



**TRABAJO DE FIN DE GRADO  
GRADO EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA  
Y COMUNIDAD SORDA  
CURSO ACADÉMICO 2023-2024  
CONVOCATORIA JUNIO**

**ACCESIBILIDAD Y PERSONAS SORDAS EN ÁMBITO TURÍSTICO**

AUTOR(A): Sánchez Salgado, Jhoseline Adriana

En Madrid, a 06 de junio de 2024

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Evolución del concepto de discapacidad.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Evolución legislativa.....</b>	<b>9</b>
1.2.1 Constitución de 1978 .....	9
1.2.2 Ley 27/2007 .....	9
1.2.3 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.....	10
1.2.4 Legislación en el medio turístico .....	12
<b>1.3 Marco teórico.....</b>	<b>13</b>
1.3.1 Medio turístico y accesibilidad .....	14
1.3.2 Algunos recursos para personas sordas en espacios culturales .....	16
1.3.3 Accesibilidad y Patrimonio: Especificidades de la traducción de signoguías culturales a una lengua de señas .....	16
1.3.4 Los turistas con discapacidad en el mercado turístico español: caracterización, hábitos de consumo y tendencias.....	17
1.3.5 Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito .....	18
1.3.6 Análisis de Madrid desde el punto de vista de interés turístico para personas sordas.....	19
<b>1.4 Objetivos e hipótesis.....</b>	<b>22</b>
<b>2. DESARROLLO Y RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Metodología.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Informantes e Instrumento .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Resultados .....</b>	<b>24</b>
2.3.1 Datos generales .....	24
2.3.2 Datos Específicos .....	26
2.3.3 Accesibilidad.....	29
<b>3. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>36</b>
<b>5. ANEXOS .....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	7
<b>Tabla 2</b> .....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	7
<b>Figura 2</b> .....	24
<b>Figura 3</b> .....	24
<b>Figura 4</b> .....	25
<b>Figura 5</b> .....	25
<b>Figura 6</b> .....	25
<b>Figura 7</b> .....	25
<b>Figura 8</b> .....	25
<b>Figura 9</b> .....	25
<b>Figura 10</b> .....	26
<b>Figura 11</b> .....	27
<b>Figura 12</b> .....	27
<b>Figura 13</b> .....	27
<b>Figura 14</b> .....	28
<b>Figura 15</b> .....	28
<b>Figura 16</b> .....	29
<b>Figura 17</b> .....	29
<b>Figura 18</b> .....	30
<b>Figura 19</b> .....	30
<b>Figura 20</b> .....	30
<b>Figura 21</b> .....	30
<b>Figura 22</b> .....	39
<b>Figura 23</b> .....	40
<b>Figura 24</b> .....	40
<b>Figura 25</b> .....	41
<b>Figura 26</b> .....	42
<b>Figura 27</b> .....	43
<b>Figura 28</b> .....	44
<b>Figura 29</b> .....	45
<b>Figura 30</b> .....	46
<b>Figura 31</b> .....	47
<b>Figura 32</b> .....	48
<b>Figura 33</b> .....	48
<b>Figura 34</b> .....	49
<b>Figura 35</b> .....	49
<b>Figura 36</b> .....	50
<b>Figura 37</b> .....	50
<b>Figura 38</b> .....	51
<b>Figura 39</b> .....	51
<b>Figura 40</b> .....	56

Taleb Rifai-ex secretario de la Organización Mundial del Turismo- (OMT,2014, p.3) mencionó:

*La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una oportunidad extraordinaria de negocio. Por encima de todo debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no sólo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.*

## 1. INTRODUCCIÓN

El medio turístico es un sector en constante expansión a nivel mundial. Según la OMT el concepto *turismo* hace alusión a:

Un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (Organización Mundial del Turismo [OMT] s.f.a.).


Ahora bien, los denominados *viajeros* son individuos con características, preferencias y necesidades propias y singulares. En esta investigación, el colectivo de personas sordas viajeras suscita un interés particular. Para ello, es necesario tener en cuenta que el mencionado colectivo alberga gran variedad de perfiles en lo referente al tipo de sordera que presenta la persona, las formas que utiliza para comunicarse, las características individuales y el contexto social, educativo y familiar en el cual se desarrolla como persona (CNSEinfo, 2020, 0:06s-0:25s, <https://bit.ly/45YJTYr>).

Según lo mencionado anteriormente ¿cómo se pueden definir a las personas sordas? Según CNSE (s.f.), “son aquellas con una pérdida auditiva y que en su vida cotidiana encuentran barreras de comunicación (un entorno limitante) que a menudo le dificultan o impiden desarrollar sus capacidades y participar en la sociedad en igualdad de condiciones”. Atendiendo a esta definición es notorio el gran valor del entorno, y debe tenerse en cuenta que no sólo influye en las personas con discapacidad sino en toda la población, pues es un factor condicionante en el hecho de ayudar a derribar o construir una barrera comunicativa, física, social, etc. El entorno engloba todos los componentes del alrededor: espacios, objetos, enseres, servicios, etc.; forma parte del día a día de todas las personas y posibilita la interacción de unos con otros, dependiendo de cómo esté configurado permitirá que se desenvuelvan más libremente o no. Si el entorno fuera 100% accesible, todas las personas, independientemente si tienen discapacidad o no, podrían disfrutar de su autonomía sin ninguna restricción, es decir, un entorno limitante es el que condiciona a una persona a sufrir una discapacidad (Muntadas Peiro, 2014, p. 26).

La heterogeneidad entre las personas sordas es exactamente la misma que el resto de la sociedad, lo que sí influye es el momento histórico, político y social en el que viven puesto que va a determinar su desarrollo personal. La situación actual de una persona sorda dista mucho de la que vivió hace cien años gracias a los recursos de los que disponen hoy en día (Fundación CNSE, 2013, p. 7). Sin embargo, existen una serie de estereotipos hacia este colectivo y la lengua viso-gestual que utilizan, no todos, para comunicarse, que continúan vigentes en la sociedad. Por ejemplo, el denominarlos sordomudos, suponer que todas las personas sordas saben leer los labios, la falsa creencia de que la lengua de signos es universal, entre otras (CNSEinfo, 2016, 0:26s-2:30s, <https://bit.ly/498IH7c>). Dichos mitos y estereotipos están plasmados en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Mitos y estereotipos sobre la comunidad sorda y la lengua de signos*

<b>Estereotipos/Mitos</b> 	
Sordomudos.	Persona Sorda. ✓
Lenguaje de Signos.	Lengua de Signos. ✓
Todas las personas sordas saben leer los labios.	Existen muchos factores que restringen la lectura labial, por ejemplo, las condiciones lumínicas, la velocidad y/o habilidad del orador etc. ✓
La lengua de signos es universal.	Cada país tiene su propia lengua de signos, en España están reconocidas la LSE y la LSC ✓
Todas las personas sordas saben lengua de signos.	Depende de las características de la persona, hay personas sordas con implantes que no saben lengua de signos porque no la necesitan en su día a día. ✓
Todas las personas sordas son iguales.	El colectivo de personas sordas es muy diverso: sordos oralistas, signantes, bilingües, con audífonos, con implantes cocleares etc. ✓

*Nota.* Esta tabla recoge algunos de los mitos y estereotipos sobre las personas sordas y la lengua de signos (Elaboración propia, 2024).

## 1.1 Evolución del concepto de discapacidad

La Organización Mundial de la Salud calcula que 1.300 millones de personas sufren una discapacidad, es decir, una de cada seis personas en todo el mundo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023a). El concepto de discapacidad y la forma de concebir a las personas con discapacidad ha evolucionado a lo largo de los años y es preciso mirar al pasado para poder comprender el presente de este colectivo y su lucha para que sean consideradas personas tan válidas como cualquier otra.

De este modo, se han ido dando diferentes modelos en torno al conjunto de las personas con discapacidad:

**Figura 1**

*Evolución de los modelos explicativos de la discapacidad*



*Nota.* El gráfico representa la evolución de los modelos teóricos de la discapacidad (Elaboración propia, 2023).

- Modelo tradicional -también denominado de prescindencia-, el cual asociaba la discapacidad con causas mágico-religiosas y las personas con discapacidad carecían de los derechos que gozaba cualquier otra persona, pues eran considerados ciudadanos de segunda, es decir, prescindibles. Por lo tanto, se daba la marginación de este colectivo.
- Modelo médico -conocido también como paradigma de la rehabilitación, surge en la II Guerra Mundial-, daba fin a la segregación de personas con discapacidad manifestado en el modelo anterior y en su defecto buscaba su rehabilitación para su posterior integración en la sociedad. De esta forma, las personas con discapacidad debían ser rehabilitadas para que volvieran a ser útiles para la sociedad y en la mayoría de los casos no tenían ni voz ni voto durante su proceso rehabilitador.
- Modelo social o paradigma de la autonomía personal surge con el objetivo de poner fin a actitudes paternalistas dadas hacia este conjunto de personas, así como también para ganar independencia tanto en el proceso rehabilitador como en la gestión y control de sus propias vidas en consonancia con el movimiento de vida independiente liderado por las propias personas con discapacidad y gestado en la década de los 70 (López Bastías, 2019).

Según la Clasificación Internacional de Deficiencias Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM), una deficiencia daba lugar a una discapacidad y ésta a una minusvalía. Dicha clasificación hace alusión a dos términos que hoy en día han quedado obsoletos para referirse hacia una persona con discapacidad, pues resultan peyorativos, y en la revista *Salud Pública* han aclarado tales conceptos: una *deficiencia* es entendida como una “anormalidad de la estructura corporal y de la apariencia y de la función de un órgano o sistema, cualquiera que sea su causa”; una *discapacidad* “refleja las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo”; mientras que las *minusvalías* son “las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades” (Jiménez Buñuales et al. 2002, p. 273).

La CIDDDM estuvo vigente durante un largo periodo en el cual fue sometida a diversas revisiones y modificaciones tales como el Borrador Alfa de la CIDDDM-2 o el Borrador Beta de la CIDDDM-2, entre otras. Es en el 2001 cuando la OMS reformula el planteamiento conceptual y estructura la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) la cual continúa vigente hoy en día (Jiménez Buñuales et al. 2002, p. 274).

