



Universidad de Oviedo
Universidá d'Uviéu
University of Oviedo

Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

TRABAJO FIN DE MÁSTER

**ACCESIBILIDAD EN BILBAO Y GIJON PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL:
INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN**

**ACCESSIBILITY IN BILBAO AND GIJON FOR
PEOPLE WITH SENSORIAL DISABILITIES:
INFORMATION AND SIGNALLING**

Autor: Mainer Urquijo Ortega

Tutora: Primitiva Pascual Fernández

Mayo 2022

RESUMEN

Este estudio se basa en la comparación de Bilbao y Gijón en relación a la accesibilidad turística de aquellas personas con una discapacidad sensorial, en cuanto a la información y señalización turística ofrecida. ¿Cómo es la información que estos destinos ofrecen a este colectivo? ¿Es la señalización de ambos destinos adecuada? ¿Qué es lo que buscan estas personas al viajar?

Una metodología mixta será la empleada para dar respuesta a esas preguntas, se hará empleo de artículos de diversas índoles y la realización de encuestas a la parte de la oferta como de la demanda.

Los resultados de este trabajo ponen entre dicho si Bilbao y Gijón son o no verdaderamente ciudades que incluyen a aquellas personas con discapacidad sensorial en la actividad turística.

Palabras clave: Accesibilidad, discapacidad sensorial, Gijón, Bilbao, información, señalización.

ABSTRACT

This study is based on the comparison of Bilbao and Gijon in relation to touristic accessibility for those with a sensorial disability, in terms of the offered touristic information and signaling. How is the information that these destinations offer to this group of people? Is the signaling of both destinations adequate? What are these people looking for when traveling?

A mixed methodology will be used to answer these questions, articles of various kinds will be used and surveys will be carried out on both the supply and demand sides.

The results of this work question whether or not Bilbao and Gijon are truly cities that include people with sensorial disabilities in tourism.

Keywords: Accessibility, sensorial disabled, Gijon, Bilbao, information, signalling

INDICE

| | |
|---|----|
| CAPITULO I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. Justificación y delimitación del tema | 1 |
| 2. Antecedentes | 3 |
| 3. Objetivos | 4 |
| 4. Metodología | 4 |
| CAPITULO II. CONTEXTUALIZACIÓN | 6 |
| 5. Comparación de los destinos | 6 |
| 5.1. Geografía..... | 6 |
| 5.2. Población..... | 9 |
| 5.3. Turismo | 10 |
| 6. Accesibilidad online y presencial..... | 19 |
| 6.1. Organizaciones asociadas..... | 20 |
| 6.2. Herramientas para la accesibilidad..... | 22 |
| 6.3. Sellos o normas de accesibilidad..... | 22 |
| 7. Promoción como destinos accesibles | 24 |
| 7.1. Bilbao | 24 |
| 7.2. Gijón..... | 25 |
| CAPITULO III. RESULTADOS | 26 |
| 8. Resultados encuestas oficina de turismo | 26 |
| 8.1. Gijón..... | 26 |
| 8.2. Bilbao | 27 |
| 9. Resultado encuestas personas con discapacidad sensorial | 29 |
| 10. Señalización | 31 |
| 10.1. Gijón..... | 33 |
| 10.2. Bilbao | 34 |
| CAPITULO IV. CONCLUSIÓN | 36 |
| 11. Conclusiones | 36 |
| 12. Propuesta de mejora | 38 |
| 13. Líneas Futuras | 39 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 42 |
| ANEXOS..... | 45 |

TABLA DE ILUSTRACIONES, TABLAS Y GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Ría de Bilbao y el puente Zubizuri..... | 10 |
| Ilustración 2. Museo Guggenheim..... | 11 |
| Ilustración 3. Laberinto del Jardín Botánico de Gijón..... | 15 |
| Ilustración 4. Iglesia de San Lorenzo en Gijón | 16 |
| Ilustración 5. Folleto Rural Tourism Bilbao-Bizkaia | 27 |
| | |
| Tabla 1. Datos geográficos sobre Gijón y Bilbao..... | 7 |
| Tabla 2. Ranking calidad de vida en 15 grandes ciudades | 8 |
| Tabla 3. Datos sobre la población de Bilbao y Gijón..... | 9 |

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1. Justificación y delimitación del tema

La decisión de estudio de los destinos Bilbao y Gijón se debe a que ambas dos son de las ciudades más importantes del norte de España. Bilbao es una de las mayores ciudades del País Vasco y tiene una gran importancia económica debido a que posee el puerto más importante de la región. La villa es un claro ejemplo de reconversión urbanística debido a que ha pasado de ser una ciudad dedicada exclusivamente a la industria a ser una ciudad cosmopolita y de diseño donde ahora predomina el sector servicios. Fue durante los siglos XIX y XX que Bilbao creció entre la siderurgia y la construcción naval, convirtiendo su puerto en uno de los más importantes del continente europeo; después la crisis de 1973 empieza la transformación de Bilbao como por ejemplo la creación de Bilbao Ría 2000, que es una sociedad para la regeneración urbanística de Bilbao y alrededores, pero el cambio más radical fue tras la creación del Museo Guggenheim con el conocido “efecto Guggenheim” que es el proceso de transformación sufrido por la villa de Bilbao a causa de la instalación en su territorio de un edificio atípico, capaz de actuar como reclamo turístico y que por él se desencadenan varias reformas arquitectónicas, haciendo que cambie la imagen que se tenía por parte de la población. Aparte de tener edificios históricos de suma importancia Bilbao también presume de edificios de arquitectura contemporánea, como el Zubizuri o las torres Isozaki. Esto hace que la villa sea de gran interés para los amantes de la historia y el arte vanguardista (Muñoz & M.B., 2022). Por otro lado Gijón, también tuvo un puerto muy importante gracias a la importancia del sector industrial, pero que en Asturias se centró más en la minería. Cabe destacar que la ciudad gijonesa ha tenido una transformación similar a la de Bilbao, ya que paso de ser una ciudad gris debido al sector de la industria, a una ciudad donde a partir de la década de los ochenta el sector terciario, esto es, el de servicios, paso a tener mucha más importancia (Gijon Turismo Profesional, 2022). En relación al turismo Gijón es un referente sobre el mundo romano en la costa Cantábrica, ya que esta ciudad se originó en el siglo VI a.C. donde ahora se ubica el Parque Arqueológico-Natural de la Campa Torres, allí había un pueblo castreño prerromano. Sin embargo este castro no es lo único destacable de la historia romana de la ciudad ya que esta también dispone de las termas de Campo Valdés y la villa romana de Veranes (National Geographic, 2022). En cuanto a lo personal, ambas ciudades son lugares de mucha importancia debido a que procedo de uno de ellos pero ahora vivo en el otro; aparte, en mi familia los dos destinos han sido de suma importancia

desde hace dos generaciones, ya que mi abuela trabajó durante muchos años en Gijón antes de mudarse a Bilbao, donde por fin se asentaría y echaría raíces.

El estudio que se va a realizar es en relación con la accesibilidad, que es lo que permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las edificaciones, servicios o productos en igualdad de condiciones que los demás aunque también se entiende como la relación con las tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras (Caballero, 2022); esto se relaciona principalmente con las personas con discapacidad, lo cual es la falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona, enfrentándose a barreras de acceso a su participación social (RAE, 2019), aunque no solo se hace exclusivamente para ellas, también se tienen en consideración personas mayores de 65 años y mujeres embarazadas, por ejemplo. Entre las discapacidades destacan tres categorías: la física, la cognitiva y la sensorial. La discapacidad con la que se va a trabajar es la sensorial, que es una discapacidad de uno de los sentidos y por lo general se utiliza para referirse a una minusvalía visual o auditiva; sin embargo, el resto de los sentidos también pueden desarrollar discapacidades. La ceguera, pérdida de visión, sordera y pérdida de audición, discapacidades olfativas y gustativas, discapacidad somatosensorial, y trastornos del equilibrio, entre otros (National Rehabilitation Information Center, 2022). Dentro de este grupo destaca la discapacidad visual que es la disminución parcial o total de la vista, la cual se mide mediante la capacidad lectora (tanto de cerca como de lejos), el campo visual y la agudeza visual (ONCE, 2022); y por otro lado la discapacidad auditiva que es la disminución total o parcial de la audición, lo que implica un carencia al acceso al lenguaje oral (Consejería de educación, 2022). Esta elección se debe a que principalmente los destinos, servicios o productos se centran en ser accesibles para aquellos con movilidad reducida y este trabajo pretende visibilizar otro tipo de necesidades que pueden tener las personas.

El aspecto en el que se centra este trabajo es en la señalización e información de los destinos, con el fin de observar si se adapta a las personas con discapacidad sensorial. La señalización se refiere a como está indicado un recurso turístico, los puntos de información turística y los servicios, tales como el transporte, las actividades turísticas, la restauración y alojamiento; mientras que la información, tanto online como presencial, se refiere al cumulo de datos sobre los recursos y servicios turísticos de los destinos.

2. Antecedentes

En cuanto a los antecedentes, en España no hay trabajos que se centren únicamente en la discapacidad sensorial, suelen ser trabajos dedicados a la accesibilidad para todo tipo de discapacitados y a su vez no se focalizan en la información y servicios que ofrece en un destino sino en el destino en general o en algún producto o recurso en concreto y como ejemplos están los siguientes estudios:

- Turismo accesible en España: Análisis de casos en organizaciones on-line que ofrecen Servicios para turistas con discapacidad (Yina Lou, 2016)
- Análisis descriptivo del turismo accesible para discapacitados en el municipio de Oliva (America, R. 2012)
- El turismo accesible en Andalucía y Portugal (Jurado-Almonte, J.M. 2014)
- Estudio de la accesibilidad en el Sistema Turístico Andaluz bajo el enfoque de la discapacidad (Campos, S. 2021)
- Accesibilidad Turística para personas discapacitadas: El caso del Museo Guggenheim Bilbao (Urquijo, M. 2020)
- Discapacidad y alojamientos turísticos en España (Vila & González, 2015)
- Del turismo accesible al museo inclusivo: un modelo para la evaluación de la accesibilidad universal en los museos. El caso del CosmoKaixa en Barcelona (Molina, M. 2019)
- Gijón para todos: una ciudad accesible (Rodríguez de Castro, M.J. 2013)
- El turismo social accesible como nuevo modelo turístico (Clemente, J.A.; M. Bote & Sanchez, P. 2018)
- Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim (Fernández, M. T. 2013)
- Diseño y gestión de playas turísticas accesibles (Yepes, V.; Cardona, A.; Vallés, A. 2000)
- Turismo accesible: análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cadiz (Fernández, M. T. 2007)
- Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España (Molina, M. 2011)
- Accesibilidad hotelera en la ciudad de Málaga (Ortega, E. 2013)

3. Objetivos

Los objetivos se dividen en dos, por un lado está el objetivo general, que es conocer si Bilbao y Gijón disponen de las herramientas accesibles necesarias para la inclusión personas con discapacidad sensorial en el turismo. Por otro lado están los objetivos específicos que serían los siguientes:

- 1) Conocer el proceso de recogida de información de un destino desde el punto de vista de un turista
- 2) Conocer las necesidades que el colectivo a examinar demanda
- 3) Examinar si las oficinas de turismo de los destinos cumplen las normas relativas a la accesibilidad con personas que tienen discapacidad sensorial, tanto de forma online como offline
- 4) Analizar si los servicios e información turística de los dos destinos están adaptados para este colectivo
- 5) Observar si la señalización de los destinos está adaptada a personas con discapacidad sensorial

4. Metodología

La metodología empleada para realización de este Trabajo de Fin de Master se apoya principalmente en la búsqueda y agrupación de información mediante fuentes secundarias. Gran parte de esas fuentes ofrecen datos cuantitativos ya que son datos estadísticos pero se emplearán a su vez muchos artículos de diversos tipos, tales como descriptivos o legales. La búsqueda de toda esta información se hará mediante buscadores online como Google o Google Scholar y se recopilarán datos tanto a nivel nacional como regional y provincial para que este estudio sea lo más completo posible. Gran parte de los datos son estadísticos, los cuales saldrán de páginas web como el Instituto Nacional de Estadística (INE) de España y los institutos de estadística de las comunidades autónomas tales como Eustat en Euskadi y SADEI en Asturias. Por otro lado se hará uso de otros artículos como textos legislativos para conocer la normativa relativa a la accesibilidad o trabajos de investigación.

