. Potential visitors with disabilities and parents of children with disabilities were interviewed; also, professionals who have worked on various accessibility and inclusion projects were interviewed and an analysis of the contents of the existing accessibility manuals was carried out. In addition, potential visitors with disabilities were interviewed, after that, the websites of the destinations that offer creative tourism activities were analysed to determine the level of accessibility of the website and the activity on site.

Finally, analysing the results obtained, it was concluded that it does not exist a manual for creative tourism activities and a professional training program. From this point, it was possible to start the creation of the guide and to build the training program for creative tourism activities and it can be considered to adapt all types of tourist activities that involve the added value of co-creation.

1. INTRODUCCIÓN

Solo recientemente se le ha dado importancia al turismo accesible, aunque durante los últimos 40 años se han visto ocurrir eventos importantes sobre la accesibilidad. Por primera vez en 1980 se comenzó a utilizar la expresión turismo junto con accesibilidad (Baker, 1989), considerando que la realización del turismo es fundamental para el ser humano, por lo que se sugirió a los estados miembros de las Naciones Unidas mejorar la accesibilidad de los servicios ofrecidos.

El propósito del proyecto sobre el cual se basa este artículo es pretender dar la oportunidad de vivir la experiencia del turismo creativo, o naranja, haciéndolo accesible o más accesible, a aquellas categorías de turistas con discapacidad principalmente. Es cierto que, a día de hoy existen medidas de adaptación de las actividades culturales, pero se han encontrados fallos en la gestión de accesibilidad en el patrimonio cultural y natural (Lavado Paradinas, 2015), por poner un ejemplo, en España no existe reglamento alguno que regule la aplicación de la accesibilidad, dado que esta es dejada a voluntad de buena fe de las instituciones (Lavado Paradinas, 2015). Por lo que, en este artículo se muestra cómo el turismo creativo, con la ayuda de una herramienta de gestión de accesibilidad, puede llegar a ser alcanzable para esta categoría de viajeros que necesitan una facilitación para realizar actividades creativas.

2. INTEGRACIÓN HACIA INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD EN EL TURISMO

En los años noventa, el término integración se usaba para referirse a las ofertas educativas que se concedían a los alumnos con necesidades especiales. Por tanto, sucedía que los alumnos de las escuelas que ofrecían educación apta para ellos sufrían segregación, por el contrario, los alumnos de escuelas ordinarias eran integrados. Era posible para los alumnos con necesidades especiales acudir a escuelas ordinarias, pero hubieran pasado mayor parte

de su tiempo apartados. De este modo, se usa el término de inclusión para hablar más precisamente acerca de la igualdad de educación entre alumnos ordinarios y alumnos con discapacidades físicas (Farrell, 2000).

El término inclusión empezó lentamente a evolucionar y aplicarse en el ámbito político, público y científico. Los gobiernos empezaron a estar dispuestos a prevenir la exclusión, implantando ideales para crear una sociedad más inclusiva. De esta manera, la inclusión es uno de los objetivos fomentados en la declaración de Salamanca (UNESCO, 1994), en las reglas para la igualdad de oportunidades promulgadas por la ONU (1994) y en la Carta de Luxemburgo promulgada por la Unión Europea (1996).

En la semántica turística, aunque principalmente se usa el término turismo accesible, se pueden encontrar sinónimos para dirigirse a un turismo receptivo a las personas con necesidades especiales. Estas son: turismo inclusivo, turismo para todos, turismo adaptado, turismo sin barreras, turismo de fácil acceso y turismo Universal (Vega Lugo & González Espinoza, 2015).

Los destinos turísticos compiten intensamente y deben mejorar constantemente su atractivo y competitividad. Proporcionar una accesibilidad completa y eficiente es el principal objetivo de los proveedores de servicios turísticos en la prestación de servicios a personas con discapacidad y personas mayores. Además, la información sobre la accesibilidad de los productos y servicios turísticos es tan importante como los sistemas de información turística sin barreras para respaldar el proceso de reserva y decisión de viajes.

Se quiere destacar la importancia del derecho a la cultura, por esto es fundamental tener presente el artículo en su contenido original: Art. 27.1 "Toda persona tiene derecho a participar libremente en la vida cultural de la comunidad, disfrutar de las artes y participar del avance científico y sus beneficios" (United Nations, 1948). Es un aspecto que se tiene que tomar en consideración cuando se ofrece una actividad cultural de turismo creativo, todos tienen derecho a la participación, independientemente de sufrir cualquier tipo de discapacidad o su nivel social, el hecho de que una actividad no sea accesible para todos podría considerarse una violación del derecho a la cultura dictados por la declaración de los derechos humanos (United Nations, 1948).