La CIF resalta los conceptos de *salud y funcionamiento* (relacionado con las funciones corporales, las actividades y la participación) más que el de *discapacidad* (limitación de actividades o restricción de la participación), así como también considera los *factores contextuales* (ambientales y personales), siendo un punto de vista novedoso hasta entonces. La CIF aborda la discapacidad como un “concepto dinámico bidireccional fruto de la interacción entre estado de salud y factores contextuales” (Fernández-López et al. 2009, p. 776). En otras palabras, puede decirse que para hacer referencia a la discapacidad hay que aludir al medio, pues ésta no existe si el contexto que rodea al individuo le permite tener participación plena en las actividades sociales.

Como se ha mencionado en líneas anteriores, el número de personas en el mundo con una discapacidad es muy amplio, pero cabe recalcar que esta investigación se centra en la discapacidad auditiva. En España, el Instituto Nacional de Estadística

(INE), estima que ya en el año 2020 la población de personas con discapacidad auditiva era de 1.230.000. Según la OMS, más del 5% de la población mundial padece una pérdida de audición y se prevé que para el año 2050 haya casi 2.500 millones de personas con algún grado de pérdida de audición (OMS, 2023b).

## **1.2 Evolución legislativa**

En ámbito legislativo cabe recalcar que también se ha ido transformando para poder dar respuesta a los derechos que las personas con discapacidad han reclamado desde el movimiento de vida independiente explicado en los párrafos anteriores, así como también para que se utilice un vocabulario más acorde y respetuoso hacia ellos. Es notable el hecho de que las personas con discapacidad forman un segmento muy amplio y heterogéneo de la población (Corera Izu, 2019).

### **1.2.1 Constitución de 1978**

La Carta Magna de 1978, es un claro ejemplo de la utilización de un vocabulario obsoleto que ha supuesto una lucha por parte de este colectivo, por ejemplo, para que se actualice el término “disminuidos” utilizado en el artículo 49, el cual hoy en día es inadecuado y peyorativo (Servicio de Información sobre Discapacidad, 2023). Tal artículo menciona:

Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos. (Constitución española, 1978).

La propuesta de modificación aboga por un cambio íntegro del artículo tanto en lenguaje como en estructura y contenido, de esta forma, el texto articulado del nuevo artículo 49 de la Constitución, a dispensas de hacerse efectivo, dice “las personas con discapacidad son titulares de los derechos y deberes previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad real y efectiva, sin que pueda producirse discriminación” (La Moncloa, 2021).

### **1.2.2 Ley 27/2007**

De obligada mención es la presente ley, pues a través de ella se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de

las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas (Ley 7/2007). En sus artículos 10.d y 11.1 refleja lo siguiente:

10.d) Las Administraciones Públicas competentes promoverán la prestación de servicios de intérpretes en lenguas de signos españolas, en el caso de que así se solicite previamente, para las personas que sean usuarias de la misma, en aquellas actividades culturales, deportivas, de esparcimiento y de ocio que se determinen, tales como cines, teatros y museos nacionales, monumentos histórico-artísticos del Patrimonio del Estado y visitas guiadas en las que participen personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

11.1) En las estaciones de transporte marítimo, terrestre y aéreo que se determinen por las administraciones competentes, en razón de la relevancia del tráfico de viajeros, se prestarán servicios de intérpretes en lengua de signos española y/o en las lenguas de signos propias de las comunidades autónomas si las hubiera, en su ámbito territorial para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, en los puntos de información y atención al público que asimismo se establezcan, todo ello de acuerdo con las previsiones que se contengan en los mecanismos de cooperación a que se refiere la disposición final tercera de la Ley.

Mediante estos artículos se manifiesta la obligatoriedad legal a través de la cual las Administraciones Públicas presten servicios de interpretación a aquellos usuarios de lengua de signos que lo requieran. Esta acción contribuye a eliminar las barreras que las personas sordas se encuentran cuando deciden realizar actividades culturales, de esparcimiento y de ocio etc. También se menciona la necesidad de tales servicios en lo que a medios de transporte se refiere, resultando de gran interés para esta investigación puesto que los viajeros se pueden desplazar para realizar actividades turísticas.

Según la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE, 2023a), Roberto Suárez -presidente de la CNSE- afirma que el reconocimiento de la ley 27/2007 supuso un hito histórico en materia de derechos para las personas sordas y sordociegas, no obstante, era necesario tomar las medidas oportunas que aseguren su cumplimiento. Así, el 18 de julio de 2023 se aprobó el Reglamento que desarrolla la ley 27/2007, hecho celebrado por toda la comunidad sorda.

### **1.2.3 Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**

Desde la celebración de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en 2006 -ratificada por España en 2008- se acordó de forma unánime utilizar el término de “persona con discapacidad” y dejar de lado cualquier otro que siguiera anclado al pasado. De este modo, el foco principal de la Convención aboga por

una permutación de paradigma en las políticas sobre discapacidad, cambiando el enfoque asistencial por uno en el que prime la garantía de derechos (Corera Izu, 2019). Así es como el propósito de la Convención no fue la creación de nuevos derechos, sino más bien adaptar los ya existentes enfocándolos hacia las personas con discapacidad. Es por ello, que los siguientes artículos de la Convención reconocidos en la legislación española BOE, 2008 establecen:

Artículo 1. Propósito. El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente (p. 20649).

Artículo 9. Accesibilidad. Para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales (p. 20651).

Artículo 30. Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con los demás, en la vida cultural, y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad:

- a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles
- c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares de importancia cultural nacional.
- e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas (p. 20656).

Tras la lectura de estos tres artículos, se puede ver la importancia de garantizar los derechos de las personas con discapacidad para acceder y/o disfrutar en igualdad de condiciones en cualquier ámbito de la vida, incluido el turístico, ámbito de estudio en la presente investigación. La Convención marcó un antes y un después, quedando

establecido el compromiso por parte de los Estados Miembros para tomar las acciones necesarias con el objetivo de promover los derechos de las personas con discapacidad. En lo que concierne a España, firmó y ratificó esta Convención, por lo que desde el 3 de mayo de 2008 forma parte del ordenamiento jurídico español. Sin embargo, los datos publicados en el libro *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España 2016*, dejan ver su precaria puesta en práctica en el territorio español (CERMI, 2017, p.122). Se denuncian, entre otras cosas, las siguientes situaciones:

- La inaccesibilidad dificulta o impide los destinos vacacionales a las personas con discapacidad, hecho que resulta de especial interés porque refleja la situación de las personas con discapacidad en el medio turístico español.
- Los museos no son accesibles, y por tanto las personas con discapacidad no puede acceder a la cultura y al ocio en condiciones de igualdad y no discriminación. Los resultados de un estudio sobre accesibilidad en museos gallegos -coordinado por la Universidad de Santiago de Compostela- ponen de manifiesto las desigualdades en su precaria aplicación legislativa, pues sólo se ha tenido en cuenta la física dejando de lado las otras dimensiones de accesibilidad.

En palabras del Francisco Sardón -presidente de la Comisión de Turismo del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)- acerca de la falta de información sobre la accesibilidad en un destino “esto provoca que muchas de estas personas no vayan a numerosos destinos porque desconocen si son accesibles o no” (Ruiz, 2016).

#### 1.2.4 Legislación en el medio turístico

El medio turístico cuenta con su propio Global Code of Ethics for Tourism (GCET) -Código Ético Mundial para el Turismo- siendo una normativa de carácter internacional que además de brindar protección jurídica al turista con discapacidad (Vivas Tesón, 2012), es el punto de referencia para el turismo responsable y sostenible. Está compuesto por diez principios que incluyen factores económicos, sociales, culturales y medioambientales en lo referente a los viajes y turismo (OMT, s.f.b.). De esta manera, el artículo 2 del GCET dispone:

Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

Esta normativa es otro ejemplo más que promueve los derechos humanos haciendo hincapié en el segmento de la población denominados en el código como vulnerables, incluyendo a personas minusválidas, término que podría catalogarse como

“adecuado” para la época en la que se gestó su redacción en manos de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1999 y reconocido en 2001 por Naciones Unidas. Sin embargo, el GCET no es jurídicamente vinculante, es decir, no es de obligado cumplimiento, más bien es de aplicación voluntaria para todas aquellas entidades que formen parte del sector turístico (OMT, s.f.b.).

A parte del GCET, en el medio turístico se ha desarrollado la primera norma internacional de turismo accesible impulsada gracias al acuerdo entre OMT, Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización, UNE. Se trata de: *ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones*. La norma está disponible en español como UNE-ISO 21902 (OMT, 2022).

### 1.3 Marco teórico

Antes de abordar de lleno el objetivo del desarrollo de la presente investigación es necesario conocer los antecedentes, es decir, las investigaciones previas. Cabe recalcar que *turismo accesible y personas sordas* es un tema escasamente examinado en territorio nacional y hay muy pocos espacios turísticos que dispongan de elementos suficientes que proporcionen accesibilidad para esta comunidad. Igualmente hay muy pocos guías de turismo que sepan lengua de signos, lo que complica que una persona sorda pueda disfrutar de un turismo verdaderamente inclusivo (Fornell Fernández, 2022). Es por esto, por lo que Olga Babarro destaca, pues es la primera guía de turismo oficial que ofrece sus servicios a personas oyentes, sordas e hipoacúsicas en lengua de signos española y signos internacionales, así como también la lengua oral española, inglesa y francesa (Olga Babarro, 2020, 0:09s, <https://bit.ly/4aUYCY9>).

A pesar de toda la evolución legislativa que se ha explicado en párrafos anteriores, podría decirse que es un tema “poco tenido en cuenta” en el ámbito de la investigación, no sólo en España sino también a nivel mundial. No se pueden pasar por alto los proyectos y/o entidades que ofrecen recursos de accesibilidad para personas sordas, por ejemplo, el extinto proyecto *Plataforma de Recursos Audiovisuales Accesibles. Investigación, Formación Y Profesionalización. Pra2* el cual se desarrolló entre enero del 2011 y diciembre del 2013. Se trataba de la creación de una plataforma que permitía a personas sordas y ciegas acceder a contenidos accesibles gracias al subtítulo, audio-descripción y lengua de signos (Universidad Pablo de Olavide, 2013). Actualmente no se puede acceder a la plataforma, sólo se ha encontrado una imagen en una investigación posterior (Anexo 1). Otros recursos son la 7ª edición de la Guía de Turismo Accesible de Madrid o la página web TuriSigno que serán desentrañadas más adelante.