Por otra parte también se emplearán fuentes primarias, para eso será necesaria la realización de una encuesta a las oficinas de turismo tanto de Bilbao como de Gijón, donde se les preguntara sobre la información o servicios que ellos disponen que estén adaptados para el colectivo que se estudia en el trabajo (Ver anexo 1). Para esto se hará

uso de Google Forms, donde se diseñara el cuestionario el cual puede imprimirse para entregar en persona o compartir por mail en caso de no tener a quien responda cerca. En este caso en concreto se mandara a ambas oficinas un correo electrónico donde se les hará llegar las preguntas pero también les llegara en formato físico, para asegurarse totalmente de que haya respuesta. Mediante los datos que se recopilen se podrá llegar a unas conclusiones, las cuales podrán resolver alguno de los objetivos mencionados en el anterior apartado. Por añadidura también se compartirá por mail a asociaciones de personas con discapacidad y redes sociales tales como Facebook, LinkedIn o Twitter otro formulario de Google para la realización de una entrevista a personas con discapacidad sensorial para la recopilación de información de alguien del objeto de estudio, teniendo información verídica de lo que este conjunto de personas busca o necesita a la hora de viajar u organizar un viaje. Es así como se obtendrá información por parte de la oferta turística, que serían los puntos de información turísticos y por parte de la demanda turística, los discapacitados sensoriales, el público a quien se dedica este estudio (Ver anexo 2).

Finalmente será necesario el trabajo de campo y recorrerse ambas ciudades para observar las señales o carteles informativos de los recursos para saber de primera mano si están adaptadas para personas con discapacidad sensorial. Se examinara el tamaño de letra, si la limpieza y mantenimiento de estos, si están escritos en braille o si se dispone de algún tipo de tecnología, tal y como códigos QR, donde estas señales o carteles den la información audiodescrita; después se comprara con la normativa estatal vigente sobre la comunicación y señalización sensorial.

El objeto principal de estudio es el conocimiento de si ambos destinos, tanto de forma online como offline, disponen de los instrumentos necesarios para que el mercado de personas con discapacidades sensoriales puedan informarse y visitar Bilbao y Gijón como el resto de turistas. Para ello se puede considerar este grupo de discapacitados como la muestra de estudio ya que este trabajo se plantea desde el punto de vista de alguien con una discapacidad sensorial. Los elementos a analizar son la información y los servicios que ofrecen la oficina de turismo y la señalización de la que dispone cada ciudad, a fin de facilitar el viaje a estas personas, integrándoles totalmente en la sociedad y evitando la exclusión social.

CAPITULO II. CONTEXTUALIZACIÓN

La realización de este capítulo se divide en tres apartados diferentes: primero se van a comparar los destinos desde un punto de vista geográfico, luego se analizara su población y para finalizar se examinará el turismo existente en las ciudades; el siguiente apartado va dedicado a la accesibilidad online y offline, aquí se mencionan todas las organizaciones, herramientas, normas y sellos de accesibilidad existentes de manera que se explica que es lo que actualmente existe relativo a la accesibilidad, lo cual puede ser tanto de forma online como no; finalmente está el apartado de promoción de destinos accesibles, donde se mencionara si estas dos ciudades se denominan accesibles y como lo hacen saber a los posibles futuros turistas.

5. Comparación de los destinos

En este apartado se van a comparan Bilbao y Gijón desde diversos puntos de vista, el primero es el geográfico, con el cual se da una breve introducción de cómo son estos dos destinos en sentido físico, económico y de calidad de vida de los ciudadanos; en segundo lugar se mencionara la población de estas dos ciudades, de esa forma se podrá conocer mejor a los habitantes de la zona, a los cuales habrá que tener en cuenta a la hora de realizar el estudio; y finalmente se hace un análisis del turismo de los destinos, donde se investiga el aprovechamiento de recursos, como los bienes culturales y naturales, los cauces de promoción o las infraestructuras, soportes técnicos y equipamientos. Tras la comparación de estas dos ciudades desde los ya mencionados tres puntos de vista se podrá apreciar cada destino de una manera no tan general sino que muy específica, conociendo tanto Bilbao como Gijón al detalle.

5.1. Geografía

Se da comienzo al estudio con el ámbito geográfico para saber localizar los destinos a estudiar, su extensión y densidad. Estos datos son de ayuda para el beneficio económico ya que una rama de la geografía, la cual es llamada la geografía económica da respuesta no solo a donde están ubicadas las cosas, sino la razón por la cual se encuentran en esos lugares. Sin embargo, también para el social ya que se emplean para la ordenación del territorio, el desarrollo sostenible y para la consecución de colaboración ciudadana en algún que otro estudio. A continuación se muestra una tabla donde se comparan Bilbao y Gijón desde un punto de vista geográfico:

Tabla 1. Datos geográficos sobre Gijón y Bilbao

| | Bilbao | Gijón |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| País | España | España |
| Comunidad Autónoma | País Vasco | Principado de Asturias |
| Extensión | 41,5 km ² | 181,6 km ² |
| Densidad urbana | 17700 habitantes por km ² | 1492 habitantes por km ² |
| Clima | Oceánico templado | Oceánico |
| Renta per cápita | 21538€ anuales | 22841€ anuales |

Fuente: varias. Elaboración propia.

Viendo la tabla anterior se puede observar que aunque Gijón tenga una extensión casi cinco veces superior a Bilbao esta última tiene muchos habitantes aglomerados en un espacio más reducido, más específicamente Bilbao posee un número casi doce veces superior al de habitantes por km² de Gijón.

En cuanto a lo económico Gijón supera por poco la renta per cápita de Bilbao, esto se puede deber a que Bilbao es una de las ciudades españolas de mayor coste de vida, junto con Madrid, Barcelona, Vitoria y Madrid. En el top 20 se encuentra Gijón con el decimonoveno puesto, con un total de 125, 20 puntos menos que Bilbao. Estos datos no son calculados basándose simplemente en un servicio en concreto, sino de la media de datos relacionados con la alimentación, vivienda, vestimenta y transporte (Mazo & Galera, 2016).

En consideración a las ciudades con mejor calidad de vida, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) durante el último trimestre del 2020 realizó un examen a quince ciudades españolas, entre las cuales se encuentran las dos que se estudian en este trabajo. Las variables que se emplearon para la encuesta de la OCU se tuvieron en cuenta las siguientes variables: movilidad, servicios de salud, oferta cultural, medio ambiente, seguridad, mercado laboral, limpieza urbana, mercado inmobiliario, servicios educativos y el anteriormente mencionado coste de vida; de todas formas gracias a los resultados se sabe que los españoles dan mayor importancia a lo relacionado con la seguridad ciudadana, la salud, transporte, la contaminación y el coste de vida. (Díaz, 2021).

Tabla 2. Ranking calidad de vida en 15 grandes ciudades

| | CALIDAD DE VIDA GLOBAL |
|----------------------------|------------------------|
| VIGO | 70 |
| ZARAGOZA | 69 |
| BILBAO | 69 |
| VALLADOLID | 68 |
| CÓRDOBA | 68 |
| MÁLAGA | 66 |
| VALENCIA | 65 |
| GIJÓN | 65 |
| ALICANTE | 64 |
| SEVILLA | 63 |
| LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | 63 |
| MURCIA | 61 |
| PALMA | 57 |
| BARCELONA | 56 |
| MADRID | 55 |
| TOTAL 15 CIUDADES | 64 |

■ por encima de la media
■ por debajo de la media

Fuente: OCU 2021

Como se puede apreciar, en el ranking Bilbao vuelve a estar en el top 5 con un tercer puesto, entre tanto Gijón está en el octavo puesto, a cinco puestos de distancia. Aunque Bilbao este en lo alto de la lista le falla el coste de vida y el mercado inmobiliario ya que ambos tienen un alto valor. Gijón es, junto a Vigo, una de las ciudades mejor valoradas en seguridad ciudadana, mientras que Bilbao lo es en movilidad y transporte, la oferta cultural, deportiva y de ocio, los servicios de salud, la calidad del medio ambiente, la limpieza y la oferta educativa (OCU, 2021).

5.2. Población

Es necesaria la información sobre la población ya que es a quien se dirige este estudio. Seguidamente se puede observar una tabla donde se compara la población bilbaína con la de la ciudad de Gijón.

Tabla 3. Datos sobre la población de Bilbao y Gijón

| | Bilbao | Gijón |
|--|---------------|---------------|
| Población total | 346405 (2021) | 268896 (2021) |
| Población masculina | 163802 (2021) | 126485 (2021) |
| Población femenina | 182603 (2021) | 142411 (2021) |
| Edad media de la población | 48 | 46 |
| Esperanza de vida de la población | 82 (2020) | 83 (2020) |
| Población mayor de 65 | 83610 (2021) | 72046 (2021) |

Fuente: INE, SADEI y Eustat. Elaboración propia

A la vista queda que Bilbao tiene un número superior de habitantes que Gijón, aunque en ambos lugares la cifra de población femenina es superior a la masculina. Aunque Asturias tenga fama de tener una población envejecida no hay mucha diferencia entre la media de edad de las ciudades, donde la de Bilbao es superior por dos años, acercándose a una edad media de casi 50 años; luego está la esperanza de vida, la cual es muy parecida en ambos lugares.

En cuanto a la población discapacitada no hay información exacta sobre las dos ciudades que se estudian pero si la hay sobre las comunidades autónomas, donde la información existente data del 2020, con un estudio del INE, donde pone que en Asturias había aproximadamente 105 personas con discapacidad y aproximadamente 172 en el País Vasco (INE, 2022). Sin embargo ha de tenerse en cuenta a las personas mayores de 65 años, ya que aunque no cuenten como discapacitados están en unas edades en las que el

cuerpo no funciona como cuando tienes veinte y la vista y el oído son dos de las primeras cosas en fallar, en relación a esto en Bilbao aproximadamente el 24% de la población pertenece a ese grupo y en Gijón aproximadamente el 26,8%, rozando casi un tercio de la población.

5.3. Turismo

En este apartado se hará un análisis de los destinos desde un punto de vista turístico, para ello se analizarán los recursos, tanto naturales como culturales, los acontecimientos y eventos, los servicios como alojamiento y transporte y finalmente los cauces de promoción de ambas ciudades.

5.3.1. Bilbao

Recursos Naturales

Entre los principales recursos naturales de Bilbao destaca el Mirador de Artxanda ya que desde el dispones una vista de la villa bilbaína al completo. Puedes llegar hasta allí en funicular, coche, bicicleta e incluso caminando; esto lo hace accesible para quienes no puedan subir un desnivel de 250 sin problema, ya que existen otros medios de transporte.

Ilustración 1. Ría de Bilbao y el puente Zubizuri



Fuente: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/>

No hay que restarle importancia a la Ría de Bilbao, ya que es uno de los ejes principales de la ciudad y en su orilla se encuentran varios de los edificios o monumentos más representativos de la ciudad, tal como el Museo Guggenheim o el

Ayuntamiento, lugar frente al cual se ubica la escultura de Jorge Oteiza llamada “Variante Ovoide de la desocupación de la Esfera”. Se puede recorrer los paseos junto a la Ría, donde en varios momentos podrás cruzar de un lado a otro debida a la gran cantidad de puentes existentes a lo largo del camino, de los que destaca por ejemplo el Zubizuri, puente el cual fue construido por Santiago Calatrava.

Por otro lado destacan dos parques: El parque de Doña Casilda de Iturrizar y el Parque Etxebarria. Este primero fue diseñado por Ricardo Bastida y Juan de Eguiraun, la

propuesta de ambos era crear una mezcla entre el estilo romántico y el francés a la hora de crear este jardín, es por eso que dispone de caminos, estanques con patos, fuentes, un jardín botánico y varias alamedas, aunque posteriormente se le añadirían zonas de juegos y deportivas y una pérgola diseñada por Juan de Ispizua. Es el espacio de esparcimiento público más importante que hay en Bilbao y se puede llegar caminando, en bici o en tranvía. Por otro lado el Parque Etxebarria, que es el más grande de la villa y se puede acceder a él, ya sea caminando o el metro. Dispone de varias áreas deportivas y caminos para pasear, durante “*Aste Nagusi*”, que es la semana grande de Bilbao, es donde se sitúan las atracciones y se lanzan los fuegos artificiales. En el centro del parque se haya una chimenea de aproximadamente 25 metro, data del 1943 y originalmente perteneció a una antigua fundición; es un homenaje al pasado industrias de la provincia Bizkaina (Turismo Euskadi, 2020).