Smith (1987), afirma que las personas con discapacidad pueden encontrar restricciones con más frecuencia según el nivel de su discapacidad. En consideración, Smith, cataloga en tres grupos las barreras de viaje que perjudican de forma desigual a las personas con discapacidades: intrínsecos, ambientales e interactivos. La investigación que se llevó a cabo sobre el tema se justificó con el crecimiento del porcentaje mundial de personas con discapacidad, lo que significó que muchos investigadores y académicos entendieron mejor la necesidad de brindar servicios y destinos accesibles, no solo a nivel visual, sino también provocando los sentidos, así como el oído, el gusto, el tacto y el olfato (Small et al., 2012). Se observa que, dentro cada tipología de discapacidad habrá diferentes necesidades especiales. Dicho de otro modo, con respecto a los visitantes con discapacidad visual, su experiencia turística cambia conforme al grado de agudeza visual, el campo visual y el tipo de discapacidad visual.

Para alcanzar a satisfacer las necesidades especiales de las personas con discapacidades, para que puedan consumir los servicios de la industria de viajes y turismo en los destinos, se deben aplicar las medidas de los principios del Universal Design. El Commonwealth of Industry, Tourism and Resources (2003) ha indicado que las personas con discapacidad y los ancianos, son un segmento de mercado naciente. La OMS (2007), apoya el Universal Design afirmando que un mundo más amigable con las personas mayores promueve que todas puedan participar en actividades de la comunidad y sean tratadas con respeto.

2.1. Hasta el día de hoy

Difundir la cultura significa ponerla a disposición de los pueblos, pero es necesario hacerla más accesible, especialmente para quienes, por su discapacidad, tienen necesidades específicas, que no solo se refieren a la eliminación de barreras arquitectónicas, sino también a los medios de comunicación y a las barreras sociales. Además, para interpretar la cultura o realizar actividades culturales, estas deben adaptarse a las necesidades de los turistas con cualquier tipo de discapacidad. Aquí se hace validad, la Carta de Derechos Humanos del 1948 (Universal Declaration of Human Rights) estipuló que todos los seres humanos tienen derecho a participar en la cultura, sin ningún tipo de discriminación. Posterior a esto, en el año 1975 se emitió una carta de derechos de las personas con discapacidad que señala el derecho de las personas discapacitadas al acceso, al turismo y a la participación a la cultura (Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad). En consecuencia, en el 1981 se declaró el año internacional de las personas con discapacidad, el cual dio comienzo a las investigaciones sobre el turismo accesible, se destacan Smith (1987), que afirma que los turistas con discapacidad encuentran siempre algún tipo de barrera y Buhalis y Darcy (2011) que consideran el turismo accesible un proceso entre las partes interesadas. Desde entonces se empezó a ver la creación de manuales de turismo accesible, se destacan los manuales de la OMT Manual de Turismo Accesible para Todos, que están enfocados en la accesibilidad de los destinos y accesibilidad del turismo en general. Ahora, el interés es descubrir las necesidades en turismo creativo, que se considera un tipo de turismo cultural experiencial y no contemplativo. Por esta motivación, se decidió realizar un acercamiento al Creative Tourism Network® para estudiar la oferta creativa actual con el fin de llegar a los objetivos,

De este modo, en la mayoría de países existen asociaciones y fundaciones ONLUS que juegan un papel social con el objetivo de contribuir a la integración de los ciudadanos con discapacidad, y también impulsar iniciativas para apoyar y proteger los derechos de las personas con discapacidad y sus familias. Se destacan la Fundación ONCE en España, Kéroul en Canadá, Tourisme & Handicap en Francia y el INCI en Colombia. Estas persiguen el objetivo de brindar ayudas concretas para mejorar la accesibilidad en el turismo a las personas con discapacidad y sus familias. Cada día realizan una labor constante de consultoría, promoción, planificación e investigación que permiten mejorar la accesibilidad en los servicios y edificios turísticos siguiendo las vías más adecuadas que conduzcan a la consecución del objetivo turístico.

3. TURISMO CREATIVO

El término turismo creativo, también conocido como turismo naranja, fue acuñado por Greg Richards y Crispin Raymond (2000). La definición original sería: aquellas actividades turísticas que permitan a los visitantes de desarrollar su potencial creativo a través de participar activamente en cursos y experiencias de aprendizaje vinculados al destino.

La expresión “turismo creativo” fue conceptualizada por Richards y Raymond, gracias al proyecto europeo EUROTEX, que tenía como finalidad activar la producción artesanal con la ayuda del turismo (Richards, 2008). Estudios contemporáneos señalan que el turismo es un sector creativo, por esa razón varios destinos quisieron añadir el turismo creativo a su oferta turística.

En febrero del 2021, justamente, la 74a Asamblea General de las Naciones Unidas, declaró el presente año como Año de la economía creativa para el desarrollo sostenible. Así, observando la práctica actual del turismo, esto implica: a la persona creativa, el proceso creativo, el producto y el entorno creativo. Este concepto corresponde a las cuatro P de Rhodes (1961) que son Personas, Proceso, Producto y Entorno. El apogeo de la creatividad como movimiento individual y social ha sido activado por procesos conectados tanto con la producción como con el consumo. Amin y Thrift (2002) evidencian la predisposición a que semejantes hábitos de consumo se incluyan en las estrategias económicas y de crecimiento de las ciudades y regiones, en el que, el efecto de la imaginación convierte la dirección de los negocios, para ofrecerlo y transformarlo en beneficios.