Ahora bien, ¿trabajar en pro de un turismo accesible es beneficioso para todos? La Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF, 2005, p. 2) señala cuatro motivos fundamentales que justifican dichos beneficios: el turismo es un elemento básico de la vida cotidiana, un derecho de nuestra sociedad; es un factor de integración social; es una oportunidad de negocio para las empresas; la accesibilidad es un elemento básico de la calidad de la oferta turística.

### 1.3.1 Medio turístico y accesibilidad

Por un lado, para hacer referencia a la accesibilidad en el medio turístico, es importante conocer la postura de la Feria Internacional del Turismo, FITUR. Esta feria se celebra anualmente en Madrid a finales del mes de enero y es una cita de obligada asistencia para los amantes y profesionales del sector turístico. Este año resulta de especial interés pues tal y como señala Ruiz Berdejo López (2024) “Fitur apuesta por la accesibilidad y la sostenibilidad como eje del turismo para su edición 2024”. Además, FITUR e Impulsa Igualdad (entidad sin ánimo de lucro) han anunciado la primera edición de los Premios FITUR 4all. Esta iniciativa tiene un objetivo muy marcado: fomentar el turismo accesible e inclusivo de las personas con discapacidad. En territorio nacional, Benidorm ha sido galardonada como la ciudad más accesible, de hecho, del 21-27 de abril y del 5-11 de mayo se desarrolló un programa (Anexo 2) de turismo para personas sordas accesible en lengua de signos en el cual hubo 200 participantes de toda España. Este proyecto se gestó gracias al trabajo de CNSE y FESORD CV (Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana) y contó con el apoyo económico de IMSERSO, Fundación ONCE y Generalitat Valenciana. Esta iniciativa nace fruto de la escasa oferta de turismo adaptado para este colectivo, con el objetivo de incrementar las opciones para que puedan disfrutar de un turismo accesible (Servimedia, 2024).

Por otro lado, la OMT es el organismo de referencia en todo lo relacionado al turismo, por eso es inevitable mencionarla a lo largo de esta investigación. Como órgano de referencia ha redactado una serie de Recomendaciones denominadas “Turismo accesible para todos”. Pero ¿cuándo se introdujo el término *accesibilidad* en el medio turístico? Fue en la Declaración de Manila celebrada el 27 de septiembre de 1980 en la cual se recomendaba a los estados miembros poner atención en la accesibilidad para poder ofrecer servicios turísticos correctamente reglamentados (Núñez Bello, 2013).

La accesibilidad es un concepto clave para los viajeros con algún tipo de discapacidad, pues también sienten la misma necesidad de viajar, conocer lugares nuevos, empaparse de otras culturas..., sin el estigma que puede acarrear el ser una persona con discapacidad. Ahora bien, la sordera es conocida como la “discapacidad invisible” por la falta de visibilidad que se le da en la sociedad (Asenjo et al. 2014)-siendo cada vez más visible por la lucha constante de este colectivo-, y como se ha mencionado en párrafos anteriores existe un gran número de personas sordas, cada una con su propia idiosincrasia. De hecho, el 3 de marzo se celebra el día internacional de la audición en el cual se ha recalado esta situación de invisibilidad y falta de empatía hacia el colectivo de personas sordas (Ortiz Cortés, 2024). El requerimiento de turismo accesible para todos va en aumento y se presenta más como una oportunidad que como una obligación. De esta manera, si el sector turístico se adecúa a las necesidades de las personas con discapacidad, su volumen de ingresos aumentará y por ende habrá mayor empleabilidad.

Dentro de las mencionadas Recomendaciones de la OMT (2014) por un turismo accesible para todos, se pone de manifiesto diversas situaciones desfavorables para un público con discapacidad, por ejemplo: “una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, incluidos los bebés y las personas mayores, excluye a muchos destinos” (p. 2). Realmente el hecho de poder gozar de infraestructuras accesibles para que todas las personas las puedan aprovechar

es lo más importante para garantizar la igualdad de oportunidades y evitar marginar a un segmento u otro de la población. No obstante, el diseño de los servicios y sistemas de transporte, a menudo, generan desigualdades puesto que no están adaptados para un público con discapacidad, lo que supone una barrera en la movilidad y en el acceso de la información.

Según las Recomendaciones de la OMT (2014) turismo para todos es:

Una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal. (p. 4).

Así, el turismo accesible, según lo establecido en las Recomendaciones, va de la mano con el diseño universal y este se define como “diseño de productos, entornos, programas, y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado” (Mace et al. 1998, p. 2).

Las Recomendaciones defiende que la información y publicidad turísticas han de ofrecerse en formatos accesibles, así como también los sistemas de reserva, permitiendo el uso independiente por parte del viajero. Una noticia del periódico *Tododisca* (2022) de especial interés para el colectivo de personas sordas es la acción emprendida por parte de la agencia Halcón viajes, pues apuesta por el turismo accesible y cuenta con servicio de intérprete de lengua de signos. Proponen un tipo de viaje en el que hay una persona o varias que cumplen con una doble función: la primera es hacer de guía al grupo y la segunda interpretar en lengua de signos lo que representa el monumento, historia del lugar o cualquier otra información relacionada con el viaje. Esta iniciativa vio la luz en 2019 y poco a poco lo han ido implementando en más agencias. De esta manera, esta agencia ha sido pionera en llevar a cabo el poder derribar la barrera comunicativa, trabajando en pro de un turismo accesible para todos, tal cual queda reflejado en las Recomendaciones de la OMT.

En cuanto a los entornos urbanísticos y arquitectónicos y los medios de transporte se recomienda que las alarmas de incendio y/o procedimientos de evacuación de emergencia además de ser acústico sean visuales e incluso proporcionarse en formatos como la lengua de signos o la escritura. Por otro lado, para un correcto aprovechamiento de las actividades culturales -museos, teatros, edificios de interés turístico etc.- se recomienda a los responsables de dichos establecimientos que la información ofrecida sea distribuida en formatos accesibles y el personal que trabaje de cara al público tendrá los conocimientos formativos necesarios para comunicarse con personas sordas.

En conclusión, en las Recomendaciones, grosso modo, se aboga por ofrecer información y espacios accesibles para que los viajeros con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones. En particular, para el colectivo de personas sordas, recomienda la distribución de información escrita y/o signada, avisos visuales, lugares específicos para el uso del bucle magnético, excursiones con intérprete de lengua de signos, entre otras.

### 1.3.2 Algunos recursos para personas sordas en espacios culturales

La Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales es una obra gestada en la Fundación CNSE cuyo objetivo es lograr la supresión de las barreras de comunicación, es meramente orientativa. En ella hacen alusión a un amplio abanico de recursos (Fundación CNSE, 2013, pp. 13-40), por ejemplo:

- Interpretación en lengua de signos (Anexo 3)
- Subtitulado (Anexo 4)
- Signoguías (Anexo 5)
- Bucle magnético (Anexo 6)
- Textos adaptados (Anexo 7)
- Sistemas de emergencia visuales (Anexo 8)
- Señalización de recursos accesibles (Anexo 9)

Después de haber dedicado unos párrafos a aclarar conceptos clave como la accesibilidad y su presencia en el medio turístico, la propuesta pionera de turismo accesible de la Comunidad Valenciana y algunos recursos de accesibilidad para personas sordas, es el momento de hacer hincapié en las escasas, pero valiosas, investigaciones previas en esta área a nivel nacional e internacional. Se considera enriquecedor el análisis de la Guía de Turismo Accesible de Madrid, aunque algo obsoleta, refleja los lugares turísticos y recursos disponibles para la comunidad sorda.

### 1.3.3 Accesibilidad y Patrimonio: Especificidades de la traducción de signoguías culturales a una lengua de señas

Según González-Montesino (2020), gracias a las signoguías el acceso y disfrute de la cultura y bienes patrimoniales por parte de las personas sordas signantes ha mejorado mucho. El objetivo de esta investigación es determinar las especificidades de la traducción de las signoguías culturales a la lengua de señas -término utilizado por el autor para hacer alusión a la lengua de signos-. Cabe aclarar que ambos términos son utilizados como sinónimos y que hay lingüistas partidarios del usar el término *seña* y otros el de *signo*. Por ejemplo, las autoras Báez y Cabeza (2003, p. 905), abogan por la denominación *lengua de signos* y lo justifican debido a que "... en la actualidad se les suele denominar en España Lenguas de Signos -calco de la expresión inglesa *sign languages*- y en Hispanoamérica Lengua de Señas -la palabra *señas* se refiere más específicamente a signos articulados con las manos-". No obstante, el debate de *signo* vs *seña* no es foco de interés en esta investigación, por lo que se deja ese punto a los lingüistas. En este caso, González-Montesino ha usado *seña* y se respeta esa denominación, aunque a lo largo del presente proyecto se designe lengua de signos.

Ahora bien ¿qué es una signoguía? Es "un reproductor multimedia, generalmente a disposición gratuita de las personas sordas, en el que la información se ofrece mediante vídeo en lengua de signos y subtitulado" (Fundación CNSE, 2013, p. 25).

A pesar de que este trabajo se centra más en las técnicas de traducción entre textos escritos de Hurtado Albir y su aplicación en la traducción de lenguas de signos, las conclusiones resultan curiosas para la presente investigación puesto que lo vincula con las principales dificultades y desafíos a los que se enfrenta el traductor de lengua de signos para facilitar la accesibilidad de las personas sordas al entorno cultural.

A pesar de las múltiples barreras a las que se enfrentan las personas sordas (manifestadas en apartados anteriores), su derecho a gozar de espacios culturales y/o actividades de ocio y tiempo libre cada vez va tomando más fuerza gracias al respaldo legislativo. No obstante, esa accesibilidad es fruto del trabajo de las diferentes instituciones bien sean públicas o privadas, que tienen en cuenta al colectivo de personas sordas y programan actividades inclusivas para su disfrute. El Museo Nacional del Prado es un claro ejemplo de entidad que ofrece contenido accesible gracias al intérprete de LSE. Poco a poco la presencia de intérpretes en visitas guiadas, conferencias, anuncios publicitarios etc., es cada vez mayor.