Finalmente está el monte Cobetas o en euskera Kobetamendi, desde aquí puedes ver una vista completa de la villa pero desde el lado contrario a Artxanda. Dispone de muchos caminos para pasear y de una famosa Cervecera con increíbles vistas panorámicas. Es también muy reconocido, principalmente por el público más joven, por ser el recinto donde se celebra el festival Bilbao BBK Live.

Recursos culturales

El principal o al menos recurso cultural principal de la villa de Bilbao sería el Museo Guggenheim, para muchos la

imagen del destino; este es un museo de arte moderno y contemporáneo hecho con materiales como el titanio, la piedra y el cristal por el arquitecto Frank Gehry, un aclamado arquitecto norteamericano. Este no es el único museo Guggenheim que

Ilustración 2. Museo Guggenheim



Fuente: <https://www.guggenheim-bilbao.eus/>

existe, ya que pertenece a una red con el mismo nombre en los que se incluyen los museos en Nueva York, Venecia y próximamente en Abu Dhabi. Por lo que se refiere a museos el de Bellas Artes es otro de los más aclamados en la villa, en comparación con el anterior,

este museo dispone de obras de diversas épocas y autores como Goya o El Greco; y su objetivo principal es contribuir en la educación de la sociedad.

Entre los recursos culturales religiosos destaca la Basílica de Begoña ya que es la Patrona de Vizcaya, este edificio se ubica en el mismo lugar donde se dio la aparición de la Virgen de Begoña al inicio del siglo XVI, muestra un estilo gótico tardío mezclado con el barroco y tras alguna restauración se le añadieron detalles de estilo isabelino. Otro edificio religioso de gran valor es la Catedral de Santiago, la cual fue consagrada por el Apóstol Santiago, quien es el patrón oficial de la ciudad; este templo es de estilo gótico, de las mejores manifestaciones de este estilo en todo el País Vasco y en el año 1931 fue nombrada Patrimonio Histórico y Artístico de España (Santa Iglesia Catedral Basílica del Señor Santiago, 2017).

Ya para terminar estaría la Plaza Nueva, la cual se ubica en el centro del casco antiguo de la villa, tiene una planta rectangular y es de estilo neoclásico, es uno de los centros neurálgicos de vida social en Bilbao y es lugar perfecto donde acudir si se quieren saborear los tradicionales *pintxos* vascos. Cabe destacar que en esta plaza, en su edificio central se ubica la sede de la Real Academia de la Lengua Vasca o como la conocen los vascos: la Euskaltzaindia.

Acontecimientos y eventos

En cuanto a acontecimientos y eventos en Bilbao, la Semana Grande o más conocida como Aste Nagusi destaca por encima de todos, esta tiene una gran capacidad de atracción de turistas, tanto nacionales como internacionales. Estas fiestas tienen una duración de nueve días y se celebran en el mes de agosto, es una semana repleta de cultura vasca ya que se realizan conciertos de música vasca, bailes tradicionales y se practican los diversos deportes vascos, tales como el *Aizkolari*, deporte que se basa en el corte de troncos; junto con esto, todas las noche hay competiciones de fuegos artificiales y grandes conciertos en diversos puntos de la villa bilbaína. Ahora bien, este no es el único evento en Bilbao que moviliza cientos y miles de turistas, ya que el Festival BBK Live también lo hace. Este es un festival de tres días del mes de julio que se realiza en el monte Cobetas, ya mencionado anteriormente; este festival destaca porque los artistas asistentes son de géneros musicales más alternativos, así como el rock, la electrónica, el indie...y no tan convencionales como el reggaetón, pop o hip hop, que uno acostumbra a escuchar continuamente en la radio o en el top 50 de diversas plataformas digitales. También ha de

mencionarse el Mercado de Santo Tomas que se celebra el 21 de diciembre de cada año y en él se exhiben diferentes animales de granja y se pueden saborear los conocidos talos con chorizo y el Txakoli, el tan conocido vino blanco vasco a la misma vez que se escucha música tradicional tocada por instrumentos como la *txalaparta* o la *trikitisa*; o *bertsos* que son los populares versos en vasco (Bilbao Turismo, 2022).

Perfil del turista

Los turistas que vienen a Bilbao comprenden entre las edades de 30 a 50 años y son mayoritariamente hombres. En cuanto a la procedencia la gran parte de turistas son nacionales, principalmente de Madrid y Cataluña; seguidamente están los turistas internacionales procedentes de países como Reino Unido, Italia y países vecinos tales como Francia y Portugal; finalmente estarían los turistas procedentes de la propia Comunidad Autónoma Vasca. Entre las forma social de viajar destaca principalmente el viaje en pareja, seguido de los viajes en familia y los viajes con amigos o compañeros. En cuanto a medio de transporte el primer lugar está el avión, en segundo lugar el coche y en tercer lugar el autobús; existen varios medios de transporte más con los que llegar a Bilbao pero no llega al 2% de uso entre los turistas. En cuanto al viaje se refiere la duración media de los viajeros es de 4 días y el gasto total de persona por día supera los 190€. Finalmente estaría el motivo del viaje, en el que más de la mitad de los viajeros van a Bilbao por razones de negocio, pero los que viajan por ocio lo hacen en primero lugar para disfrutar del vino y la gastronomía, segundo de la cultura y los eventos y tercero por el turismo de ciudad.

Servicios

- **Alojamiento**

En Bilbao dividen los alojamientos en 4 categorías diferentes, para comenzar están los hoteles, los cuales pueden ser de una, dos, tres, cuatro o incluso cinco estrellas; en segundo lugar están los apartamentos turísticos, divididos en una, dos y tres llaves; a continuación están las pensiones que se escalan en una y dos estrellas; para finalizar están los albergues y los parkings de autocaravanas.

- **Transporte**

Existen dos tipos de transportes, el público o el privado. El cuanto al transporte público en Bilbao disponen de red de autobuses, tanto los que van solo por la ciudad como los que la unen con otras localidades vascas, españolas o incluso

internacionales. Por otro lado está la red ferroviaria con el Metro de Bilbao, el tranvía y los trenes de la compañía Renfe y Euskotren, los cuales unen Bilbao con otras partes de la provincia, la comunidad y el país; también se ha de mencionar el funicular de Artxanda, el cual pertenece a la red de transportes de cable. Por otro lado existe el servicio privado de transporte, donde destaca el taxi. En cuanto al transporte para llegar a Bilbao también existe el avión y en elementos de transportes marítimos tales como los cruceros. En la ciudad también disponen de la opción de alquiler de bicicletas eléctricas, un método de transporte mucho menos contaminante y a su vez saludable.

Cauces de promoción

- **Puntos de información turística**

En Bilbao existen dos oficinas de información turística, una de ellas se sitúa junto al museo Guggenheim, mientras que la otra está en la Plaza Circular. En ambas se ofrece diversa información turística y en una gran variedad de idiomas. Puedes ser atendido tanto de forma presencial como online, ya que disponen de un teléfono y mail donde contactar, de hecho se puede contactar incluso por la aplicación de Whatsapp. Se puede adquirir todo tipo de información pero lo más común es el mapa de la villa, las visitas guiadas, como moverse por Bilbao y alrededores, que ver, donde comer y donde dormir.

- **Materiales publicitarios**

En lo que se refiere a los materiales de comercialización que se emplean para promocionar Bilbao se podrían mencionar dos categorías: digital y offline. En cuanto a la comercialización digital se dispone de una página web de turismo propia de la ciudad, donde se pueden encontrar mapas de la ciudad y de transportes, guías turísticas destinadas a diversos segmentos turísticos y varios folletos digitales, los cuales se centran en un cierto tipo de actividad turística que se puede realizar en la villa; todo ello descargable y también se ha de mencionar que cada apartado de la web hay disponibles multimedia. Por otro lado existe la comercialización offline, la que podría definirse como física, en la que destacan todos los folletos, guías y mapas de la villa; stands en diversas ferias, eventos, workshops y viajes de familiarización.

5.3.2. Gijón

Recursos naturales

Uno de los principales puntos naturales a los que los turistas se dirigen cuando están en Gijón es el Cerro de Santa Catalina, donde se encuentra en su parte más alta el “Elogio del Horizonte”, obra realizada por el famoso escultor vasco Eduardo Chillida. Desde este punto hay unas increíbles vistas al mar y una gran panorámica de la ciudad de Gijón (Gijon Turismo Profesional, 2022).

La playa de San Lorenzo es uno de los principales recursos naturales de la ciudad, ya que es la de mayor extensión y a donde se dirigen los bañistas o aficionados de los deportes acuáticos. Posee un paseo de al menos tres kilómetros, que coincide con la extensión total de la playa: 3000 metros. Por otro lado, la playa de Poniente al oeste de Gijón también es muy conocida, sin embargo esa playa es artificial y se creó por la década de los noventa, por lo que es relativamente joven. Se ubica entre el puerto deportivo y los astilleros, con una longitud total de 500 metros.

Es destacable el Jardín Botánico ya que es un museo vegetal que se inauguró en el mes de abril del 2003, dedicado al estudio, conservación y para dar al conocer la flora tradicional del Atlántico norte. Tiene una extensión total de 25 km² pero únicamente dieciocho de ellos están

abiertos al público. El parque se divide en cuatro áreas temáticas: la Factoría vegetal, donde se encuentra la botánica económica tales como huertos y se explica cómo se trabajaban durante la historia; luego



Fuente: J. C. Tuero

está el Entorno Cantábrico, donde puede encontrarse flora característica de esa zona; a continuación está el Jardín Histórico de la Isla, que pertenece al gijonés Florencio Valdés y data del siglo XIX; finalmente está el itinerario Atlántico donde hay flora característica de ese entorno.

Para finalizar esta el Mirador del parque del Cabo San Lorenzo, el cual tiene la forma de la proa de un barco con vistas a la costa cantábrica. Junto a este mirador hay dos esculturas de grandes dimensiones, por un lado está el Homenaje a Galileo Galilei hecha por Amadeo Gabino y por otro lado el Paisaje Germinador, la cual fue construida por Miguel Ángel Lombardía Canga.

Recursos culturales

Cimavilla o Cimadevilla es uno de los barrios principales de Gijón, podría decirse que es allí donde acaba o quizás donde empieza la ciudad. Justo en el principio del barrio se encuentra la Estatua de Pelayo, la plaza del ayuntamiento y el árbol de sidras. Este es un barrio conocido debido a la cantidad de bares que hay, los cuales son frecuentados tanto por turistas como por locales. Es aquí donde se encuentra la Iglesia de San Pedro junto a la playa de Poniente, la cual es una estampa clásica de la ciudad; en la otra parte del barrio se emplea para acceder al ya mencionado Cerro de Santa Catalina.

Entre los recursos culturales y religiosos destaca la iglesia de San Lorenzo, la cual se

Ilustración 4. Iglesia de San Lorenzo en Gijón



Fuente: Arzobispado Oviedo

inspiró en el estilo gótico bajomedieval español y su ubicación es cercana a los Jardines de Begoña. Otra Iglesia muy reconocida es la de San José, la que se inspira en el estilo neobarroco o barroco colonial y está ubicada en el barrio del Carmen, esto es, en el centro de la ciudad. Esta iglesia es del 1954 y

es sustituta de la que existía anteriormente, la cual fue destruida durante la guerra civil.

Entre los edificios culturales de la ciudad destaca la Ciudad Laboral, lo que ahora se conoce por ser uno de los campus de la Universidad de Oviedo. Primeramente se creó para ser un orfanato minero pero paso rápido a ser una universidad con un estilo clasicista, donde en el centro de la plaza se situaría la iglesia, la torre y el teatro. Este lugar es conocido por ser el edificio más grande de España, de mayor extensión que el palacio de Buckingham de Londres (Laboral, ciudad de la cultura, 2022).