3.1. El Creative Tourism Network® - CTN

Consiste en una red internacional de turismo creativo, fundada en 2010, que básicamente apoya la investigación iniciada por el profesor Greg Richards, autor de la noción de turismo creativo. La organización nació sin fines de lucro, con el objetivo de crear cadenas de valor y apoyar a las localidades para difundir su cultura a través del turismo creativo, diversificando la oferta turística para ampliar el público objetivo de un destino (Network, 2010). Cualquier destino puede unirse a la organización, una vez que se convierta en miembro recibirá el sello Creative Friendly Destination®. Actualmente son trece lugares los que se han unido: Medellín, Loulé, Recife, Quito, Saint-Jean-Port-Joli, Iles de la Madeleine, Barcelona, Empordanet, Gabrovo, Biot, Barcelos, Valparaíso y Perpignan Méditerranée. Estos destinos ofrecen actividades creativas para los turistas, a través de las cuales un visitante se puede acercar a la cultura local y también vivir como un local. Estas actividades forman parte de la oferta turística del país, aunque no sean empresas grandes que las brindan, más bien muchas veces son artesanos o personas que tienen una pasión por la cultura de su país y quieren enseñarla a los turistas.

4. OBJETIVOS

El objetivo principal de este artículo es de crear una guía de buenas prácticas de accesibilidad, definiendo la importancia del turismo accesible, con el que se pueda extender la oferta de turismo creativo al turismo accesible, favoreciendo el diseño de servicios y entornos adecuados para personas con discapacidad, para que puedan vivir la experiencia de realizar actividades de turismo creativo. Es muy importante concienciar a los destinos, sobre todo a los que ofrecen actividades de turismo creativo, sobre la inclusión de esta categoría de turistas con necesidades especiales.

Para lograr el objetivo general, se establecen los siguientes 4 objetivos específicos:

- Entender las necesidades y el perfil del turista con discapacidades en sus experiencias turísticas;
- Analizar la accesibilidad de las páginas web de experiencias creativas y la representatividad del perfil de turistas con necesidades;
- Comparar y adaptar estos manuales para las particularidades del turismo creativo;
- Implementar la formación en la atención al cliente con necesidades específicas de los operadores turísticos.

5. METODOLOGÍA

En esta investigación primaria se ha aplicado una metodología cualitativa que se ha desarrollado a través entrevistas a profesionales del sector, para profundizar y ampliar los conocimientos del tema, así como a través del análisis de contenido.

En primer lugar, en relación a las entrevistas, cabe destacar que el proceso de la primera entrevista, con el INCCI, fue diferente en comparación con las demás. Esto fue debido a que los entrevistados compartieron experiencias del día a día de visitantes con discapacidad a museos de Colombia y además de ser profesionales en el sector, dos de los entrevistados también hablaron como turistas, ya que sufren discapacidad visual. Así este enfoque ayudó a la autora a planificar las preguntas que se formularon en las entrevistas posteriores.

Así, se organizaron diferentes entrevistas estructuradas individuales el día 5 de abril 2021, en Italia, con 4 personas que tienen discapacidad visual y 2 padres de niños con discapacidad múltiple, se habló de los problemas que encuentran estos turistas con necesidades específicas durante sus viajes. La edad de los entrevistados es entre los 18 hasta los 70 años.

Además, entre el 18 de marzo y el 22 de Abril 2021, tuvieron lugar diversas entrevistas, estructuradas y semiestructuradas, a 10 profesionales de Colombia, Italia, España y Portugal, que trabajan en proyectos de accesibilidad los cuales ayudaron a crear una visión general de lo que es el turismo accesible. Las entrevistas evidentemente se enfocaron en la accesibilidad, enfatizando en cada una ellas el campo perteneciente de cada una de las personas entrevistadas (ver Tabla 1).

- *¿Cuáles son los principales problemas que quieren resolver?*
- *¿Qué actividades culturales proponen?*
- *¿Cree usted que es necesaria una formación, para los empleados, sobre la atención al cliente con discapacidad?*
- *¿Cómo se acercan a estas entidades para proponerle vuestro proyecto?*
- *¿Cree usted que se deberían usar medios de comunicaciones diferentes para concienciar a los operadores y las empresas turísticas sobre el turismo accesible?*
- *¿Ve que los manuales de accesibilidad se usan de manera adecuada?*
- *¿Cómo divulgan la accesibilidad para la oferta cultural?*
- *¿Los museos tienen un manual de accesibilidad?*
- *¿Qué es lo que no tiene que faltar en un manual?*
- *¿Qué pasos faltan para conseguir un adecuado uso de los manuales?*
- *¿Cree que el turismo accesible es una oportunidad de negocio ignorada?*
- *¿Cuáles son los pasos principales para desarrollar un proyecto de accesibilidad?*
- *Después de hacer su primer diagnóstico, ¿cómo mantienen controlada la situación de accesibilidad?*

Tabla 1. Resumen de las preguntas para las entrevistas. Fuente: Elaboración propia (2021).