En el trabajo de González-Montesino, habla de una “revolución” en materia de accesibilidad gracias a las mencionadas signoguías en los espacios culturales. Estos dispositivos portátiles resultan de gran utilidad para que las personas sordas e hipoacúsicas accedan a la información en igualdad de condiciones que cualquier otro visitante. Sin embargo, para lograr productos traductológicos de calidad, es necesario que el traductor tenga una serie de competencias, aptitudes y habilidades que le hagan valedor de realizar dicha traducción. En otras palabras, debe ser un profesional perfectamente cualificado que domine las técnicas de traducción para lograr la equivalencia intertextual.

#### **1.3.4 Los turistas con discapacidad en el mercado turístico español: caracterización, hábitos de consumo y tendencias**

Este artículo pone de manifiesto la valía de las personas con discapacidad dentro del turismo español, conformando un grupo muy heterogéneo y especialmente potencial. No obstante, tal como Martos Molina (2014) destaca, se trata de un segmento olvidado cuyas necesidades no han sido tomadas en cuenta por los profesionales que constituyen este sector, aunque es cierto que se están llevando a cabo diferentes acciones para adaptarse a la diversidad.

El estudio tiene como objetivo acercar las características del colectivo de personas con discapacidad en España, así como la consideración de aquellos aspectos que deben ser tenidos en cuenta para conseguir que disfruten de un verdadero turismo inclusivo. Dicho de otro modo, la intención es conocer las preferencias, necesidades y hábitos de consumo de las personas con discapacidad cuando deciden viajar. La autora argumenta mediante el proceso natural de envejecimiento, el hecho de que toda la población va a sufrir un proceso de deterioro de sus capacidades, por ejemplo, pérdida de visión, audición o movilidad. De este modo, considera la accesibilidad universal como pilar fundamental que beneficiará a toda la población.

Ahora bien, aunque existen muchos tipos de discapacidades, para la selección de la muestra, Martos Molina, se centra en personas con discapacidad visual, auditiva y con movilidad reducida porque considera que representan grupos cuyo proceso de

adaptación hacia la accesibilidad universal es menos complejo. Esta investigación se llevó mediante un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas en la que colaboraron 1178 participantes de toda España, de las cuales, 386 presentaban discapacidad visual, 395 discapacidad auditiva y 397 movilidad reducida. Los resultados demuestran que los grupos encuestados tienen interés en realizar actividades turísticas, viajan mayormente en temporada baja y acompañados. Esto último es fundamental por el hecho de que contribuiría a que los diferentes agentes que constituyen el medio turístico puedan continuar su actividad sin mermar sus ingresos, logrando así mayor estabilidad y dejando de lado el factor estacional. Así como también generan mayores ingresos al viajar acompañados, de hecho, la autora utiliza el término *multiclientes*.

Lo interesante de esta investigación es que, aunque ajeno a lo que se ha venido desarrollando sobre las diferentes barreras que se encuentran las personas sordas al tomar la decisión y llevar a cabo el viaje, en este estudio en concreto, los resultados revelaron que fue este colectivo el que viajó más los dos años previos a ser encuestados. No obstante, data del 2014 y vivimos en un continuo cambio, pero ¿podría decirse que se está produciendo una verdadera evolución o involución? Esta incógnita requiere de un estudio más profundo que permita poder comparar resultados y extraer conclusiones para extrapolarlas a toda la población objeto de estudio.

### **1.3.5 Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito**

Este proyecto se trata de una Tesis de Grado desarrollado por la alumna Estrella Orbe (2019) quien plantea una propuesta de turismo accesible para personas sordas en el Centro Histórico de la ciudad de Quito, el cual es el más grande de toda Sudamérica. Mediante la investigación pretende:

- Realizar un diagnóstico de la accesibilidad turística.
- Identificar las principales barreras a las que se enfrentan las personas sordas en el momento de acceder a la oferta turística.
- Desarrollar una propuesta para fomentar el turismo accesible.

Para recopilar la información la autora ha optado por realizar encuestas, entrevistas semiestructuradas y una *checklist*. El centro histórico de Quito es considerado una Zona Especial Turística (ZET) que cuenta con 84 atractivos de interés cultural compuesto por plazas, monumentos, conventos, museos etc., de los cuales, sólo 4 son considerados accesibles. Por este motivo, las personas sordas consideran que el centro histórico de Quito es “poco accesible” frente a sus necesidades.

La autora divide en tres grupos a las barreras a las que se enfrentan las personas sordas dentro de la oferta turística: en el servicio de alimentos y bebidas, en el servicio de alojamiento y en atractivos culturales. Tras analizar los datos obtenidos mediante las herramientas anteriormente mencionadas, concluye que las personas sordas han preferido estar siempre acompañados por una persona oyente para poder derribar la barrera comunicativa en el hospedaje seleccionado. En cuanto al acceso a los atractivos culturales, los datos arrojan el descontento de los encuestados con el nivel de

complejidad de los textos con los que se encuentran. Así como también, la necesidad de guías/mediadores que sepan lengua de signos.

En resumen, los participantes de este proyecto ponen de manifiesto el gran problema comunicativo al que se enfrenta la comunidad sorda para disfrutar de los atractivos de interés turístico del centro histórico de Quito, las constantes situaciones en las que dependen de una persona oyente para poder acceder a la información quedando vulnerado el principio de igualdad presente en el concepto de turismo accesible o turismo para todos (OMT, 2014, p.4), así como actos discriminatorios vividos en distintas experiencias. Para contrarrestar todo esto, Estrella Orbe (2019, p.47) propone:

- Creación del Manual de Buenas Prácticas en el servicio al turista con discapacidad auditiva.
- Mejora de facilidades turísticas en plazas, puntos de información turística, calles, aceras y pasajes del centro histórico de Quito.
- Creación de vídeo guías en códigos QR.
- Formar y sensibilizar a todos los que forman parte de la actividad turística.

La aplicación de estas propuestas beneficiará no sólo a los turistas con discapacidad auditiva que visiten el centro histórico, sino también a los establecimientos turísticos. Este proyecto muestra un ejemplo de que el trabajo conjunto de distintas entidades lleva a la materialización de un verdadero turismo inclusivo. Ahora bien, ¿qué pasa en Madrid?, ¿cuáles son las adaptaciones y/o recursos disponibles para las personas sordas que quieran disfrutar de los atractivos turísticos? Las respuestas a estos y otros interrogantes van a ser desvelados en el siguiente apartado.

### **1.3.6 Análisis de Madrid desde el punto de vista de interés turístico para personas sordas.**

La capital es una ciudad que está trabajando para que todos sus visitantes la conozcan y disfruten de su encanto sin ningún tipo de barrera. Cuenta con un programa de Visitas Guiadas Accesibles compuestas por seis itinerarios (Anexo 10) diseñados para personas con discapacidad y sus acompañantes. La inscripción puede hacerse por dos vías: presencial en la oficina del Centro de Turismo de la Plaza Mayor o mediante el correo electrónico [turismo@esmadrid.com](mailto:turismo@esmadrid.com) (Ayuntamiento de Madrid, 2024, p. 3). En la programación se puede observar que el 14 de enero y el 3 y 11 de febrero del 2024 (Anexo 11) han sido visitas que han con la presencia de un intérprete de lengua de signos española (ILSE) para que las personas sordas puedan disfrutar de un verdadero turismo accesible.

Madrid también dispone de la 7ª edición de la Guía de Turismo Accesible elaborada conjuntamente por el Ayuntamiento, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), y la empresa municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio (PREDIF, 2016, pp. 6-9). En la Guía se describen las características específicas de distintos lugares que forman parte del medio turístico (museos, restaurantes, hoteles etc.) para que el visitante los valore basándose en sus necesidades personales. Recursos de accesibilidad para personas sordas en algunos lugares de interés turístico de Madrid:

**Tabla 2**

*Recursos de accesibilidad para la comunidad sorda en Madrid*

	Intérprete LSE	Visitas guiadas en LSE	Personal sabe LSE	Bucle Magnético	Subtitulado	Acceso al contenido en LSE
Centro de Turismo de la Plaza Mayor	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Real Jardín Botánico	✗	✓*	✗	✗	✗	✓
Casa Museo Lope de Vega	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Centro Cultural Conde Duque	✗	✗	✓	✗	✓*	✗
Fundación Lázaro Galdiano	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Fundación Mapfre	✗	✓*	✗	✓	✗	✓
Instituto Cervantes	✗	✓*	✗	✗	✓	✓
La Casa Encendida	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Museo Arq. Nacional	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Museo Cerralbo	✓*	✓*	✗	✓	✗	✓
Museo América	✗	✓*	✗	✓	✓	✓
Museo del Romanticismo	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Teatro la Latina	✗	✗	✗	✓	✓*	✗
Museo Reina Sofía	✓*	✓	✗	✓	✓*	✓
Autobús Madrid City Tour	✗	✗	✗	✓	✗	✗
Museo Nacional del Prado	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Museo Sorolla	✗	✗	✗	✓	✗	✓

	Intérprete LSE	Visitas guiadas en LSE	Personal sabe LSE	Bucle Magnético	Subtitulado	Acceso al contenido en LSE
Museo Thyssen Bornemisza	✗	✓	✓	✗	✗	✓
Museo Tiflológico	✗	✓ *	✗	✗	✓	✓
Palacio de Cibeles	✗	✓ *	✗	✓	✗	✓
IFEMA	✗	✗	✓	✗	✓ *	✗
Teleférico	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Teatro Real	✗	✗	✗	✗	✓ *	✗

*Nota.* Esta tabla recoge los recursos de accesibilidad para personas sordas en Madrid, basada en la Guía de Turismo Accesible de 2016 (Elaboración propia, 2024).

\*Previa reserva y/o depende del organizador del evento.

Cabe señalar que los atractivos turísticos incluidos en la tabla han sido extraídos de la Guía de Turismo Accesible (2016) y al no haber actualizaciones, se toman esos datos como referencia. También en varios atractivos/lugares ponen: se hacen visitas para personas con discapacidad, previa solicitud. No obstante, no aclaran más información, por lo que no han sido marcados.

Aviso: cuando los teatros están adscritos de Teatro Accesible, se realizan espectáculos/funciones en lengua de signos, por ejemplo, el teatro la Latina o Lope de Vega.