Finalmente está el Palacio de Revillagigedo que se ubica en el anteriormente mencionado barrio de Cimavilla. En cuanto a estilo arquitectónico es palaciego asturiano del siglo XVIII y en el año 1974 fue declarado Bien de Interés Cultural. La creación de este palacio se debe al primer marqués de San Esteban de Natahoyo, pero recibe este nombre porque luego su familia se cambió al título de condes de Revillagigedo (Ayuntamiento de Gijón, 2022).

Acontecimientos y eventos

Uno de no de los acontecimientos de mayor importancia de Gijón es la Semana Negra, que es un festival literario que se celebra en el mes de julio y es de los festivales culturales más importantes de Europa; su nombre viene dedicado a que en las primeras ediciones este evento se centraba en las novelas negras, pero con el paso del tiempo se ha ido abriendo a temas de ciencia ficción, fantasía e historia.

Otro festival de sumo valor es el Festival Internacional de Cine de Gijón que es un certamen cinematográfico que se realiza por el mes de noviembre, y a su vez dispone durante todo el año de actividades de forma online o presencial, las cuales se categorizan dependiendo del público al que se dirijan, esto es, hay actividades para profesionales, amateurs e incluso niños pequeños.

Finalmente estaría la Semana grande, que a diferencia de los anteriores no es un festival, sino una festividad. Estas fiestas dan comienzo entre ocho y diez días antes del 15 de agosto, durante estos días se pueden disfrutar de diversas actividades, conciertos y fuegos artificiales; es muy parecido a la semana grande de Bilbao ya mencionada anteriormente. El broche de oro para esta fiesta es durante el día 15 de agosto que es cuando se realiza la danza prima, el cual es un baile tradicional del Principado de Asturias; junto con el restallón (Gijon Turismo Profesional, 2022).

Perfil del turista

Los turistas que visitan Gijón se pueden dividir en tres grupos de edad, primero están los que tienen edades comprendidas entre los 15 y los 24, luego los de entre 45 y 54 y finalmente los de entre 55 y 64; también visitan la ciudad personas de otros grupos de edad pero estos son los más destacados. En cuanto a la procedencia la inmensa mayoría de los visitantes son nacionales, más concretamente de la Comunidad de Madrid, Castilla y León y del País Vasco; aunque el turismo extranjero está en auge ya que visitan Gijón

personas procedentes de países cercanos como Francia y Reino Unido hasta personas del continente americano desde Estados Unidos y Argentina; en ningún momento se deja de lado el turismo interno ya que del turismo de España, los asturianos viajan mucho por su propia comunidad. Entre la forma social de viajar destacan cuatro grupos diferentes: quienes viajan en familia, los que viajan con su pareja, los que van acompañados por un grupo de amigos y finalmente quienes quieren vivir la experiencia en solitario. En cuanto al medio de transporte destaca el empleo del coche, ya sea propio o alquilado, en segundo lugar estaría el avión y por último el autobús; existen otros métodos de llegada a Gijón pero sus porcentajes de uso son muy bajos. En cuanto al viaje se refiere la duración media de los viajeros es de 5 días, generalmente cercanos al fin de semana y el gasto total de persona por día se sitúa en 85€ aproximadamente. Por último estaría el motivo del viaje, donde más de la mitad de los turistas lo realizan por ocio y vacaciones, seguido por motivos de negocio, la visita a familiares y amigos y finalmente para la asistencia a congresos y eventos.

Servicios

- Alojamiento

Por lo que concierne a alojamientos hay siete categorías diferentes; la primera sería hoteles, los cuales pueden ser de una, dos, tres o incluso cuatro estrellas; seguido están los hoteles rurales, los cuales son todos de tres estrellas; después están las pensiones de entre una y dos estrellas, a continuación los albergues turísticos, de los cuales tres pertenecen a la escuela de surf de Gijón; también hay apartamentos turísticos de entre dos y tres llaves, dos campings y una Casa de Aldea que es una antigua casona asturiana.

- Transporte

En cuanto a transporte público la ciudad solo dispone de red de línea de autobuses, y en transporte al privado están los taxis. Existe la opción de alquilar bicis y patines eléctricos para movilizarte por la ciudad de una forma menos contaminante.

Cauces de promoción

- Oficinas de Turismo

En Gijón existen dos oficinas de información turística, por un lado esta Infogijón Casa Paquet, la cual está abierta durante todo el año y por otro lado esta Infogijón Escalerona, que solo permanece abierta en temporada alta. En ambas dos se ofrece

información turística local y regional, se distribuye material informativo, tal y como mapas y guías; se vende *merchandising* de la ciudad, se venden actividades y productos turísticos, y finalmente se sellan los credenciales de aquellos que estén realizando el Camino de Santiago. Se puede contactar con ambas mediante correo electrónico y teléfono, mientras que la que se ubica en Casa Paquet tiene disponible su propia página web. Es de suma importancia mencionar que ambas disponen el sello de accesibilidad Tur4all, pero Infogijón Casa Paquet dispone de otros tres más: el sello de calidad por parte de SICTED, el sello de sostenibilidad por parte de BIOSPHERE y de nuevo por el SICTED, el sello de destino seguro.

- Material publicitario

En relación con los materiales empleados para promocionar Gijón cabría destacar dos categorías: online y offline. En cuanto a los medios digitales destacan la página web de Gijón, donde hay un apartado de turismo, es ahí donde puedes encontrar diversas guías para varios tipos de segmentos turísticos, mapas de la ciudad y folletos de actividades específicas que hacer en la ciudad; todo ello con la posibilidad de descarga en formato PDF. Desde otro ángulo esta la existencia de la comercialización offline, en la que se encuentran las, guías, mapas y folletos ya mencionados pero de manera física, eventos y stands en ferias sobre turismo.

6. Accesibilidad online y presencial

La accesibilidad web u online se define como la práctica inclusiva que tiene como objetivo que los sitios web y sus herramientas y tecnologías estén adaptadas para que personas con discapacidad puedan acceder (Mora, 2022), mientras que la accesibilidad presencial es 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 (COCEMFE, 2020). En este apartado se analizara de que se hace uso en los destinos para ser accesibles tanto online como no y es por ello que se observa si existen asociaciones de discapacitados, si existen sellos que demuestres la adaptación de los destinos o edificios y la legislación referente a la accesibilidad.

6.1. Organizaciones asociadas

En España, las asociaciones para personas con discapacidad pueden tener carácter local, provincial, regional o estatal. Además, estas están repartidas entre las que se centran en discapacidades físicas o intelectuales específicas, mientras que también existen las que se dedican a abarcar a la discapacidad de una forma más general. (Blog de Karma, 2020).

En España existen las siguientes:

- **CERMI:** Es la agrupación de personas con necesidades diversas y sus familias, quienes emplean esta organización para dar visibilidad a los derechos y oportunidades de las personas con discapacidad.
- **Plena Inclusión:** Es una organización que se centra especialmente en la atención tanto a personas con discapacidades cognitivas, ya sean intelectuales o de desarrollo, como a sus respectivas familias. La misión es la inclusión de estas personas como ciudadanos de pleno derecho en la sociedad.
- **CNSE:** Esta asociación se centra en apoyar a las familias, la educación y personas con problemas auditivos de España.
- **COCEMFE:** Es una ONG que reúne casi 2000 organizaciones y asociaciones dedicadas a personas con discapacidad para poder lograr la integración de este colectivo en la sociedad.
- **FEDEACE:** Es una asociación que defiende y representa a personas con daños cerebrales y a sus respectivas familias.
- **ASPACE:** Es una asociación dedicada a aquellas personas con una parálisis cerebral, que ayuda también a los familiares y amigos.
- **Fundación ONCE:** Es una fundación para la Cooperación e inclusión social para personas con algún tipo de discapacidad. Se promueve la accesibilidad universal y el diseño para todos.
- **FEDER:** Es una asociación que apoya y visibiliza a aquellas personas con enfermedades raras, las cuales tienen ciertas limitaciones a la hora de conocer el diagnóstico, acceder a un tratamiento y obtener las ayudas necesarias para el alivio de los síntomas de la enfermedad.
- **Confederación Salud Mental España:** Es una ONG donde se reúnen varias asociaciones relacionadas con las personas que tienen algún tipo de enfermedad mental; esta agrupada dentro de CERMI.

- **CEDDD:** Es una asociación con el compromiso de garantizar a las personas discapacitadas, personas mayores y personas con algún grado de dependencia, servicios y apoyos de calidad durante su vida.
- **PREDIF:** Es una entidad de ámbito estatal y pública que sirve de representante y promueve acciones favorables para personas con discapacidad física.
- **ASPAYM:** Es una asociación de utilidad pública que tiene como misión la mejora de la calidad de vida de aquellas personas que sufren una lesión medular u otras discapacidades físicas, de igual manera con los familiares y amigos.
- **FIAPAS:** Es una confederación nacional que representa a tanto a las familias como a los propios afectados por una discapacidad auditiva.
- **Federación ASEM:** Es una federación donde se trabaja para dar a conocer y visibilizar las enfermedades neuromusculares; a su vez se promueve la inclusión social, la investigación y la defensa de derechos de las personas con este tipo de enfermedades.

Dejando todas estas asociaciones a nivel nacional y regional a un lado, Bilbao dispone de otras tres más:

- **FEKOOR:** Es la federación coordinadora de personas con discapacidad física y orgánica de Vizcaya.
- **Fundación Síndrome de Down País Vasco:** Es una entidad sin ánimo de lucro creada por los familiares con personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales.
- **GORABIDE:** Es la asociación vizcaína a favor de las personas con discapacidad intelectual.

Sin embargo en Gijón esta de las ya mencionadas anteriormente COCEMFE, pero también existen las siguientes asociaciones:

- **COMIFICAS:** Es una asociación coordinadora de minusválidos físicos del Principado de Asturias.
- **AFESA:** Es una asociación de familiares y personas con alguna clase de enfermedad mental del Principado de Asturias.
- **ASPAYM:** Es una asociación dedicada a las personas paraplégicas y grandes minusválidas del Principado de Asturias.

- **AGISDEM:** Es una asociación para la integración de personas con discapacidad psíquica.

6.2. Herramientas para la accesibilidad

Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación de las personas con discapacidad. (COCEMFE, 2014). En el caso de España existen las siguientes:

- “*Spain is accesible*”, una página web que sirve para homogenizar los criterios que definen un lugar o actividad como accesible.
- “*Tur4all*”, una plataforma que ofrece información actualizada relacionada con la accesibilidad de establecimientos, destinos, actividades, servicios y productos.
- “*Appside*”, es una aplicación donde se pueden obtener guías de museos españoles adaptados para personas con discapacidad sensorial.
- “*Esaccesible app*”, es una aplicación que valora la accesibilidad física de los establecimientos y destinos.
- La aplicación “*Turismo Accesible*”, perteneciente a Equalitas Vitae, sirve para indicar que establecimientos accesibles hay junto a ti.

6.3. Sellos o normas de accesibilidad

Hoy en día es muy común la normalización de las actividades y la implantación de sellos. Existen ambas cosas para el medio ambiente, la calidad o incluso de la innovación, pero también existen en relación a la accesibilidad universal, he aquí varias normas y sellos:

Sellos:

Los sellos son una manera de asegurar o una garantía que algo está bien hecho o que es verídica la información que se da, en el caso de la accesibilidad se refiere a que los espacios, servicios y productos cumplen con los requisitos legales y se adaptan a personas con algún tipo de discapacidad (Visualfy, 2022). En España existen los siguientes:

- Sello Bequal para espacios y organizaciones.
- Sello AENOR, para servicios digitales, edificios y transportes.
- Certificado Ilunion de Accesibilidad web, para páginas web y servicios digitales.

- Sello Turismo Accesible de PREDIF, para establecimientos turísticos.
- Sello Amóvil de Fundación ONCE, para certificar los dispositivos móviles accesibles.
- Sistema Indicador de Accesibilidad, para productos, instalaciones y servicios.

Normas:

Estas sirven para que los destinos y sus empresas sigan unas directrices o conceptos comunes para llegar a actuar todos de la misma manera, haciendo que sean posibles las mejoras en cuanto a la accesibilidad de los servicios, infraestructuras y experiencias de aquellas personas con algún tipo de discapacidad (UNE, 2022). En España existen las siguientes:

- Ley 51/2003 del 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; también conocida como LIONDAU.
- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
- UNE-EN 301549. Establece los requisitos para garantizar la accesibilidad de los productos y servicios TIC.
- UNE 139803. Establece los requisitos para la accesibilidad de los contenidos web.
- ISO 21902. Establece los requisitos y recomendaciones para la accesibilidad turística.
- ISO 17049, trata sobre la aplicación del Braille en señalización, equipos y aparatos.
- ISO 23599, trata sobre los productos de apoyo para aquellos con discapacidad visual.
- ISO 170001, que es una norma para la adopción de un sistema de gestión de accesibilidad total.