En relación al análisis de contenido, se analizaron 10 manuales existentes de turismo accesible de diferentes países y se estudió la accesibilidad de 5 de las páginas web de los proveedores de turismo creativo. Hay que destacar que ninguno de estos manuales comprende un programa de formación profesional. Los 10 manuales de turismo accesibles analizados se encuentran en la siguiente tabla (ver tabla 2).

| NOMBRE DEL MANUAL | ANO | ENTIDAD |
|--|------------|---|
| Turismo para todos | 2016 | Colombia |
| Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística | 2019 | Uruguay Natural Ministerio del Turismo |
| Manuale tourism 4all: Manuale di inquadramento per un linguaggio comune sul Turismo Accessibile ed analisi delle Best Practice | 2020 | Italia |
| Tourism for All - promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain | 2016 | UNWTO |
| Manual para la atención del turista con discapacidad | 2000 | CONADIS, Perú |
| Directrices De Accesibilidad En Servicios Turísticos | 2010 | Argentina, Ministerio de Turismo de la Nación |

| | | |
|--|------|--------------------------------|
| Anexo: Guía Para Levantamiento De La Ficha De Accesibilidad | 2017 | Ecuador, Ministerio de Turismo |
| Espacio y actividades de ocio y Tiempo Libre | 2012 | PREDIF España |
| Manual de accesibilidad para Museos | 2019 | Museo de Arte de Lima |
| Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas | 2014 | UNWTO |

Tabla 2. Manuales de turismo accesible consultados. Fuente: Elaboración propia (2021).

El análisis de los recursos mencionados, ayudaron a la autora a extraer información útil para crear la guía. La parte de las entrevistas corresponde a una etapa de diagnóstico de las necesidades de los visitantes para enfocar de mejor manera la guía. El análisis de las páginas webs sirvió para considerar las mejoras que hay que incorporar en la guía. El análisis de contenido forma parte de los manuales existentes para extraer buenas prácticas o sugerencias que ya existen y que han sido aprobadas para ajustarse a la guía. En conclusión, el uso de esta metodología fue eficaz y contribuyó al logro de los objetivos planteados al inicio de la investigación. El último paso, por tanto, fue la recopilación de estos datos y su incorporación a la guía.

6. RESULTADOS Y DISCUSIONES

Desde un punto de vista general, se puede afirmar que el sector turístico ha mejorado mucho la accesibilidad física, sin embargo, los datos extraídos de esta investigación confirman que hay todavía barreras, las cuales no son percibidas por la mayoría de las personas, como son la actitudinal y la de comunicación. Estas barreras excluyen y limitan y pueden ser consideradas como impedimento a la accesibilidad y participación. En los manuales se habla mucho de barreras arquitectónicas y de cómo hacer accesible un edificio o lugar, pero se observó que nunca se especifica como asistir a una persona con discapacidades sensoriales o cognitivas, o como hacerles accesible una actividad turística. Asimismo, se constató que las páginas web no son accesibles; conviene mencionar que aquí es donde empieza el recorrido del cliente y es dónde el cliente comienza su experiencia comprando los servicios. En cuanto al turismo creativo, según se observa en los datos estudiados, se advierte la necesidad de poner en marcha técnicas interactivas y de soporte, pero sobre todo se debería mejorar el factor humano, para que quienes están en contacto con los visitantes puedan ofrecer una experiencia inolvidable.

6.1. Que dicen los profesionales del sector

La primera entrevista, con el INCI, fue diferente en comparación con las demás, esta fue crucial debido a que ayudó a aclarar qué camino debía de tomar la autora, es decir, ayudó a planificar las preguntas que se formularían en las entrevistas posteriores.

Los ponentes, que además de trabajar en el INCI y han participado en proyectos de accesibilidad dos de ellos sufren discapacidad visual, compartieron algunas de sus experiencias de visitantes en los museos de Colombia, algunos accesibles otros no, además de estas comentaron que todavía en Colombia los perros guías no son aceptados en muchos lugares como hoteles, a pesar de que la normativa los ampara y pueden acceder a cualquier sitio, según la experiencia de Mauricio, muchas personas acompañadas de perros guías sufren discriminación. Estos perros son los ojos de una persona con discapacidad visual y nunca se pueden separar de ellos. Esto lleva a pensar que si existiera una formación completa sobre accesibilidad y una información y/o comunicación previamente a la llegada de una persona con discapacidad visual en un lugar que se supone accesible se evitarían inconvenientes.