Una vez analizada la Guía, es el turno de la web TuriSigno. Fue creada por la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) en el año 2023 con el objetivo de fomentar el turismo de las personas sordas en España. Dispone de información turística accesible en lengua de signos y subtítulos sobre doce ciudades de España: Barcelona, Bilbao, Córdoba, Madrid, Mallorca, Mérida, Salamanca, Santiago de Compostela, Sevilla, Toledo, Valencia y Zaragoza. A su vez, esa información se divide en apartados: fiestas tradicionales; monumentos y edificios emblemáticos; parques y museos y barrios (CNSE, 2023b). Sin duda alguna esta página ayudará a muchas personas sordas en la obtención de información práctica para sus vacaciones en territorio nacional. Es evidente que España es más que esas doce ciudades, pero representa un gran paso en pro de la accesibilidad en el medio turístico a favor de la comunidad sorda.

## 1.4 Objetivos e hipótesis

La presente investigación tiene como núcleos principales los siguientes objetivos:

- Dilucidar si el turismo nacional es accesible para la variedad de perfiles que engloba la comunidad sorda.
- Detectar la tipología de turismo preferida para este colectivo.

Se tratan de objetivos bastante ambiciosos teniendo en cuenta la escasez de investigaciones enfocadas en las preferencias de las personas sordas en cuanto al disfrute de sus vacaciones, bien sean en territorio nacional o cuando deciden explorar lugares fuera de su país de origen y/o residencia. Un factor que puede resultar contraproducente en el éxito de los objetivos propuestos es la cantidad de información que se pueda obtener -escasa o cuantiosa-, no obstante, se considera que esta investigación puede ser la base para otras futuras ya que el análisis de sus preferencias como viajeros enriquecerá a todos los que forman parte del medio turístico, porque mientras más ofertas accesibles dispongan, más personas podrán acceder a ella. Además, debe cumplirse el hecho de que todas las personas puedan acceder y disfrutar de servicios culturales y/o turísticos en igualdad de condiciones, tal y como queda recogido en el artículo 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Después de analizar detenidamente la información sobre las investigaciones previas relacionadas y/o similares a esta línea de investigación se plantean, estas hipótesis:

- Los recursos de accesibilidad que disponen determinados lugares turísticos son escasos y en la mayoría la información puede llegar a ser insuficiente.
- El mercado turístico español no está adecuado para atender las necesidades de la diversidad de perfiles que abarca la comunidad sorda.

## 2. DESARROLLO Y RESULTADOS

A continuación, se procede a desentrañar el desarrollo de esta investigación indicando la metodología empleada, la técnica, el tipo de diseño, la muestra etc. Así como también se va a mostrar si los resultados obtenidos son válidos debido a que la muestra es lo suficientemente representativa, es decir, si permite extraer conclusiones, si se puede generalizar a toda la población o, por el contrario, determinar que la muestra no es representativa y por ende insuficiente para realizar generalizaciones. No obstante, independientemente de su representatividad, se considera importante la proliferación de más investigaciones como esta y en un futuro incluso a gran escala, puesto que el turismo es el motor de la economía.

## 2.1 Metodología

Como se ha comentado en líneas anteriores, esta investigación pretende analizar cuan accesible es el turismo nacional para el colectivo de personas sordas, así como también hacia qué tipo de turismo se decanta más este segmento de la población.

Esta investigación se llevó a cabo mediante vía deductiva con la ayuda de un enfoque cuantitativo para su posterior análisis estadístico (será representado mediante gráficos de diferente tipología), a través de una encuesta dirigida a personas sordas mayores de 18 años, (Anexo 12) desarrollada en la plataforma Microsoft Forms. Se realizó mediante la técnica de bola de nieve en difusión por redes sociales (Anexo 13), previa revisión y aprobación por el Comité de Ética de la URJC. Es de tipo transversal puesto que se llevó a cabo en un único momento, el cuestionario estuvo disponible durante 30 días (24 de marzo al 2 de abril), tiempo considerado suficiente debido a la técnica utilizada. Cuando se gestó este proyecto, las expectativas eran bastante elevadas considerándolo novedoso a la par de interesante, por lo menos para quien está llevando la investigación. No obstante, se sucedieron una serie de limitaciones que trastocaron el proyecto y las expectativas iniciales sufrieron un varapalo, por ejemplo, la poca aceptación y/o participación por parte de la comunidad sorda, entre otras. A pesar de los diferentes inconvenientes, el proyecto siguió en marcha y se llevó a cabo gracias a los participantes que decidieron compartir sus experiencias en el medio turístico.

Según datos de INE 2020 -mencionados en párrafos anteriores-, de las 1.230.000 personas con discapacidad auditiva en España, casi el 98% utiliza la lengua oral para comunicarse y sólo el 2,2% utiliza la lengua de signos, es decir, 27.300 personas sordas signantes (FIAPAS, 2022). Ahora bien, teniendo en cuenta que el número de personas sordas supera el millón, para estimar como válida esta investigación se requiere la participación de un porcentaje elevado de población sorda (entre el 10-15%) y tal vez durante un tiempo más prolongado y durante más de una vez, es decir, longitudinal. Sin embargo, al ser un proyecto de fin de grado no puede quedarse en *stand-by* de manera tan prolongada, así que se procedió a trabajar con los datos recopilados.

## 2.2 Informantes e Instrumento

Como se mencionaba al inicio del epígrafe anterior, se realizó un cuestionario de elaboración propia, con preguntas de opción múltiple, cerradas y abiertas. Se difundió por redes sociales, participaron 15 personas sordas, todas mayores de edad. El cuestionario incluye numerosas variables de las cuales se destacan las más relevantes para el resultado de esta investigación:

### Datos Generales.

- Sexo de los participantes. Rango de edad.
- Lugar de residencia y grupo de amigos.
- Ocupación. Nivel de estudios.
- Usuarios de lengua de signos.
- Conocimientos de lectura y escritura en inglés.

### Datos específicos.

- Conocimiento y dominio de otras lenguas signadas, ¿cuáles?
- Conocimiento y dominio del Sistema de Signos Internacional y utilidad del SSI en un país extranjero.
- ¿Persona viajera? ¿Duración de los viajes? ¿Viaja sólo?
- Época preferida para viajar.
- ¿Turismo nacional o internacional? Tipo de turismo preferido.
- ¿Cuántos países conoce?
- Necesidad de un turismo accesible para todos, sin barreras.
- Conocimiento de la legislación que ampara sus derechos en ámbito turístico.

### Accesibilidad.

- Barreras a la que se ha enfrentado.
- Medidas de accesibilidad disfrutadas.
- ¿Qué hace cuando un lugar turístico no es accesible?
- Uso los puntos de información turística y comunicación.
- Destino más accesible.

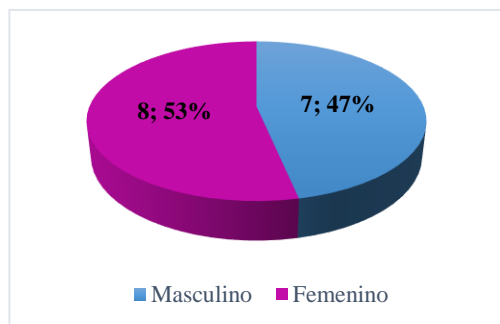
## 2.3 Resultados

Se considera que la mejor forma para representar los resultados es visual mediante la inclusión de diferentes tipos de gráficos que permitan una lectura más amena.

### 2.3.1 Datos generales

**Figura 2**

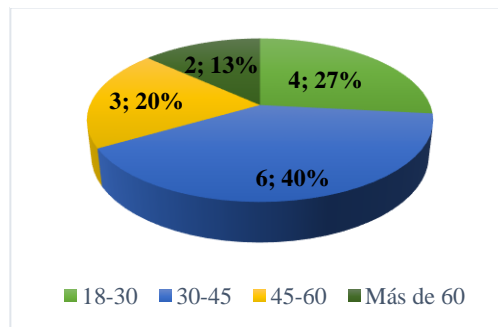
*Género*



*Nota.* El gráfico representa el género de los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 3**

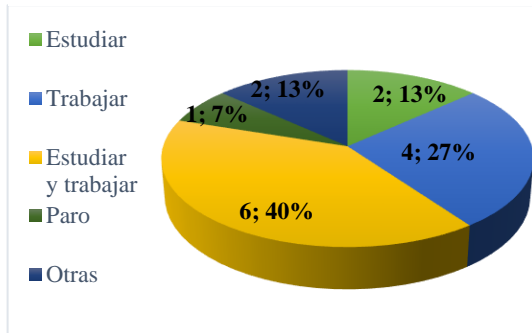
*Edad*



*Nota.* El gráfico representa el rango de edad de los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 4**

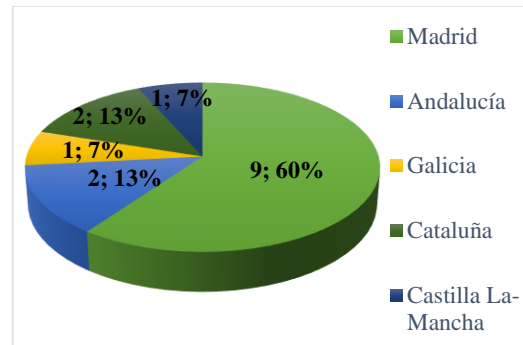
*Ocupación*



*Nota.* El gráfico refleja a qué se dedican los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 5**

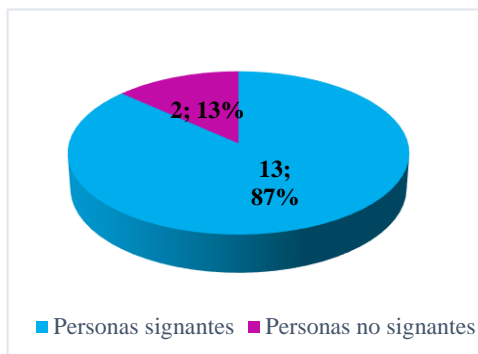
*Lugar de residencia*



*Nota.* El gráfico representa dónde residen los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 6**

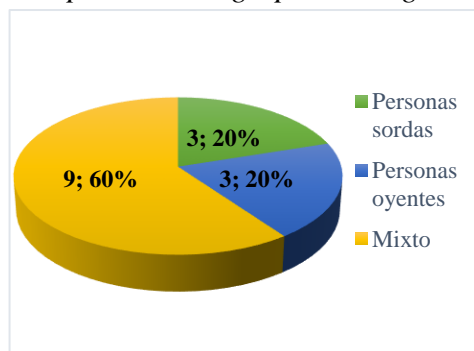
*Usuarios de L.S.*



*Nota.* El gráfico representa cuántos participantes son usuarios de L.S. (Elaboración propia, 2024).