Sin embargo se ha de mencionar que cada comunidad autónoma dispone de su propia normativa de accesibilidad. En el caso del País Vasco existen las siguientes normativas de accesibilidad:

- Decreto 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad en el transporte
- Anexos decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación
- Decreto 68-00: ordenación del territorio, vivienda y medio ambiente
- Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad
- Decreto 291/1983, de 19 de diciembre (departamento de política territorial y transportes), sobre normativa para la supresión de barreras arquitectónicas
- Decreto 59/1981, de 23 de marzo, sobre normativa para la supresión de barreras urbanísticas

En el caso de Asturias serían las que se muestran a continuación:

- Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de la ley del principado de Asturias 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico
- Ley 5/1995, de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras

7. Promoción como destinos accesibles

En este apartado se observará como estas dos ciudades se promocionan como lugar adecuado para aquellos con algún tipo de discapacidad o dependencia. La RAE define la promoción como el conjunto de actividades cuyo objetivo es dar algo a conocer, en este caso existen dos tipos de promoción: la online y la offline (RAE, 2019). La promoción online es la que se hace mediante el uso de Internet, tanto en páginas web como en redes sociales, mientras que la offline emplea medios como la televisión, la radio, la prensa o vallas publicitarias.

7.1. Bilbao

En la página web de turismo de Bilbao Bizkaia disponen de un apartado con el nombre de “Destino accesible”, donde apenas hay información más que un texto corto donde pone que se ofrecen servicios completa o parcialmente accesibles. En la parte derecha aparecen dos enlaces, uno que se llama Conociendo Bilbao Bizkaia, que te lleva a un texto con algunas sugerencias de lugares a visitar, y por otro lado está el que se llama accesibilidad en los museos, que habla sobre como el Guggenheim, el museo Bellas Artes y el

Itsamuseum disponen de herramientas necesarias para acoger a todo tipo de personas, evitando la exclusión. Dentro de este apartado, en la parte de abajo, hay un link a otra página web que se llama Turismo accesible Bilbao Bizkaia, si pinchas en él te lleva a una página nueva donde podrás ver listados de actividades y alojamientos que son adecuados para personas con discapacidad o necesidades diversas. (Bilbao Turismo, 2022) Sin embargo, consta que la Diputación Foral de Bizkaia y Travel4all desarrollaron el proyecto “#Bizkaia4all”, que consta de diversos itinerarios turísticos por la ciudad de Bilbao como por la provincia vizcaína dedicados a personas con alguna diversidad funcional; este sería el único proyecto offline donde Bilbao se promociona como un destino accesible, el cual solo se desarrolló en el año 2016.

7.2. Gijón

La página web de turismo de Gijón dispone de un apartado llamado “Destino accesible”, en este aparece toda la oferta accesible disponible en la ciudad. Todas las empresas y servicios que aparecen listados pertenecen al Programa de Accesibilidad Turística de Gijón/Xixón, el cual tiene como objetivo mejorar las instalaciones y la formación de los empleados a la hora de atender a personas con algún tipo de discapacidad o necesidad diversa; por otro lado también han superado la evaluación de PREDIF tras la cual han recibido el sello Tur4all, lo que significa que estos establecimientos ofrecen información segura y veraz sobre las condiciones de accesibilidad (Gijon Turismo Profesional, 2022). En cuanto a la promoción offline Gijón, no es algo que salga propiamente del destino pero gracias a sus reconocimientos como Destino accesible entregado por PREDIF la ciudad apareció en prensa de todo tipo, haciendo promoción indirecta de Gijón como un destino para todos.

CAPITULO III. RESULTADOS

8. Resultados encuestas oficina de turismo

Para la consecución de datos relativos a los servicios e información que se ofrece en los puntos de información turística de los destinos a estudiar se creó un formulario mediante Google forms, el cual posteriormente se mandó a las oficinas de turismo tanto de Gijón como de Bilbao vía correo electrónico. El cuestionario se forma por un total de 26 preguntas, donde cuatro de ellas son preguntas abiertas donde el consultado ha de formular su propia respuesta mientras que las 32 restantes son preguntas cerradas, específicamente de sí o no. A continuación se muestran las respuestas recibidas por las oficinas de turismo de los destinos a estudiar:

8.1. Gijón

La oficina de turismo de Gijón corrobora tener puntos de información interactivos, folletos en un tamaño adecuado para aquellas personas con discapacidad visual, información en braille en dirección personas invidentes, pictogramas e indicadores con relieve, información sonora, maquetas y planos en autorelieve. Toda la información adaptada para el colectivo de discapacitados sensoriales también la poseen apta para niños de ese grupo. En cuanto a los servicios que ofrece este punto de información turística están las visitas guiadas adaptadas para esta clase de discapacitados, las cuales son gratuitas; en el caso de que el turista decida no contratar una visita guiada especializada tienen la opción por ejemplo las personas con discapacidad auditiva de emplear audífonos para las visitas.

Por lo contrario, en esta oficina de turismo no disponen de un bucle magnético, que es un sistema de comunicación para aquellas personas que utilizan audífonos; menos aun material audiodescriptivo. En relación a los videos que tienen publicados en la página web o en redes sociales, no están ni subtítulos ni traducidos a lengua de signos. Cabe destacar que no se da respuesta a cada cuando actualizan las señales o folletos turísticos, lo cual puede implicar que estén con información desactualizada o equivocada.

En relación a la formación de los empleados de la oficina en la encuesta se confirma que los empleados están formados para tratar con personas con discapacidades, entre ellas la que afecta a los sentidos. La oficina también afirma ofrecer formación para los empleados sobre el trato con personas con discapacidad sensorial. Sobre el trato hacia estas personas constatan hablar a la persona con discapacidad y no al acompañante.

Sobre el edificio cabe destacar que certifican que los rótulos están en un lugar visible, la alarma de incendio emite señales tanto visuales como acústicas y que el edificio hace uso de contrastes cromáticos, señala los desniveles con franjas, posee franjas señalizadoras para áreas específicas y emplea logotipos para la diferenciación del entorno. Se quieren realizar nuevas medidas accesibles para la adaptación de los servicios e información turística en relación a este colectivo pero no se especifican cuáles serán los cambios.

Finalmente, la oficina admite recibir ayudas para hacer posible la adaptación de tanto los servicios como la información para personas que poseen una discapacidad sensorial y las reciben del propio ayuntamiento de Gijón.

8.2. Bilbao

Para el estudio de la oficina de turismo de Bilbao se contestó a la encuesta, la cual se cumplimentó con un documento pdf informativo que la propia oficina mando, donde se redacta todo lo relacionado con la accesibilidad de la oficina, tanto en el exterior como el interior; con este último documento se ha podido detallar más a fondo las respuestas dadas en la encuesta.

La oficina de turismo de Bilbao a firma tener material audiodrescriptivo, en el exterior del edificio disponen de unos códigos QR que permiten descargar audios informativos en seis idiomas diferentes a la misma vez que permite descargar videos en lengua de signos para aquellos con discapacidad auditiva. Sin embargo, los videos tanto en la página web como en las redes sociales no están traducidos a lenguaje de signos pero un gran número de ellos están subtítulos; gran parte de ellos son videos únicamente con música que enseñan videos de lugares, los cuales mencionan de forma escrita. En relación a los puntos de información interactiva, esta oficina posee un área donde hay tres mesas de madera con un total de 18 ordenadores, dos de los cuales están adaptados para personas con discapacidad sensorial con su ratón y teclado adaptado; al mismo tiempo que disponen de JAWS, un software de lectura para personas invidentes o con visión reducida. A su vez se dispone de una zona de atención personalizada para este tipo de discapacitados ya que cuentan con bucle magnético para aquellos con discapacidad auditiva pero también con lupas para esas personas con problemas de visión, además, para este último grupo, también hay señalética y planos de Bilbao escritos en Braille. Relacionado con lo anterior la oficina de Bilbao es pionera en planos fotoluminiscentes, los cuales son accesibles al

tacto, tienen altorrelieve y están disponibles en Braille; por otro lado también poseen maquetas para poder guiarse mediante el tacto.

Por lo que concierne al edificio, sí que existen las franjas señalizadoras para informar desniveles o indicar áreas específicas, de hecho disponen de un sistema podotáctil de encaminamiento que permite a aquellas personas con problemas de visión reconocer el camino a los puntos de mayor importancia de la oficina. El lugar está muy iluminado y se hace usos de contrastes cromáticos y logotipos para la diferenciación del entorno; los rótulos están en un lugar visible como es el ejemplo del atrio de la entrada, el cual permite reconocer como es la planta del edificio, los servicios que se ofrecen y como se distribuyen. Cabe destacar que la alarma de incendios dispone de señales tanto acústicas como visuales.

En cuanto a los folletos, afirman que sus folletos están escritos en un tamaño adecuado para ser percibido por aquellas personas con dificultades visuales y que son actualizados de una forma anual, ahora, cuando vas a la página web de ellos y miras un folleto el tamaño de letra es muy pequeño, por lo cual haría falta usar el zoom para poder leerlo bien. También confirman tener folletos infantiles, como por ejemplo el de Family Plans y a su vez en la página web hay un apartado dedicado únicamente a las familias, llamado family friendly, donde se pueden encontrar los lugares de Bilbao perfectos para visitar con los pequeños de la familia.

Ilustración 5. Folleto Rural Tourism Bilbao-Bizkaia



Fuente: Oficina de turismo Bilbao-Bizkaia

Los servicios de visitas guiadas no están especializados para personas con discapacidad sensorial pero sí que disponen de radioguias, las cuales serán de gran utilidad para esas personas con discapacidad visual.

En cuanto a la formación de los empleados, estos si que poseen una formación relacionada con el trato a personas con discapacidad sensorial, sin embargo no es la propia oficina de turismo quienes ofrecen esta formación.

En relación a las ayudas para la adaptación de los servicios y la información turística, se conoce que se les da ayudas desde el ayuntamiento de Bilbao, la Diputación Foral de Bizkaia y desde el Gobierno Vasco, pero no son ayudas específicas para adaptar el edificio a aquellas personas con discapacidad sensorial.

Finalmente no se planea la creación de nuevas medidas ya que disponen de la certificación de accesibilidad universal, justificado por las siguientes normas UNE:

- UNE 170001-1:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO. Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación
- UNE 170001-2:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad. Seguimiento, medición, análisis y mejora

9. Resultado encuestas personas con discapacidad sensorial

La encuesta estuvo activa desde el 29 de abril hasta el 14 de mayo y se compartió por mail a diferentes asociaciones de España relacionadas con la discapacidad sensorial y a universidades para que lo compartieran con sus alumnos, lo cuales podrían pertenecer al colectivo o tener un contacto con alguien perteneciente a el. Por otro lado, se publicó en varias redes sociales, tales como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y WhatsApp; sin embargo el número de respuestas recibidas ha sido únicamente de 12 personas.

Gran parte de los encuestado, un 41,7% para ser exactos, tiene edades comprendidas entre 46 y 55 años, seguidos están las personas con edades entre 18 y 25 con un 25% y con un 8,3% por cada rango de edad están quienes tienen edades comprendidas entre los 26 y 35, 36 y 45, los menores de 18 y los mayores de 65 años. En cuanto al género, el 50% de los encuestados son hombre y la otra mitad mujeres. Respecto al nivel de estudio de los encuestados, un tercio (33,3%) de los encuestados poseen un grado universitario, un

16,7% posee un grado superior y otro 16,7% un doctorado, finalmente 33,2% tienen o un grado medio, un master, la educación secundaria o únicamente la educación primaria. Casi el 70% de los encuestados (66,7%) son trabajadores, mientras que un tercio de ellos son estudiantes.