Se ha destacado el tema de las experiencias excluyentes, hay experiencias culturales que no son accesibles porque no las hacen accesibles como por ejemplo el Tango, o experiencias de aventura como el bungee jumping, escaladas, etc... Quienes ofrecen una experiencia cultural piensan que las personas con discapacidad no pueden participar porque las discapacidades son consideradas como límites que no deben sobrepasarse y ciertamente por el desconocimiento sobre las discapacidades, no hacen nada para que la experiencia cultural que ofrecen sea adaptada a todos. Sensibilizar sobre la observación de los derechos de las personas con discapacidad es ciertamente difícil, porque una de las mayores barreras aún existentes es la de las actitudes. Gracias a esto emergieron nuevas ideas que condujeron a la autora a implementar en su guía la parte de la formación de los trabajadores de los equipamientos culturales.

Cabe comentar que, de las respuestas de los profesionales sobre las oportunidades de negocio, se sugiere que indudablemente el turismo accesible es una oportunidad de negocio ignorada, el turista con discapacidad, según el Observatorio de la accesibilidad en España (2021), publicado por la Fundación ONCE, se gasta más de 800 € aprox. de media que un turista sin discapacidad (600€ aprox.) (Hernández-Galán, Borau, y Sánchez, 2021). Esto supone un mayor número de ingresos para el empresario. Se piensa erróneamente que una inversión en accesibilidad no tiene rendimiento económico, que sólo es social. Pero esto no es real, una inversión en accesibilidad supone ofrecer un servicio de calidad que va a atraer a más clientes.

Es verdad que la accesibilidad vale dinero, sobre todo si se tiene que aplicar después de que se haya construido una infraestructura, por eso en el Ajuntament de Barcelona se trabaja para que las medidas de accesibilidad sean tomadas desde el principio.

Las empresas deciden dónde poner las inversiones y deciden sus prioridades, son decisiones, pero hay subvenciones y se deberían poner en el panorama todas las opciones que por desconocimiento no se aprovechan. Invertir en la accesibilidad es rentable, los datos son buenos, porque con la accesibilidad no se gana solo un viajero, sino que también sus familias y los acompañantes.

6.1.1. Los proyectos sociales

A través de los proyectos en los que trabajan los entrevistados, quieren sensibilizar a la sociedad para normalizar la participación de las personas con discapacidad en todos los ámbitos, además de eliminar las barreras arquitectónicas, de comunicación y sociales.

Aquí se muestran algunos de los proyectos:

Los proyectos que desarrolla la Fundación ONCE son accesibles, sean culturales o no. Su principal proyecto relacionado con la cultura es la Bienal de Arte Contemporáneo Fundación ONCE, cuyo eje vertebrador es una exposición temporal y colectiva, donde participan artistas con discapacidad y sin discapacidad, todos ellos profesionales y de renombre. En torno a esta exposición hay ciclos de cine, programación teatral y talleres de formación, todos con la discapacidad presente: en las películas, en los actores y en los participantes en los talleres. El objetivo es sensibilizar, mostrar que los artistas con discapacidad son profesionales y que su arte nada tiene que ver con la discapacidad, sino con su talento. Además, todos los contenidos son accesibles. Por ejemplo: en la exposición hay audio guías y signo guías, carteles en braille, itinerarios marcados, el espacio expositivo no tiene barreras, etc... De este modo, también las personas con discapacidad pueden disfrutar de la cultura y el arte.

Uno de los proyectos que llevó a cabo la Diputació de Barcelona fue la mirada táctil. Esta iniciativa ofrece elementos comunicativos que estos colectivos necesitan, como son: lengua de signos, paneles táctiles, braille, maquetas. Estos tipos de comunicaciones están traducidos en inglés. Además, esta institución asesora a los museos a introducir elementos para colectivos con necesidades específicas y ser culturalmente más universales.

Para fomentar la accesibilidad, lo que hacen en Tactil Studio es producir mediación cultural accesible, en específico con formación táctil y multisensorial. Mientras que en Ibermuseos, crearon una herramienta de autoevaluación de accesibilidad para los museos.

6.2. Manuales, formación y concienciación/sensibilización

Desde las entrevistas, se extrajo información relevante sobre el uso adecuado de los manuales, así como de la opinión de los entrevistados sobre la formación conjunta con el uso de los manuales y la concienciación.

La formación sobre discapacidad, inclusión, integración y accesibilidad es muy importante, porque en general los empleados no saben atender a colectivos con discapacidad porque desafortunadamente no vivimos en una sociedad inclusiva. Por eso, se ve necesario, no sólo la formación para los profesionales que atienden a las personas con discapacidad, pero también la implicación de las empresas turísticas para que incluyan la accesibilidad en sus

estrategias de negocio. De modo que toda la cadena de valor del turismo, desde que el turista piensa el viaje, hasta que vuelve a su lugar de origen, todo es accesible.

Accesso Cultura ha publicado un manual de accesibilidad en el 2020 *“La participación cultural de las personas con discapacidad o deficiencias: cómo crear un plan de accesibilidad”*. Es un manual práctico que ilustra los pasos que hay que considerar con el fin de organizar una exhibición, un evento, etc., más accesible. El uso adecuado de los manuales es un gran problema, en Accessso Cultura tratan de mantener el manual claro, por la razón que este puede dar conocimiento, pero no da la experiencia para hacer ciertas cosas. Hay que destacar, que algunos piensan que es muy importante hacer una formación profesional junto al manual. Afortunadamente en Portugal, las personas que trabajan en el sector valoran los programas de formación, los cursos que organiza Accessso Cultura están siempre completos, y dentro de ellos incluso cuando organizan conferencias y debates tienen muchas personas y colegas muy conscientes.