**Figura 7**

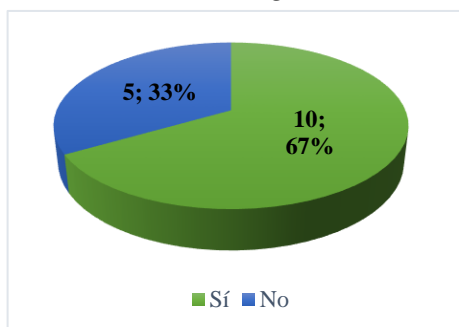
*Composición del grupo de amigos*



*Nota.* El gráfico representa cómo está compuesto el grupo de amigos los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 8**

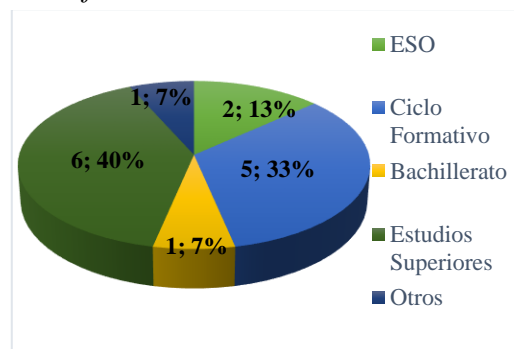
*Conocimientos de inglés*



*Nota.* El gráfico representa cuántos participantes tienen destrezas en inglés (Elaboración propia, 2024).

**Figura 9**

*Nivel formativo*



*Nota.* El gráfico representa el nivel formativo de los participantes. (Elaboración propia, 2024).

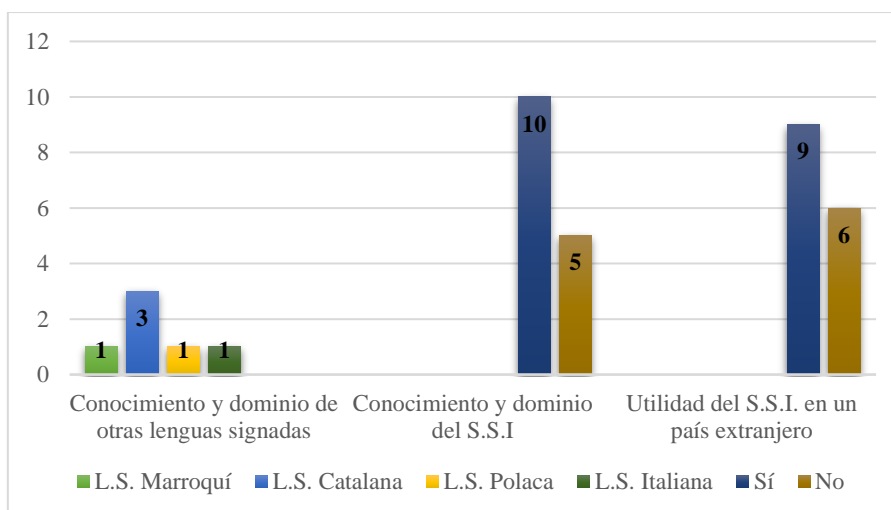
En la Figura 2 se puede observar que de los 15 informantes 8 son mujeres y 7 son hombres, es decir, un 53% de participación femenina y un 47% masculina. En la Figura 3, un 27% de los informantes están en el rango de edad 18-30; un 40% en el de 30-45; un 20% en el de 45-60 y un 13% afirma tener más de 60 años. En la Figura 4, el 40% de los participantes afirman que trabajan y estudian, el 27% se dedica íntegramente a trabajar, el 13% a estudiar, el 7% está en el paro y el 13% no revela su ocupación con exactitud, pues se han acogido al ítem “otras”. En la Figura 5, 60% afirma residir en Madrid, un 13% en Andalucía, un 7% en Galicia, un 7% en Castilla La Mancha y un 13% en Cataluña.

Al analizar el uso de la lengua de signos, la Figura 6 dice que el 87% se considera una persona sorda signante, es decir, 13 de los 15 participantes y el 13% no signante, es decir, que la lengua de signos no es su principal vía de comunicación. En la Figura 7, un 60% afirma tener un grupo de amigos compuesto por personas oyentes y sordas, un 20% sólo por personas sordas y el otro 20% sólo por personas oyentes. Por otra parte, en la Figura 8, el 67% afirma tener conocimientos de lectura y escritura en lengua inglesa y el 33% no dispone de destrezas en esta lengua. En la Figura 9, el 40% tiene estudios superiores, el 7% bachillerato, el 33% un ciclo formativo, el 13% la ESO y el 7% otro tipo de estudios.

### 2.3.2 Datos Específicos

**Figura 10**

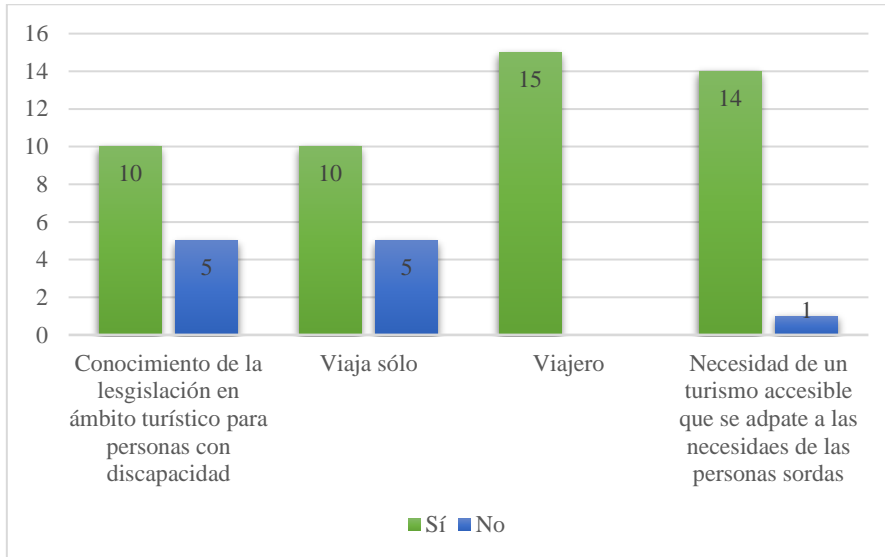
*Conocimientos de otras lenguas signadas y utilización del Sistema de Signos Internacional (S.S.I)*



*Nota.* El gráfico representa qué otras lenguas signadas además de LSE conocen los participantes tienen y la utilidad de los SSI en el extranjero (Elaboración propia, 2024).

**Figura 11**

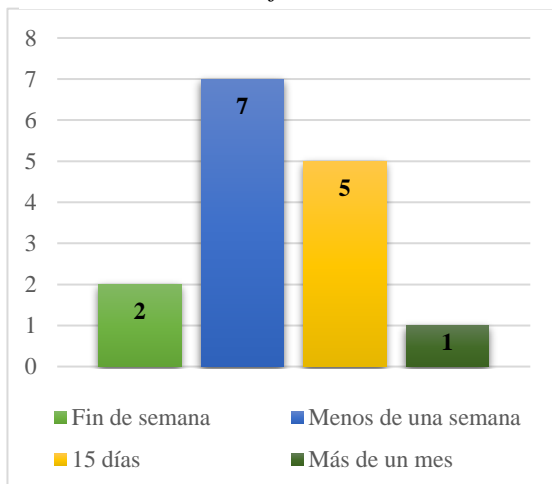
*Ámbito turístico*



*Nota.* El gráfico representa información variada respecto al ámbito turístico, por ejemplo, cuántos participantes viajan, si viajan solos etc. (Elaboración propia, 2024).

**Figura 12**

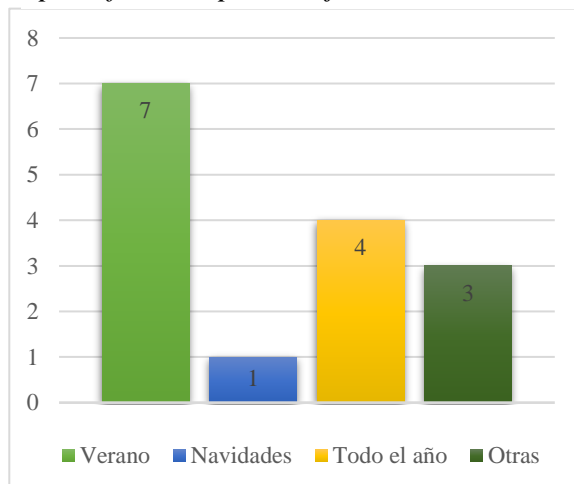
*Duración de los viajes*



*Nota.* El gráfico representa la duración de los viajes de los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 13**

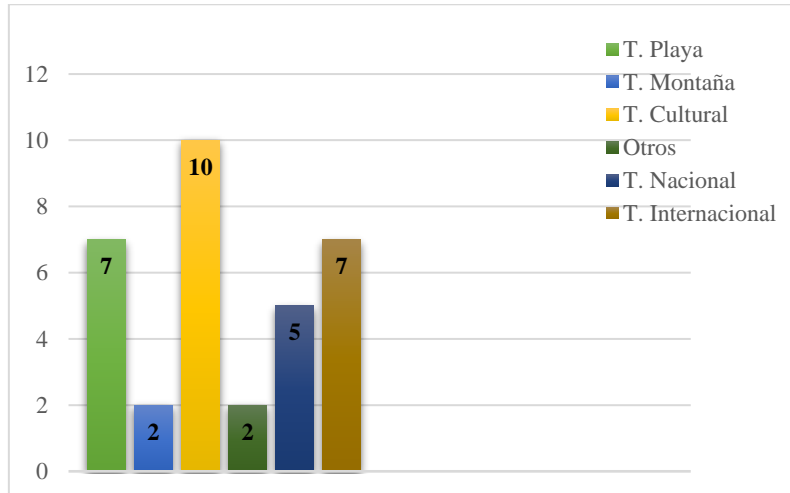
*Época favorita para viajar*



*Nota.* El gráfico representa la época preferida para viajar (Elaboración propia, 2024).