Por lo que concierne a la discapacidad, casi la mitad de los encuestados (45,5%) poseen una discapacidad visual, mientras que el otro 54,5% tiene una discapacidad auditiva; no hay ningún encuestado con discapacidad de habla o relacionada con la comunicación. El 50% de los encuestados consideran su discapacidad como grave, un 25% como leve y el otro 25% asume tener una discapacidad total. Gran parte de ellos (58,3%) afirman que su discapacidad ha sido adquirida con el tiempo, mientras que un 41,7% responden que poseen esta discapacidad de forma congénita, en otras palabras, que nace con el individuo. A la pregunta de si pertenecen a una organización de personas con discapacidad el 58,3% responde que sí, no obstante 41,7% de ellos no lo hacen.

En lo que se refiere a viajes, tres tercios de los encuestados afirman no viajar mucho, mientras que el 25% restante confirma que si lo hace. El método de contrataciones que más emplean es mediante internet (58,3%) mientras que un 25% lo hace mediante una agencia de viajes y el 16,6% restante busca información por internet pero hace la contratación de forma directa. En referencia al modo de viaje, más de la mitad (66,7%) responden que viajan con la familia, seguido queda el viaje en pareja y por último en solitario o con amigos; ninguno de ellos viaja junto a la asociación de discapacitados a la que pertenecen. Para la búsqueda de información para la elección de un destino gran parte de ellos emplean la página web propia del destino, mientras que un 16,7% se fía de recomendaciones que amigos o familiares les han hecho y finalmente, otro 16,7% emplea blogs o redes sociales, tales como Instagram, Tik Tok o Facebook. Con relación al tipo de turismo que desempeñan, gran parte de los encuestados (41,7%) afirman realizar turismo rural, seguido del cultural (16,7%) y el de sol y playa (16,7%); sin embargo otro 16,7% acepta realizar viajes de varios de los tipos de turismo mencionados en la encuesta, tales como cultural, de negocios y de sol y playa. A continuación se les preguntó sobre si en el destino van a buscar información a la oficina de turismo, la mitad de los encuestados contestaron que no, aunque un 25% sí lo hacen y otro 25% afirman que solo lo hacen a veces. En lo que atañe a la reserva o contratación de visitas guiadas más de la mitad de los encuestados, que equivale al 58,3%, no lo hacen, 25% lo hacen de manera ocasional y únicamente el 16,7% lo hacen siempre. Asimismo, para las visitas guiadas el 66,7%

prefiere que una persona les vaya guiando durante la visita, mientras que el 33,3% prefiere ir por su cuenta junto con un aparato tecnológico como por ejemplo audífonos. En relación a la pregunta “¿Sientes que en tus anteriores viajes los trabajadores de turismo (Oficinas de información turística, alojamientos, restaurantes,...) han sido asertivos con tu discapacidad?” el 58,3% han respondido que de vez en cuando, 25% confirman que no y solamente el 16,7% consideran que si ha sido así. Cabe destacar que cuando se les pregunta sobre si alguna vez han sentido que se le ha dado más importancia a la accesibilidad física que a la sensorial tres cuartos de los encuestados (75%) han respondido que sí y únicamente el tercio restante (25%) no han sentido eso. Finalmente a modo de sugerencias se ha respondido lo siguiente:

- Necesidad de incluir subtítulos o lengua de signos en los videos
- Creación de simulacros inclusivos
- Disponer de aplicaciones intuitivas
- Recalcar la necesidad de folletos impresos y no únicamente online
- Dar más visibilidad a este colectivo
- Empleo de códigos para lectura con el celular
- Permitir a personas pertenecientes a este colectivo a tocar los elementos o la creación de réplicas para poder palpar
- Incluir información audiodescriptiva
- Mejorar el contraste, facilidad de lectura de múltiples formas de información, mediante alguna indicación para que sea fácil de encontrar
- Indicar la existencia de escalones y de accesos disponibles
- Que todas las personas que trabajan con el turismo, se capaciten para el abordaje a la discapacidad
- Que esté la señalética respectiva según la norma en todos los sitios turísticos del mundo
- Adaptar la información a todo tipo de discapacidad sensorial

10. Señalización

Para esta sección del estudio se apreciara si en los destinos se cumple con lo que se menciona en la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, para ser exactos, en el

capítulo XI sobre la señalización y comunicación sensorial (Ministerio de Vivienda, 2021), el cual se resume en los siguientes artículos:

- Artículo 40: Aquí se menciona que los elementos visuales, sonoros o táctiles han de seguir cierto diseño para no sobresaturar con información a los usuarios. Asimismo, se dice que en los itinerarios peatonales deben ser comunicados por señales, rótulos o indicadores que garanticen en todo momento una fácil comprensión.
- Artículo 41: En cuanto a la señalización visual y acústica se establece que la lectura sea fácil, concisa y sencilla, junto con pictogramas sencillos y estandarizados. Las señales han de estar visibles y bien iluminadas, evitando en todo momento sombras, obstáculos o reflejos. Han de tener un color liso de base, el cual contraste con el entorno en donde se coloque, a su vez ha de tener una inclinación de entre 30 y 45° y una altura que vaya de 0,9 a 1,20 m. En cuanto a la fuente, esta debe ser de tipo palo seco, que son aquellas que en cada carácter no tiene unas pequeñas terminaciones llamadas remates, gracias o serifas (Rivera, 2016) y el tamaño de letra dependerá de la distancia, acentuando que a más de 5 m la letra ha de ser de 7 cm y en una distancia de 0,5m la letra tendrá un tamaño de 0,7 cm. Las superficies vidriadas deberán ser señalizadas con bandas horizontales para garantizar su detección y donde se disponga de información sonora deberá estar esa misma información en formato texto.
- Artículo 42: Las señales que den una misma información han de seguir siempre el mismo formato y color. En los puntos de cruce es obligatorio informar de los nombres de las vías y se debe reiterar la señalización en los itinerarios más largos.
- Artículo 43: Los símbolos de accesibilidad que hay en playas, plazas, parkings, aseos públicos, transporte público e itinerarios peatonales ha de seguir el diseño, estilo, forma y proporción que se rige en la norma UNE 41501 Símbolo de accesibilidad para la movilidad. Reglas y grados de uso.
- Artículo 44: En relación a la señalización táctil se comenta que los rótulos han de estar en una zona de interacción con el brazo, que sería en paramentos verticales, entre 1,20 y 1,60m, y en los horizontales, entre 0,90 y 1,25m. Si están escritos en braille, la información deberá ser escrita en el margen inferior izquierdo a una distancia de entre 1 y 3cm del margen del rotulo, sin embargo si la información es en alto relieve, mediante mapas, planos o maquetas estas deberán tener diversos

relieves y contrastes de colores, estarán libres de obstáculos y se ubicaran en los itinerarios más frecuentados en el destino.

- Artículos 45 y 46: En estos artículos se habla sobre el pavimento táctil, el cual sirve para orientar, dirigir y advertir a personas en zonas de uso peatonal y a su vez de fácil detección con un bastón o los pies. Sirven para indicar puntos de peligro o cambios de nivel como por ejemplo rampas, escalones, escaleras, ascensores, vados, isletas o pasos peatonales.
- Artículo 47: Las maquinas o elementos manipulables han de estar en braille, disponer de videocomunicación, conversión de texto en voz o cualquier otra adaptación que de acceso a la información, a comunicarse y al uso por todas las personas.

Para poder comprobar lo que se cumple en cada destino de lo redactado en la norma anteriormente mencionada se hará una visita a los puntos más frecuentados de ambas ciudades, ya sean lugares de ocio como plazas o parques como a recursos como museos o iglesias.

10.1. Gijón

En relación al artículo 40 se cumple con lo establecido ya que en la ciudad disponen de señales, rótulos e indicadores de fácil comprensión, complementándose con elementos visuales, táctiles y sonoros. Sobre el artículo 41 se cumple únicamente parte de este ya que las señales de orientación cumplen con lo establecido mientras que los carteles informativos están algunos muy deteriorados, sucios o con un tamaño de letra muy reducido (Ver anexos 3, 4 y 5) por lo que apenas puede percibirse lo que pone, lo que dificulta la comunicación con aquellas personas con una discapacidad visual. El artículo 43 se cumple a la perfección ya que en cada punto de cruce se da la información sobre el nombre de la vía en un cartel con letra de gran tamaño y contraste cromático para una mejor apreciación, por otro lado las señales de orientación mantienen un formato y color siempre, evitando la confusión de aquellos que visitan la ciudad. Por lo que concierne al artículo 43 Gijón dispone de símbolos de accesibilidad en lugares públicos como las playas, las plazas, los parkings, transportes públicos e itinerarios peatonales, aunque la mayoría de ellos se relacionan a personas que poseen una discapacidad relacionada con la movilidad. Tocante al artículo 44 sobre la señalización táctil no se han podido apreciar carteles en los que se emplee el Braille o que se dispongan de maquetas, a excepción de lo que se ofrece en la oficina de información turística del destino. A lo referente a los

artículos 45 y 46 sobre los pavimentos táctiles la ciudad de Gijón dispone de ellos en zonas de uso peatonal como por ejemplo los paseos junto a las playas o junto a las marquesinas de los autobuses. Cabe destacar la existencia del Plan de Barrios 2019-2023 gracias al cual muchas de las calles de la ciudad se están adaptando o se adaptarán para ser más accesibles para los peatones. Finalmente, en cuanto al artículo 47 las máquinas o elementos manipulables como pueden ser los cajeros automáticos o máquinas expendedoras, disponen de algún tipo de adaptación como puede ser el braille o la conversión de texto en voz para permitir el acceso a la información a todos.

10.2. Bilbao

Cumple con lo relativo al artículo 40 de la normativa a comparar debido a que Bilbao dispone de señales, rótulos e indicadores en los itinerarios peatonales y a su misma vez hace empleo de elementos visuales, sonoros y táctiles que cumplen con los criterios de diseño establecidos para evitar la confusión de los peatones. En relación al artículo 41 la lectura de las señales es fácil, concisa y sea compañía por pictogramas estandarizados pero en varias zonas de la ciudad la altura de las señales puede llegar a ser superior a los 1,2m máximos establecidos (Ver anexo 6), lo que puede llegar a dificultar la visión de los usuarios. La ciudad también dispone de información sonora, como por ejemplo en el transporte público, en las líneas del bus Bilbobus para ser exactos donde hay una máquina que sirve como megáfono que avisa sobre la información relativa a los autobuses (Ver anexo 7). En lo que concierne al artículo 42 los nombres de las vías se encuentran en cada cruce, en una placa azul lo cual hace un gran contraste cromático y su letra está en un tamaño legible para cualquier peatón. Se reiteran siempre las señales, tanto en recorridos cortos como en los largos. Las señales siempre tienen el mismo formato y color, tanto en la villa de Bilbao como en otros pueblos de la provincia de Bizkaia. Conforme al artículo 43 en este destino disponen de símbolos de accesibilidad en plazas, parques, aseos públicos, itinerarios peatonales y en transporte. En cuanto al artículo 44, existen planos y mapas por la ciudad, donde las señales disponen de códigos QR con videos o audios a la misma vez que información en braille, destacan en lugares como las señales informativas de las marquesinas de los buses Bilbobus (Ver anexo 8) y fuera de las dos oficinas de información turística de Bilbao. Referente a los artículos 45 y 46 el pavimento táctil destaca en los interiores de los edificios públicos como el caso de la oficina de turismo o centros comerciales y en estaciones de transporte público como el metro, tranvía y autobús. Por último, conforme al artículo 47 las máquinas y elementos manipulables como las

máquinas de transporte público o cajeros automáticos hacen uso del braille o de la conversión de texto en voz para poder ser empleadas por cualquier persona, con o sin discapacidad.

CAPITULO IV. CONCLUSIÓN

11. Conclusiones

Este estudio se realiza en las ciudades de Bilbao y Gijón debido a que son dos ciudades con un pasado muy similar, ya que ambas fueron ciudades impulsadas por la minería que han tenido una gran transformación, pasando de ser el sector secundario quien movía la economía a que lo fuera el sector servicios gracias al turismo que ha ido aumentando progresivamente. Asimismo, estas ciudades son dos de las principales en la zona norte de España, por lo que tienen también su importancia geográfica ya que las zonas principales que se visitan o donde hay turismo son en la zona sur o este del país. Por otro lado está el porqué de la elección del colectivo a quien se dirige que es a los discapacitados sensoriales ya que la mayor parte de los estudios sobre accesibilidad se dirigen a todas las discapacidades o se centran únicamente en la física.