6.3. Los manuales de accesibilidad existentes

Sin duda, los manuales analizados están estructurados de manera similar, ilustran el concepto de turismo accesible y dan sugerencias sobre cómo aplicar la accesibilidad en el sector turístico, sus objetivos son sensibilizar a quienes trabajan en el sector turístico y cultural.

Entre estos manuales, solo uno está totalmente dirigido a la atención a clientes con discapacidad mientras que otros mencionan que los empleados también deben estar capacitados en el tema de discapacidades y cómo ayudar a los clientes con necesidades específicas. Casi todos hablan del diseño universal, algunos hasta tienen imágenes de cómo tiene que ser el entorno para romper las barreras arquitectónicas, se destacan otros que tienen fichas de autoevaluación del entorno y del servicio. Parece oportuno señalar que no todos los manuales mencionan la accesibilidad a las web. Son manuales muy teóricos y poco prácticos.

Estos manuales son redactados y concebidos por instituciones públicas en colaboración con asociaciones gremiales que tienen contacto directo con personas que tienen discapacidad. A su vez, la administración pública crea comisiones que trabajan en el desarrollo de programas útiles para mejorar las condiciones de accesibilidad y hacer que la sociedad comience a ser inclusiva.

6.4. Formación profesional

Tras el análisis de las respuestas ofrecidas en las entrevistas, emergieron nuevas ideas que condujeron a la autora a implementar en su guía la parte de la formación de los trabajadores de sobre como asistir a un visitante con discapacidad y como hacer accesibles las actividades creativas.

Esta formación tiene como objetivo su inclusión dentro de los estándares formativos de cada empresa.

El programa de formación consiste en abordar todos los temas que se mencionan en la guía de manera más práctica usando una metodología de aprendizaje cinestésico, sistema mediante el cual el participante aprende mejor a través de la práctica directa. Es decir, los participantes a esta formación harán actividades donde se pondrán en el lugar del visitante con necesidades específicas.

Aquí se muestra el programa (mixto: online y presencial):

- Presentación: accesibilidad, cadena de valor de accesibilidad, diseño universal y discapacidades;
- «Greeting and Meeting» atención a personas con discapacidad visual, auditiva, con movilidad reducida y cognitivas;
- Vocabulario relativo a la discapacidad y recomendaciones de su uso;
- «Nasway» proporcionar un alto nivel de atención al cliente, personalizado y a medida donde sea necesario. Cuando el cliente reserve el servicio a través de la página tendrá la opción de reservar el Nasway. Todos pueden reservar este servicio adicional indicando sólo las necesidades específicas sin poner detalles personales;
- Recursos y herramientas de accesibilidad.

6.5. Análisis de la accesibilidad de las páginas webs

Hoy en día, gracias a la innovación y a la tecnología, la experiencia turística comienza desde casa, esta incluye la investigación, planificación, reserva y compra. Así que, el turista empieza a navegar por internet para buscar destinos y actividades culturales, de ocio, etc.

Se analizaron algunas de las páginas del Creative Tourism Network, el objetivo era observar si estas cumplen con los principios y las pautas de WCAG, que a su vez tienen niveles que se subdividen en A (poco accesible), AA (bien accesible), AAA (excelente accesibilidad).

Las cinco páginas analizadas fueron: Ibiza Creativa <http://ibizacreativa.com/>, Visit Empordanet <https://visitempordanet.com>, Barcelos <https://creativecity.barcelos.pt/>, Guía Valparaíso creativo <https://valparaisocreativo.cl/guia/>, Chez Tiff Artesanal Ecuador <https://cheztiff.net/>

En fin, después de haber llevado a cabo el análisis, surge que todas las páginas bajo investigación cumplen solo con los criterios del nivel A, por lo tanto, se traduce en un bajo nivel de accesibilidad web. Estas páginas no están adaptadas a las necesidades de los visitantes potenciales que tengan deficiencias visuales, auditivas, cognitivas y de movilidad reducida.

7. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

En esta última fase se obtuvieron suficientes datos para la creación del documento llamado: *“Líneas guías para la accesibilidad de las actividades creativas culturales”* que representa una práctica herramienta de apoyo a la gestión turística de las actividades creativas culturales, donde se expone, de forma concisa pero viva: el concepto de accesibilidad, audiencia, beneficios, herramientas para ayudar a que las actividades sean accesibles y un programa de formación en servicio a clientes con discapacidad junto con asesoría personalizadas por parte de la autora donde lo requieran las empresas (Ver Figura 1).