**Figura 14**

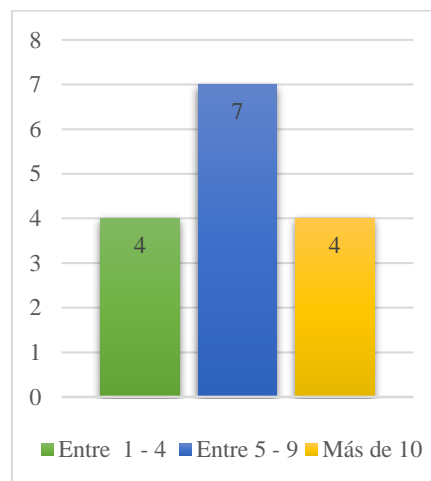
*Tipo de turismo favorito*



*Nota.* El gráfico representa la tipología de turismo preferida por los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 15**

*N.º de países visitados*



*Nota.* El gráfico representa la cantidad de países visitados (Elaboración propia, 2024).

En la Figura 10, los datos reflejan que, de los 15 participantes, 3 tienen destrezas LSC, 1 en LS marroquí, 1 en LS polaca y 1 en LS italiana. En cuanto a destrezas en el Sistema de Signos internacional, 10 afirman que conocen y dominan el sistema y 5 que no, así como también 9 participantes afirman que dichos conocimientos les han sido útiles en un país extranjero y 6 consideran que tales conocimientos no han sido

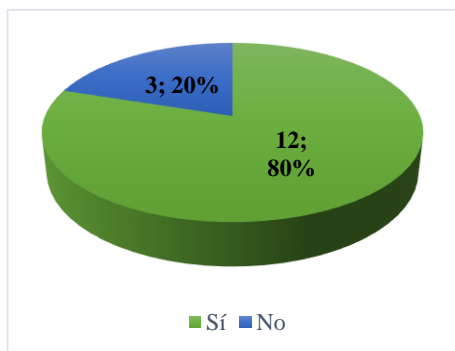
ventajosos. La Figura 11 también incluye información diversa: 10 participantes afirman que conocen la legislación vigente que ampara sus derechos en el medio turístico y 5 desconocen tal información; así mismo 10 personas son las que han viajado solos y 5 nunca lo han hecho. No obstante, el 100% de los participantes ha viajado alguna vez en su vida, de los cuales casi la totalidad (14) coinciden en la necesidad de un turismo realmente inclusivo que se adapte a sus necesidades. En Figura 12, 7 de los participantes afirman que sus viajes duran algo menos de una semana, 5 aseguran que duran 15 días, 2 sólo un fin de semana y 1 más de un mes. En la Figura 13, el verano lidera como época preferida para viajar (7 participantes), hay 4 que viajan a lo largo del año, 1 confirma que viaja en Navidades y 3 se abstienen de responder.

En la Figura 14 sobre la tipología de turismo, al contrario de lo que podría parecer por la mayoría de las respuestas enfocadas en verano, el turismo predilecto es el cultural con 10 participantes a su favor, seguido por el de playa con 7 el cual empata con el internacional, continuado con 5 que se decantan por el nacional. Son apenas 2 participantes que prefieren la montaña y otros 2 que no han especificado y se han sujeto a la opción de “otros”. Para culminar esta sección con los datos específicos está la Figura 15, la cual refleja que 7 participantes han visitado entre 5-9 países, 4 entre 1-4 y los otros 4 más de 10.

### 2.3.3 Accesibilidad

**Figura 16**

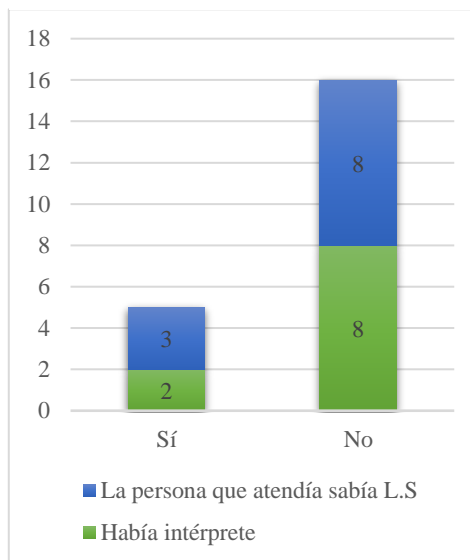
*Uso de los puntos de información*



*Nota.* El gráfico representa cuantos participantes han recurrido a los puntos de información turística (Elaboración propia,

**Figura 17**

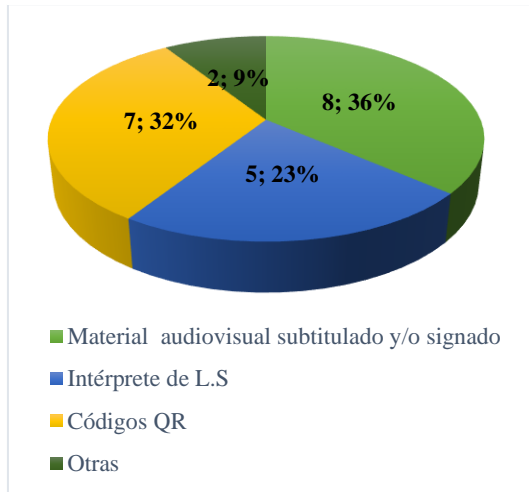
*Comunicación*



*Nota.* El gráfico representa cómo ha sido la comunicación en dichos puntos de información (Elaboración propia, 2024).

**Figura 18**

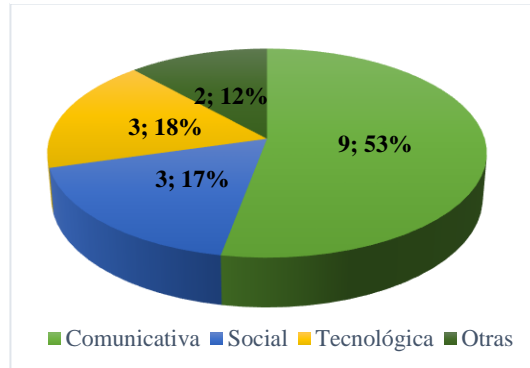
*Recursos de accesibilidad*



*Nota.* El gráfico representa los recursos de accesibilidad que han disfrutado durante sus viajes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 19**

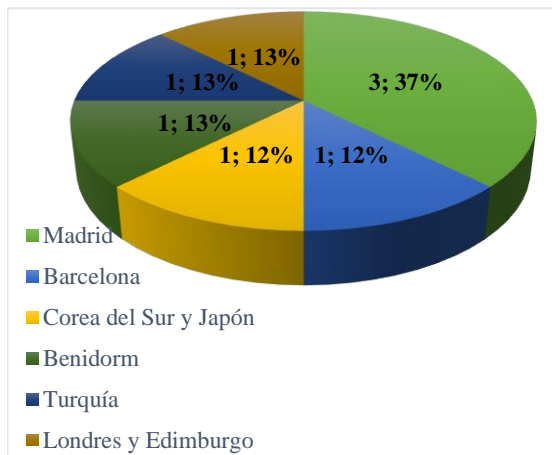
*Barreras*



*Nota.* El gráfico representa las principales barreras a las que se han enfrentado durante sus viajes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 20**

*Destino más accesible*



*Nota.* El gráfico refleja los lugares más accesibles para los participantes (Elaboración propia, 2024).

**Figura 21**

*Manera de proceder en un lugar NO accesible*



*Nota.* El gráfico refleja cómo han procedido cuando un lugar no ha sido accesible (Elaboración propia, 2024).

La Figura 16 revela que el 80% de los participantes (12) sí han usado puntos de información turística durante sus viajes versus el 20% que reconoce no haberlos usado (3). En la Figura 17, con relación a cómo ha sido la comunicación en esos puntos de información turística, 8 participantes afirman que la persona que les facilitó la información no conocía la LS respecto a 3 que aseguran que la persona que les atendió conocía la LS. Así mismo son 8 participantes certifican que en ese lugar no había un intérprete de lengua de signos y 2 constatan lo contrario. En la Figura 18, el recurso de accesibilidad más encontrado en los lugares de interés turístico son material subtitulado y/o signado, representan el 36% del total de los participantes, es decir, 8. Le sigue un 32% de códigos QR (7), 23% intérpretes de lengua de signos (5) y el 9% que han seleccionado la opción de “otras” sin especificar el recurso que más han usado (2).

La Figura 19 representa las barreras a las que se han enfrentado las personas sordas durante sus viajes, parece obvia que la comunicativa es la principal, no obstante hay más que impiden un verdadero disfrute por parte de este colectivo. Más de la mitad de los participantes, el 53%, ponen en la cabeza la barrera comunicativa, seguida de la tecnológica con un 18%, la social con un 17% y un 12% de otros tipos de barreras que no han compartido. La Figura 20 refleja el destino más accesible (ciudad o país), a juicio de los participantes, siendo Madrid quien lidera la lista con un 37%, seguido por Benidorm, Turquía, Londres y Edimburgo que empatan con un 13% y finalmente Barcelona, Corea de Sur y Japón con un 12%.

La Figura 21 refleja cómo han procedido los participantes cuando han visitado un lugar, monumento, espacio turístico y no es accesible, violando de este modo la legislación vigente que les ampara respecto al disfrute accesible del ocio y tiempo libre. De los 15 participantes, 6, es decir, el 40% han leído los carteles informativos del lugar, otros 5, es decir, el 33% han buscado información por internet, el 13% han decidido poner una queja, un 7% decidió irse del lugar y otro 7% no responde a la incógnita planteada.

### 3. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Al iniciar este proyecto de investigación se pretendía analizar el vínculo -con escasos antecedentes- entre el turismo accesible y personas sordas. Para ello se ha llevado a cabo un repaso de las principales líneas de trabajo en área nacional e internacional, no obstante, como se ha mencionado en apartados anteriores, al ser un ámbito objeto de estudio bastante nuevo, no hay suficiente material previo con los que se puedan comparar los resultados obtenidos en este trabajo.

Se ha puesto hincapié en conceptos relacionados con la discapacidad, la comunidad sorda, la accesibilidad y el turismo, cuyas acepciones son de especial interés para lograr un desarrollo acorde con la terminología vigente, teniendo en cuenta cómo ha sido su evolución hasta hoy en día. Así como también la legislación que ampara a las personas con discapacidad y, en concreto, a las personas sordas. Asimismo, se ha dejado notar que la aplicación real de sus derechos es una materia pendiente en territorio nacional, puesto que no existe una verdadera inclusión.