En ambos casos se ha podido apreciar que están preparados para la visita de aquellas personas que poseen una discapacidad sensorial, ya que en sus páginas web disponen de los sellos que poseen como destinos accesibles y las normativas que cumplen, pero en este proyecto se analiza eso más a fondo mediante la opinión de la demanda y lo que brinda la oferta.

En lo referente a la demanda, la encuesta realizada a las personas que poseen una discapacidad sensorial, aunque fueran pocas, se sacan las siguientes conclusiones:

- Aunque el 58% de los empleados pertenecen a una organización, no deciden viajar con ella, sino con familiares o sus respectivas parejas
- Buscan información mediante las páginas web de los destinos, blogs o redes sociales, por lo que luego no necesitan ir a la oficina de turismo para buscar información
- El 75% de los encuestados consideran que se les da más visibilidad a las personas que sufren otro tipo de discapacidad, tal y como la física o también la mayoría de ellos sienten que empleados del sector turístico no siempre han sido tan asertivos o comprensivos con sus discapacidades, es por eso que sugieren que se le dé más visibilidad a este colectivo
- El braille o los audios no lo son todo para este colectivo y debido a ello sugieren la incorporación de nuevas tecnologías y visitas táctiles.

- Por otro lado los encuestados consideran el contraste algo primordial, ya sea en los folletos informativos y señales como en el edificio para facilitar el acceso a las personas con discapacidad visual.

Lo que concierne a la oferta, el estudio de las oficinas de turismo muestran que Gijón cuenta con medios físicos o tecnológicos para la inclusión de personas con discapacidad sensorial en el turismo por la ciudad aunque les hace falta aún la incorporación de materiales tales y como videos que contengan subtítulos o estén traducidos a lengua de signos, información audiodescrita o la incorporación de un bucle magnético en el edificio para que aquellas personas que hagan empleo de audífonos puedan ser atendidas en mejores condiciones. En lo referente al edificio, afirman hacer uso de contrastes cromáticos, estar todos los indicadores en un lugar visible y bien iluminado y disponen de franjas para notificar cambios de nivel o puntos de peligro. Por otro lado está la oficina de turismo de Bilbao que constata tener el sello de accesibilidad universal debido a que cumple con lo regulado en las Normas UNE 170001, parte 1 y parte 2, por lo que están preparados para la visita de cualquier persona con cualquiera de las tres clases de discapacidad, evitando la exclusión social de estos colectivos. Sin embargo, no se ofrecen visitas guiadas especializadas, servicio que podrían añadir para estar aún más adaptados a este colectivo.

En lo relativo a la señalización tanto Bilbao como Gijón cumplen con gran parte de los artículos de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, en concreto el capítulo XI que habla de la señalización y comunicación sensorial, donde se habla de los pavimentos táctiles, símbolos de accesibilidad y señalización táctil.

Sin embargo hay ciertos cambios que pueden realizarse, como por ejemplo en Gijón el mantenimiento de los carteles no es el mejor ya que hay carteles sucios o dañados, sin contar que alguno de ellos tiene la letra demasiado pequeña incluso para aquellos con buena visión, aunque no todo es malo ya que en la ciudad han desarrollado un Plan de barrios, donde el ayuntamiento se compromete a mejorar la accesibilidad de la ciudad no solo teniendo en cuenta a los turistas o visitantes que puedan ir, sino a los propios residentes. Por otro lado, en Bilbao las señales que se encuentran colocadas en postes están quizás a una altura superior a la dictada en la orden anteriormente mencionada, lo

que dificultaría la visión, junto con que únicamente un medio de transporte, en este caso los buses que únicamente circulan por Bilbao, posee los carteles y la señalización en braille y con un código QR con información en formato sonoro.

A modo de conclusión podría decirse que Bilbao y Gijón son dos de las ciudades de España más accesibles ya que ambas disponen del material necesario para ser accesibles para personas con discapacidad sensorial, de hecho Bilbao recibió en 2013 el premio a ciudad accesible por parte de la Comisión Europea; aun así debido a las diferentes normativas de las comunidades autónomas son destinos que no son totalmente comparables como podrían serlo Gijón con Oviedo o Bilbao con San Sebastián. Es por ello que este estudio se ha guiado por la normativa estatal únicamente, como en el caso de la señalización, donde se les ha comparado desde una orden nacional. También cabe destacar que las ciudades a estudiar tienen menor número de población y a su vez de recursos económicos como pueden ser los casos de Madrid o Barcelona y aunque puedan necesitar ciertas mejoras las soluciones que se pueden dar son lo suficientemente asequibles, en el siguiente apartado se explicará cómo hacerlo.

12. Propuesta de mejora

Ningún destino es perfecto por lo que en el siguiente apartado se mencionaran varias mejoras que pueden realizarse tanto en Gijón como en Bilbao para ser dos destinos turísticos más adaptados para aquellas personas con una discapacidad sensorial.

Por un lado está la oficina de turismo de Gijón, la cual necesitaría incluir material audiodescriptivo, subtítulos a los videos promocionales, bucle magnético en la oficina para así facilitar la visita a quienes tengan una discapacidad auditiva. En cuanto a la señalización, la limpieza de carteles informativos o señales que sirven para guiar hasta un recursos es primordial, ya que la falta de mantenimiento de estos dificultan su comprensión, debido a que al estar en la calle sufren de los impactos meteorológicos pero también de daños humanos; por otro lado la renovación de estos es importante ya que se observa que varios de los carteles poseen un tamaño de letra poco adecuado para aquellos con problemas de visión, por lo cual habría que cambiarlos por unos con un tamaño de letra superior. En cuanto a la información de los transportes, en las marquesinas no existe información adaptada a personas con discapacidad sensorial, por lo que podría añadirse junto al mapa de rutas un código QR donde se dé información en formato auditivo o en

la parte baja izquierda del cartel se podría escribir en braille las líneas que circulan por allí y su frecuencia.

En relación a la oficina de turismo de Bilbao, ellos afirman tener la certificación de accesibilidad universal gracias a la UNE 170001-1 y 170001-2 pero los folletos que disponen online tiene la letra muy pequeña, incluso para aquellos con buena visión, por lo que el aumento de la letra sería una buena opción. Otra introducción que se podría hacer a la oficina sería la creación de visitas guiadas adaptadas a la demanda que se estudia, incluyendo a estos en la actividad turística como al resto de la sociedad mediante visitas táctiles o sonoras. Por otro lado está la señalización e información de los medios de transporte bilbaínos, de los cuales el único adaptado a personas con discapacidad sensorial es el Bilbobus pero el resto de medios de transporte como el tranvía, metro o buses de la provincia no están señalizados de la misma manera por lo que los carteles señalizadores podrían disponer de códigos QR o información escrita en Braille como es el caso de los buses que circulan únicamente la ciudad ya que los turistas que visitan Bilbao también querrán ver los alrededores por lo cual estos otros medios de transporte deberían estar igualmente adaptados para aquellos con discapacidad sensorial; es o todos los medios de transporte o ninguno. Finalmente ha de mencionarse que las señales indicadoras están muy altas, lo que puede dificultar la visión, mucho más a aquellos que sufran de problemas visuales, por lo que se podría disminuir la altura de estas o colocar todas las fechas de una forma más organizada para que ninguna de ellas se tapada con la sombra de otra, mejorando la visibilidad de estas.

13. Líneas Futuras

Como se menciona al comienzo de este estudio, en la sección de antecedentes, no existen trabajos dedicados a la accesibilidad sensorial ya que se centran en todas las discapacidades. Entre ellos no destaca ningún estudio realizado sobre las oficinas de turismo pero un recurso muy estudiado son los museos, donde podría realizarse también esta clase de proyecto.

Una idea podría ser realizar estudios sobre la accesibilidad para este grupo específico de discapacitados en diversos destinos. Por lo que se aprecia a lo largo del proyecto tanto Bilbao como Gijón están muy adaptadas y dan gran importancia a la inclusión de personas con discapacidad, de cualquiera de los tres tipos, al turismo. Podría realizarse este estudio en ciudades grandes como las estudiadas pero también en pueblos con menos recursos,

de hecho la encuesta sobre las oficinas de turismo también se realizó por unas pequeñas oficinas de turismo de pueblos cercanos a los destinos de estudio, que serían Balmaseda (Bizkaia) y Llanes (Asturias).

En cuanto a la oficina de turismo de Balmaseda, no disponen de material audio descriptivo, videos con subtítulos o en lenguaje de signos, puntos de información interactivos, bucle magnético, información en Braille, franjas señalizadoras de desniveles, maquetas, información sonora, planos con altorrelieve ni información adaptada para niños con discapacidad sensorial; sin embargo sí que tienen pictogramas y señales con relieve, folletos con un tamaño adecuado, rótulos en un lugar visible, la alarma de incendios dispone de señales tanto acústicas como visuales y sus empleados están formados para trabajar con este colectivo, aunque no son ellos los que ofrecen esta formación. En lo que concierne a visitas guiadas, estas no están adaptadas a personas con discapacidad sensorial y las que tienen son de pago; no obstante entre las nuevas medidas que planean crear esta hacer una ruta de senderismo para aquellas personas con una discapacidad visual. Reciben ayudas tanto del Gobierno Vasco como de la Diputación Foral de Bizkaia aunque no son para la adaptación de la oficina a personas con una discapacidad sensorial pero si para la actualización anual de la información y los servicios ofrecidos.

Por otro lado está la oficina de turismo de Llanes que dispone de material audiodescrito, folletos en un tamaño adecuado para personas con discapacidad visual, información y señalización en Braille, pictogramas e indicadores en alto relieve y su información también está adaptada para niños; sin embargo sus videos no están ni subtítulos ni traducidos a lengua de signos, no disponen puntos de información interactivos, tampoco de un bucle magnético para aquellas personas con problemas de audición, también les faltan franjas señalizadoras para indicar las diversas áreas de la oficina o las diferencias de cota. No disponen de maquetas pero si de planos con relieve e información sonora, tampoco disponen de visitas guiadas especializadas pero poseen una aplicación con audioguía. En cuanto a los empleados, estos están formados para trabajar con esta clase de demanda pero no es la oficina quien les oferta esta clase de formación. En relación al edificio no hay constancia del uso de contrastes cromáticos, franjas o logotipos para la diferenciación del entorno ni la alarma de incendios da señales tanto acústicas como visuales, Se plantean la creación de nuevas medidas futuras, tal y como la implantación de un bucle magnético, para las cuales no reciben ningún tipo de ayuda ni por parte del

Gobierno de Asturias ni por el Ayuntamiento de Llanes. Cabe destacar que se cambia la señalización en el mismo momento que se aprecia una deficiencia, tal y como que este rota como que no se pueda leer bien y por otro lado los folletos se actualizan anualmente.