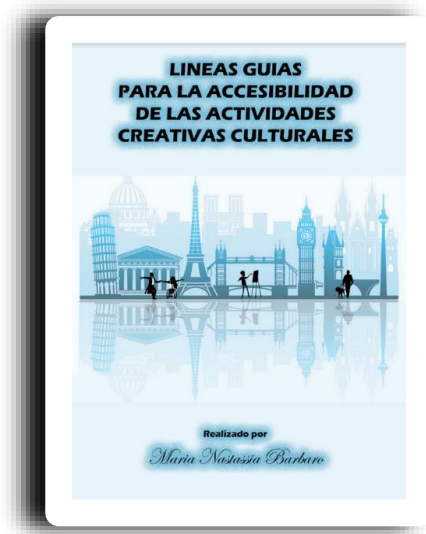


Figura 1. Líneas guías para la accesibilidad de las actividades creativas culturales. Fuente: Elaboración propia (Barbaro, 2021).

Esta guía ayudará a la empresa turística a mejorar la experiencia del cliente en el proceso del antes, durante y después.

Su contenido:

- Objetivo que se quiere lograr haciendo su uso;
- Explicación de lo que es la accesibilidad;
- Cuando es considerado un servicio accesible;
- Tipologías de barreras existentes que el visitante puede enfrentar;
- Cadena de valor de la Accesibilidad completa, con un enfoque en actividades culturales y de ocio;
- Principales grupos beneficiarios de la accesibilidad;
- Diferentes tipos de discapacidad;
- Concepto del diseño universal;

- Accesibilidad web y su importancia;
- Actividades creativas culturales;
- Puntos claves para que una actividad sea inclusiva, con algunos ejemplos de soporte para los visitantes con discapacidad;
- Gestión de la accesibilidad;
- Formación profesional y su importancia para la empresa y sus visitantes;
- Programa de la formación profesional a desarrollar;
- El cliente misterioso;
- Sistema de evaluación, el momento en el cual el visitante puede compartir las cosas positivas o negativas.

Como decisión se tomó, mantener una estructura simple, con gráficos y poco teórica. El objetivo es que las empresas usen este manual junto a la asesoría que se le proporcionaría a medida, porque de costumbre quien usa los manuales, guías o libros una vez haberlo leídos los guarda y no se está seguro si han sido productivos o si se han alcanzado sus objetivos. Dado que no existe ninguna guía sobre accesibilidad de actividades creativas acompañada de una formación profesional, se encontró la necesidad de contribuir a la evolución de la sociedad moderna, por esto este motivo es aquí donde se encuentra esta guía fundamental.

8. CONCLUSIONES

Tras una extensa y detallada investigación, surgieron como resultados, argumentos a favor de la importancia de la accesibilidad en las actividades de turismo creativo y cultural. La accesibilidad es, ante todo, un proceso importante para la integración de visitantes con cualquier tipo de discapacidad, haciendo accesible las actividades de turismo creativo se da la oportunidad de acercar la cultura local a un tipo de turista que durante mucho tiempo ha sido ignorado.

Desde el aspecto empresarial, es un valor añadido por la calidad del servicio, y existen algunos beneficios que no se toman en consideración, probablemente por el desconocimiento, por parte de los gestores y/o empleados, del tema en cuestión. Al ofrecer un servicio accesible y de calidad, la empresa aumentaría el volumen de sus clientes junto con el beneficio monetario, realzaría su imagen y branding. Se ganaría la confianza de los clientes y además, sería posible el acceso a las certificaciones de calidad, a través de un sistema de sellos oficiales.

Este análisis de las necesidades específicas del visitante con discapacidad puede facilitar a las empresas la mejora de la gestión de servicios, instalaciones y empleados. Este objetivo se logró gracias a entrevistas individuales con posibles visitantes con discapacidad.

Las entrevistas con profesionales de la accesibilidad, que compartieron su experiencia y opinión, ayudaron a tener una visión más clara de cómo introducir la accesibilidad en el turismo creativo, aspectos a valorar a la hora de crear un proyecto accesible y un servicio al

cliente con necesidades específicas. La mayoría de los entrevistados conocen las técnicas de mediación para personas con discapacidad dado que trabajan en proyectos de accesibilidad especialmente en museos. Es importante resaltar, que cada una de las entrevistas fue de gran ayuda e inspiración durante la creación de la guía.

La utilidad del análisis de manuales recae en la comprensión de los conceptos, estructura y espacios vacíos por falta de información lo cual dice, al ser todos los manuales muy similares, que tan solo están siguiendo un modelo, sin preocuparse por lo que no está dentro de este.

De las investigaciones bibliográficas se entiende que, por ley, se debe facilitar el acceso a un edificio, que el derecho a la cultura es un derecho humano y que existen además derechos para las personas con discapacidad. Todas las personas entrevistadas, también han mencionado el rol de la ley, que se observa y aplica sobre todo en los museos. Es poco entendible que esta ley no sea aplicada de manera homogénea en la oferta de actividades creativas culturales del sector privado.

Gracias a esta larga investigación y a la obtención de estos resultados, fue posible elaborar una guía y una capacitación para hacer accesibles las actividades de turismo creativo, el cual ha sido el principal objetivo del proyecto. Esta herramienta de gestión se puede utilizar de manera autodidacta, a través de consultorías y contratación de la formación que obviamente serían a medida para cada empresa. Por otro lado, la guía estará además disponible en italiano e inglés.

A partir de este punto se puede decir que este proyecto sería la base de una consultoría de accesibilidad para el sector del turismo creativo, pero también para otros campos a nivel cultural y turístico como eventos, enoturismo, turismo gastronómico, etc.... Con la creación de una empresa que difunda esta guía, la autora tendría la oportunidad de trabajar como colaboradora, fomentando y mejorando la gestión cultural y la accesibilidad en cada entidad solicitante.

También se puede pensar en este proyecto como un factor de recuperación de la crisis del COVID-19 que obligó al mundo a detenerse. Este es el momento de recuperar el tiempo perdido, reevaluar la calidad de los servicios ofrecidos y mejorar su accesibilidad para conseguir la mayor cantidad de visitantes posible.

Para finalizar, el turismo creativo debe ser considerado como una actividad turística de ocio, donde el turista participa en actividades para divertirse y conocer la cultura local. Hay que poner en marcha técnicas interactivas y de soporte, pero sobre todo hay que mejorar el factor humano, para que quienes están en contacto con los visitantes puedan ofrecer una experiencia inolvidable. Dicho esto, es aquí donde se ha encontrado un punto de partida donde el turismo creativo crea sinergia y puede llegar a fusionarse con el turismo accesible para convertirse en una sola cosa e iniciar una nueva era de integración turística.

REFERENCIAS

- Acceso Cultura. (2020). *La participación cultural de las personas con discapacidad o deficiencias: cómo crear un plan de accesibilidad*. Lisboa. Cámara Municipal.
- Amin, A. & Thrift, N. (2002). *Cities: reimagining the urban*. Cambridge. Polity Press.
- Baker, M. (1989). *Tourism for all: A report of the working party chaired by Mary Baker*. Rnglisj Tourist Board.
- Barbaro, M.N. (2021). *Lineas Guias Para La Accesibilidad De Las Actividades Creativas*. Barcelona. Disponible en: <https://cutt.ly/ln4XiRI>
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol. Channel View.
- Commonwealth Department of Industry Tourism and Resources. (2003). *Green paper: A Medium to Long Term Strategy for Tourism* (T. and R. Dept of Industry (ed.)).
- Farrell, P. (2000). The impact of research on developments in inclusive education. *International Journal of Inclusive Education*, 4(2), 153–162. <https://doi.org/10.1080/136031100284867>
- Hernández-Galán, J., Borau, J.L. & Sánchez, C. (2021). Observatorio de la accesibilidad en España. Disponible en: <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/otras-editoriales/coleccion-accesibilidad/observatorio-de-accesibilidad-universal-en>
- Lavado Paradinas, P. (2015). La museología social: en y con todos los sentidos. Hacia la integración social en igualdad. *Her&Mus. Heritage & Museography*, 7(2), 13–20.
- Nations, U. (1948). *Universal Declaration of Human Rights*. <https://www.standup4humanrights.org/en/declaration.html>
- Network, C. T. (2010). Creative Tourism Network. <http://www.creativetourismnetwork.org>
- OMS (2007), Universal Design. <http://omsudl.weebly.com/udl-info.html>
- Organization, W. H. (2020). *Disability and health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Rhodes, M. (1961). An analysis of creativity. *The Phi Delta Kappan*, 42(7), 305-310.
- Richards, G. (2008). Textile Tourists in the European Periphery: New Markets for Disadvantaged Areas? *Tourism Review International*, 8(4), 323–338. <https://doi.org/10.3727/154427205774791519>
- Richards G., & Raymond. C. (2000). Creative Tourism. *ATLAS News*, 23, 16–20.
- Small, J., Darcy, S., & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941–950. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.015>
- Smith, R. W. (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376–389.
- UNESCO. (1994). *Salamanca-Statement-and-Framework.in Action*. 1–22. UNESCO. Salamanca. Disponible en: <https://www.european-agency.org/sites/default/files/salamanca-statement-and-framework.pdf>
- UNESCO World Heritage Centre. (1977). *Convention for the protection of the world cultural and natural heritage. Adopted by the General Conference of the United Nations Educational,*

Scientific and Cultural Organization at its seventeenth session, Paris, Convention pour la protection du pa. 1037(15511).

United Nations (1948). *Universal Declaration of Human Rights*.
<https://www.standup4humanrights.org/en/declaration.html>

ONU. (1994). *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*.
<https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/PersonsWithDisabilities.aspx>

Union Europea. (1996). *La Carta de Lussemburgo*.

Vega Lugo, N., & González Espinoza, C. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto. In *Boletín Científico de las Ciencias Económico-Administrativas del ICEA* (Vol. 4, Issue 7). <https://doi.org/10.29057/icea.v4i7.178>