Este trabajo se focaliza en la información y señalización pero existen otras ramas del turismo en las que podría realizarse este estudio. La adaptación del turismo para personas con una discapacidad sensorial podría centrarse en los siguientes lugares o actividades:

- Eventos de cualquier categoría
- Alojamientos de cualquier tipo
- Visitas a recursos culturales como pueden ser los museos
- Transporte, tanto público como privado
- Recursos naturales como playas, volcanes o bosques
- Sobre cualquier tipo de producto turístico

BIBLIOGRAFÍA

- Bilbao-Bizkaia be basque. (2022). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfkfindmkaj/https://www.bilbaoturismo.net/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadername2=Pragma&blobheadervalue1=filename%3D123%5C822%5CBB_TURISMO_
- Asturias.com*. (3 de marzo de 2022). Obtenido de <https://asturias.com/playa-de-poniente/>
- Ayuntamiento de Gijón. (2022). *Gijón*. Obtenido de <https://www.gijon.es/es>
- Barceló Hotel Group. (2022). *Barceló Experiences*. Obtenido de <https://www.barcelo.com/guia-turismo/es/espana/bilbao/que-ver/parque-etxebarria/>
- Bilbao BBK Live. (2022). *BBK Live*. Obtenido de <https://www.bilbaobbklive.com/es/>
- Bilbao Turismo. (2022). *Bilbao Turismo*. Obtenido de <https://www.bilbaoturismo.net/BilbaoTurismo/es/turistas>
- Bizkaia Talent. (2022). *Bizkaia Talent*. Obtenido de <https://www.bizkaiatalent.eus/pais-vasco-te-espera/apuesta-de-futuro/industrial-cultural-servicios/>
- Blog de Karma. (2020). *Karma España*. Obtenido de <https://www.karmamobility.es/2020/05/asociaciones-personas-discapacidad-espana/>
- Caballero, M. S. (2022). *MATI*. Obtenido de http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=12:que-es-accesibilidad
- Civitatis Bilbao. (2022). *Civitatis Bilbao*. Obtenido de <https://www.disfrutabilbao.com/plaza-nueva>
- COCEMFE. (2014). GUÍA DE HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA LA ACCESIBILIDAD Y VIDA INDEPENDIENTE. Madrid, España. Obtenido de <https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2021/08/20210127-guia-herramientas-basicas-accesibilidad-vida-independiente.pdf>
- COCEMFE. (2020). *COCEMFE*. Obtenido de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/3104>
- Consejería de educación. (2022). *MANUAL DE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO DERIVADAS DE DISCAPACIDAD AUDITIVA*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfkfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.juntadeandalucia.es%2Feducacion%2Fportalaverroes%2Fdocuments%2F10306%2F1513789%2Fdiscapacidad%2Bauditiva.pdf&clen=1675592&pdfilename=discapacidad%20auditiva.pdf

- Consortio de transportes de Bizkaia. (2022). *CTB*. Obtenido de <https://www.ctb.eus/es/red-de-transporte-publico>
- Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. (2018). *Turismo Euskadi*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/modelo_accesibilidad_turistica/es_def/adjuntos/Anexo_8_Accesibilidad_OOTT_es.pdf
- Díaz, D. (2021). *El Español*. Obtenido de https://www.elespanol.com/reportajes/20210429/ciudades-espana-ocu-vigo-gijon-madrid-barcelona/577193651_0.html
- Eusko Guide Ltd. (2022). *Euskoguide*. Obtenido de <https://www.euskoguide.com/es/festivales-eventos/bilbao-aste-nagusia-semana-grande/>
- FMGB. (2022). *Museo Guggenheim Bilbao*. Obtenido de <https://www.guggenheim-bilbao.eus/>
- Gijón Turismo Profesional. (2022). *Gijón Turismo*. Obtenido de <https://gijonturismoprofesional.es/es>
- Guía Bilbao*. (2022). Obtenido de <https://guiabilbao.net/que-ver-visitar-bilbao/montes-bilbao/monte-cobetas>
- INE. (2022). *INE*. Obtenido de <https://www.ine.es/index.htm>
- Keral, D. (2021). *Un viaje creativo*. Obtenido de <https://unviajecreativo.com/jardin-botanico-de-gijon-precio-horario/>
- Laboral, ciudad de la cultura*. (2022). Obtenido de <http://www.laboralciudaddelacultura.com/>
- Más Bilbao. (2022). *Más Bilbao*. Obtenido de <https://www.masbilbao.com/mirador-de-archanda/>
- Mazo, E., & Galera, C. (2016). *Expansión*. Obtenido de <https://www.expansion.com/economia/2016/01/24/56a0f964e2704e5d168b45ef.html>
- Ministerio de Vivienda. (2021). *BOE*. Obtenido de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-13488
- Mónica Zas Marcos, P. J. (2020). *El diario*. Obtenido de https://www.eldiario.es/cultura/arte/laboral-gijon-monumento-franquista-politica_1_1110311.html
- Mora, S. L. (2022). *Accesibilidad web*. Obtenido de <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/>
- Muñoz, A. M., & M.B., I. (2022). *Urbipedia; Archivo de Arquitectura*. Obtenido de https://www.urbipedia.org/hoja/Efecto_Bilbao#:~:text=Se%20conoce%20como%20Efecto%20Bilbao,cambian%20la%20fisonom%C3%ADa%20de%20la

MUSEO BELLAS ARTES DE BILBAO. (2021). *Museo de Bellas Artes de Bilbao*. Obtenido de <https://museobilbao.com/>

National Geographic. (2022). *Historia, National Geographic*. Obtenido de https://historia.nationalgeographic.com.es/a/gijon-referente-mundo-romano-cantabrico_14156

National Rehabilitation Information Center. (2022). *NARIC*. Obtenido de <https://www.naric.com/?q=es/content/selecciones-del-bibliotecario-discapacidades-sensoriales>

OCU. (2021). *OCU*. Obtenido de <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/informe/calidad-vida-urbana>

OMT. (2022). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es>

ONCE. (2022). *ONCE*. Obtenido de <https://www.once.es/>

Oxford University Press. (2022). *Oxford Languages and Google*. Obtenido de <https://languages.oup.com/google-dictionary-es/>

RAE. (2019). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>

Redacción Traveller. (2021). *Traveller*. Obtenido de <https://www.traveler.es/viajes-urbanos/galerias/ciudades-espana-mejor-calidad-de-vida-ocu/3069>

Repsol SA. (2022). *Guía Repsol*. Obtenido de <https://www.guiarepsol.com/es/fichas/lugar-emblematico/cerro-de-santa-catalina-elogio-del-horizonte-65444/>

Rivera, A. (2016). *PAREDRO*. Obtenido de <https://www.paredro.com/5-fuentes-sans-serif-que-debes-tener/>

Santa Iglesia Catedral Basílica del Señor Santiago. (2017). *Catedral de Santiago*. Obtenido de <https://catedralbilbao.com/>

Sitios de España. (2022). *Sitios de España*. Obtenido de <https://www.sitiosdeespana.es/articulo/que-ver-en-bilbao-10-lugares-que-no-debes-perderte>

Turismo Asturias. (2022). *Turismo Asturias*. Obtenido de <https://www.turismoasturias.es/home>

Turismo Euskadi. (2020). *Euskadi Basque Country*. Obtenido de <https://turismo.euskadi.eus/es/>

UNE. (2022). Obtenido de <https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/primera-norma-iso-de-turismo-accesible>

Visualfy. (2022). Obtenido de <https://www.visualfy.com/es/sellos-accesibilidad/>

ANEXOS

Anexo 1. Formulario para las oficinas de turismo de Gijón y Bilbao

Oficina de turismo accesible

¡Hola! Soy una alumna del Master de Dirección y planificación del turismo por la Universidad de Oviedo. Estoy realizando mi TFM sobre la accesibilidad en Bilbao y Gijón para personas con discapacidad sensorial y me gustaría con esta encuesta saber cómo de accesible es la oficina con este colectivo.

1. ¿Dónde se ubica su oficina de turismo?

2. ¿Disponéis de material audio descriptivo?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

3. ¿Los videos que publicáis tanto en la web como en las RRSS están subtitrulados o traducidos a lengua de signos?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

4. ¿Disponéis de puntos de información interactivos?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

5. ¿Disponéis de bucle magnético para aquellas personas con discapacidad auditiva?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

6. ¿Los folletos están en un tamaño adecuado para gente con discapacidad visual?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

7. ¿Disponéis de información o señalización en braille?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

8. ¿Están vuestros pictogramas o indicadores hechos con relieve?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. ¿Poseéis franjas señalizadoras para señalar áreas específicas o informar de cambios de cota y desniveles?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

10. ¿Disponéis de algún tipo de maqueta?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

11. ¿Existen visitas guiadas adaptadas para personas con discapacidad auditiva o visual (Con lengua de signos o visitas táctiles)?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Otro:

12. En caso de haber visitas guiadas adaptadas, ¿son gratuitas o de pago?

Marca solo un óvalo.

Gratuitas

De pago

13. En el caso que no sean especializadas para este colectivo, ¿hay disponibles audífonos?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

14. ¿Disponéis de servicios e información adaptada y adecuada para niños?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

15. ¿Poseen de información sonora, maquetas o planos en autorrelieve?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

16. ¿Los empleados están formados para el trato con gente con discapacidad sensorial?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

17. ¿Ofrecéis vosotros formación para el trato a esta clase de personas?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

18. Cuando alguien con discapacidad visual o auditiva entra en la oficina ¿Os dirigís a la persona o al acompañante?

Marca solo un óvalo.

A la persona

Al acompañante

19. ¿Vuestros rótulos se encuentran en un lugar visible?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

20. ¿El edificio hace uso de contrastes cromáticos, señala con franjas o emplea logotipos para la diferenciación del entorno?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

21. ¿La alarma de incendio emite señales tanto visuales como acústicas?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

22. ¿Recibís ayudas para la adaptación de los servicios y la información para personas con discapacidad sensorial?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

23. En el caso de recibir ayudas, ¿De quien las reciben?

24. ¿Cada cuanto actualizáis, cambiáis o renováis las señales o folletos informativos?

25. ¿Planeáis la creación de medidas accesibles para este publico para un futuro cercano?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

26. Si es así, ¿Qué planeáis crear?

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Anexo 2. Formulario turismo para personas con discapacidad sensorial

Turismo para personas con discapacidad sensorial

¡Hola! Soy una alumna del Master de Dirección y planificación del turismo por la Universidad de Oviedo. Estoy realizando mi TFM sobre la accesibilidad en Bilbao y Gijón para personas con discapacidad sensorial y me gustaría con esta encuesta saber el punto de vista de este colectivo cuando deciden viajar.

***Obligatorio**

1. ¿Qué edad tienes? *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 18
- Entre 18 y 25
- Entre 26 y 35
- Entre 36 y 45
- Entre 46 y 55
- Entre 56 y 65
- Más de 65

2. ¿Cuál es tu genero? *

Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre
- No binario
- Otro

3. ¿Cuál es tu nivel de estudios? * *Marca solo un óvalo.*

- Educación primaria
- Educación secundaria
- Bachillerato
- Grado medio
- Grado superior
- Grado universitario
- Master
- Doctorado
- Ninguno

4. ¿Cuál es tu ocupación? * *Marca solo un óvalo.*

- Estudiante
- Trabajador
- En practicas

5. ¿Qué tipo de discapacidad sensorial tienes? * *Marca solo un óvalo.*

- Auditiva
- Visual
- De habla
- De comunicación

6. ¿Cómo es tu discapacidad? *

Marca solo un óvalo.

- Leve
- Grave
- Total

7. ¿Es tu discapacidad adquirida o congénita? *

Marca solo un óvalo.

- Adquirida
- Congénita

8. ¿Pertenece a una asociación de personas discapacitadas? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. ¿Sueles viajar mucho? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

10. ¿Cómo sueles contratar los viajes? *

Marca solo un óvalo.

Mediante una agencia de viajes

Por internet

Otro:

11. ¿Cómo sueles viajar? *

Marca solo un óvalo.

En solitario

Con amigos/amigas

Con la familia

Con mi

pareja

Con la

asociación

Otro:

12. ¿Cómo buscas la información sobre el destino al que planeas viajar? *

Marca solo un óvalo.

- Página web del destino
 - Blogs
 - Redes sociales
 - Televisión
 - Radio
 - Folletos
 - Recomendaciones de amigos o familiares
 - Otro:
-

13. ¿Qué tipo de turismo sueles realizar? *

Marca solo un óvalo.

- Cultural
 - Rural
 - Gastronomico
 - Sol
 - y
 - playa De
 - negocios
 - Otro:
-

14. Una vez en el destino, ¿Vas a buscar información a la oficina de turismo? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- A veces

15. ¿Cuándo viajas contratas/reservas visitas guiadas *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- A veces

16. ¿Prefieres personas o tecnología a la hora de realizar visitas guiadas? *

Marca solo un óvalo.

- Prefiero que una persona me vaya guiando
- Prefiero ir por mi cuenta con algún aparato tecnológico (PE: Audífonos)

17. ¿Sientes que en tus anteriores viajes los trabajadores de turismo (Oficinas, * alojamientos, restaurantes,...) han sido asertivos con tu discapacidad?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- A veces
- Otro: _____

18. ¿Alguna vez ha sentido que se le ha dado más importancia a la accesibilidad * física que a la sensorial?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez
- Otro: _____

19. ¿Tiene alguna idea, sugerencia o mejora para la accesibilidad sensorial?

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Anexo 3. Señal informativa sobre el cerro de Santa Catalina (Gijón)



Anexo 4. Señal informativa Gijón



Anexo 5. Señal panorámica de Gijón



Anexo 6. Señal de direcciones de Bilbao



Anexo 7. Informador de llegada de autobuses en las marquesinas de Bilbao



Anexo 8. Código QR sobre el transporte en bus por Bilbao