Este proyecto se ha realizado mediante un enfoque cuantitativo, cuya difusión ha sido a través de la técnica de bola de nieve en redes sociales. Estuvo vigente 30 días, no obstante, el número de participantes ha sido menor del esperado. Sin embargo, los pequeños resultados obtenidos se consideran enriquecedores y por qué no, la base para iniciar investigaciones más amplias en este sector y abrir un abanico de posibilidades que contribuyan a mejorar el turismo accesible y la economía de un país. No obstante, al finalizar el periodo durante el cual estuvo vigente el cuestionario y al llevar a cabo su posterior análisis de los datos y la redacción del informe, se considera que el conjunto de preguntas planteadas también pudo generar desinterés en la población objeto de estudio. Realmente, del total de cuestiones diseñadas, se descartaron varias por no tener relevancia con el objetivo de la investigación, por lo tanto, fueron prescindibles. También sirve como referencia esta lección aprendida para aplicarla en investigaciones futuras, si se da la oportunidad.

El dilema de personas sordas y turismo radica en que la sordera es conocida como la discapacidad invisible, por lo tanto, sus necesidades han sido poco tomadas en cuenta. En ámbito turístico la accesibilidad se enfoca más hacia aquellas discapacidades que son visibles, por ejemplo, una persona en silla de ruedas o una persona ciega. De hecho, es muy común que al buscar información sobre turismo accesible la primera imagen que sale es la persona en silla de ruedas, pero ¿qué pasa con las personas sordas? Al hacer un repaso por la legislación se deja ver en claro que no se están cumpliendo los principios de accesibilidad, desde la aprobación de la Ley 7/2007 hasta ahora sí ha habido mejoras, pero aún falta mucho para lograr derribar todas las barreras a las que este colectivo se enfrenta día tras día.

Tal como se indica en las Figuras 1 y 2, el perfil del encuestado es mitad masculino y femenino cuyo rango de edades es bastante amplio, destacando un 40% del segmento de entre 30-45 años. El 100% de los participantes son personas viajeras (Figura 11), de hecho, en la Figura 15 se puede observar que el 46% afirma que ha visitado entre 5-9 países, un 27% entre 1-4 y otro 27% más de 10, sin duda alguna son cifras para tener en cuenta. Es evidente que se necesita disponer de una serie de recursos económicos que permitan costear unas vacaciones. Se podría considerar que en este rango de edades ya se dispone de una solvencia económica que permite la realización de diferentes viajes. En edades más tempranas aún pueden ser participantes en etapa formativa sin un trabajo estable que les brinde la oportunidad de ahorrar para poder disfrutar de un merecido descanso. No obstante, los datos reflejan (Figura 4), que el 40% de los participantes estudian y trabajan, pero no es posible vincularlos a uno u otro rango de edad, es decir, ¿este 40% se encuentra entre los 30-45 años? La respuesta más lógica parece decir que no, puesto que la etapa formativa, generalmente, se da en una etapa más temprana. Sin embargo, los datos no son concluyentes y no permite generar conclusiones. En cuanto al nivel formativo (Figura 9), el 40% de los participantes afirman tener estudios superiores y el 67% asegura que dispone de conocimientos en lengua inglesa (Figura 8). Este punto es importante porque es común que en los diferentes espacios turísticos tanto nacionales, como internacionales se emplee esta lengua, como lengua vehicular en los diferentes carteles informativos. Cabe recalcar que, en la comunidad sorda, existe un sistema compartido en ámbito internacional denominado Sistema de Signos Internacionales (SSI) y al contrario de lo que muchas personas piensan, incluyendo personas sordas, este sistema no es una lengua como tal, como su propio nombre indica es un sistema, es decir, no cuenta con una gramática propia como una lengua (IELSE, s.f.). Es usado por personas sordas que no comparten

la misma lengua de signos, y como bien es sabido, cada país tiene su propia lengua de signos, por lo tanto, en encuentros internacionales es común que se utilice los SSI. Sin embargo, la denominación de lengua o sistema no es relevante en esta investigación, pero se considera apropiado dar una breve aclaración sobre los SSI.

Otro dato para tener en cuenta radica en la identidad propia de las personas sordas, es decir, hay personas sordas que, por diversos motivos, no se sienten identificados como tal, y, aunque los resultados de la Figura 6 reflejan que el 87% se consideran personas sordas signantes, hay un 13% que no utiliza la lengua de signos como su vía comunicativa principal. Así mismo en la Figura 7 se puede observar que el 60% de los participantes afirma que su grupo de amigos está compuesto por personas sordas y oyentes, por lo tanto, si la mayoría de los encuestados son signantes, ¿podría decirse que su entorno también está formado por personas que, siendo oyentes, saben lengua de signos? No se puede dar una respuesta certera puesto que se desconoce el porcentaje exacto de personas sordas y oyentes que componen ese total del 60% mencionado anteriormente. No obstante, este podría ser también un tema de interés para analizar las relaciones sociales de las personas sordas, obviamente, en otro ámbito distinto al que se está investigando actualmente.

Ahora bien, llegados a este punto surgen una serie de incógnitas planteadas al inicio y es hora de dar una respuesta según la información obtenida. En primer lugar, ¿qué aporta la investigación sobre los objetivos propuestos?

Por una parte, Madrid es una ciudad cosmopolita cuya historia y encanto atrae a millones de turistas al año. En esta investigación, lidera el ranking de ciudad más accesible (Figura 5) con un 37% de participantes que así lo consideran. La Guía de Turismo Accesible también desentraña los diferentes recursos de accesibilidad disponibles en la capital en algunos de los lugares más emblemáticos. No obstante, se considera necesario una actualización, puesto como se ha mencionado previamente, dichos datos datan del 2016. A nivel nacional, en la Figura 20 se puede observar que España se lleva un 62% de votos en cuanto a consideración, por parte de los participantes, como destino más accesible destacando ciudades como la ya mencionada Madrid e incluyendo Benidorm y Barcelona. Sin embargo, estos datos no pueden ser tomados como relevantes por el hecho de la escasa participación y, además, la consideración que el 100% de los participantes residen en territorio nacional. Sería necesario contar con la opinión de participantes de fuera que hayan disfrutado de un periodo vacacional en España para valorar sus experiencias y poder comparar, de este modo se podría esclarecer si es verdaderamente accesible o no.

Por otra parte, el más de la mitad de los participantes, el 53%, considera que la barrera comunicativa (Figura 19) ha sido la principal a la que se han enfrentado durante sus viajes, por lo tanto ¿podría decirse que España es un destino accesible para este colectivo? Esta incógnita no se puede responder con los datos obtenidos, ni contando sólo con las respuestas disponibles de los participantes, así que puede dejarse para ser rebatida en futuras investigaciones en las que se extienda la muestra fuera de territorio nacional.

En lo que respecta a la tipología de turismo predilecta por parte de este colectivo, en la Figura 10, encabeza la lista el turismo cultural (54%), seguido del de playa (37%). Ahora bien, si un destino no es accesible, ¿cómo pueden disfrutar las personas sordas de un turismo, independientemente de su taxonomía, sin barreras?

Tristemente, hay algunas personas que deciden irse del lugar por la imposibilidad de poderlo disfrutar (7%), pero, la gran mayoría se decanta por leer los carteles que haya a su alrededor (40%) o por buscar información en internet (33%) -Figura 21-. Dejando los datos más desconsoladores de lado, hay información que parece abrir un atisbo de positivismo, pues los encuestados revelan que el 36% se han encontrado con material audiovisual subtulado y/o signado que les ha ayudado a disfrutar de sus vacaciones, así como también el 32% afirma haber usado los mencionados QR's que tan en auge se encuentran (Figura 18). Como curiosidad de la Figura 17, cabe destacar que el 23% de los participantes se han encontrado con intérpretes de lengua de signos (ILS), un perfil profesional poco valorado y tan necesario para poder derribar la barrera comunicativa y construir un mundo más igualitario en materia comunicativa. También es grato conocer (Figura 16) que el 80% de los participantes recurren a los puntos de información turística, centro fundamental en cualquier ciudad para la orientación turística del visitante. No obstante, la comunicación en dichos puntos no ha sido tan buena, por lo tanto, se consideran viables las propuestas de incluir la figura del ILS o la formación básica en lengua de signos para aquellos profesionales que trabajen en estos lugares. De este modo, la comunicación será más fluida y las personas sordas podrían recibir la información deseada, así como disfrutar de los diferentes espacios que les puede ofrecer un destino en igualdad de condiciones que una persona oyente.

En segundo lugar, ¿qué pasa con las hipótesis? A pesar de la escasa información con la que está trabajando, se considera lícito afirmar que el turismo nacional no está preparado al 100% para atender las necesidades de todos los viajeros con discapacidad auditiva y que es necesario la inclusión de más recursos de accesibilidad para la comunidad sorda. Se consideran tajantes estas afirmaciones por el hecho de las diferentes vicisitudes vividas por el este colectivo a la hora de disfrutar de unas vacaciones. Cabe aclarar que el 54% de los participantes son conocedores de la legislación que les ampara en el medio turístico (Figura 11), por lo tanto, saben de las continuas infracciones cometidas por los responsables de las gestiones de este medio, bien sea a nivel autonómico (presidentes, alcaldes), dueños de espacios considerados turísticos, así como todo el conjunto de activos que engloban este medio. De hecho, CERMI (2022) ha denunciado a España por la no aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ley que forma parte de la legislación española desde 2008, en la cual el artículo 30 plasma el compromiso de asegurar la participación plena en las actividades culturales por parte de las personas con discapacidad. En cuanto a la escasez de los recursos han sido aclarados en el anterior párrafo. Y, prácticamente, el 100% de los participantes reclaman un turismo verdaderamente inclusivo que se adapte a sus necesidades.

En conclusión, los resultados obtenidos no permiten hacer generalizaciones hacia toda la población sorda debido al hecho del reducido tamaño de la muestra, pues 15 participantes no es un número representativo, por lo tanto, los resultados no pueden ser concluyentes. Lo que sí permite, es realizar pequeños esbozos sobre la accesibilidad en territorio nacional y la tipología de turismo elegida por este colectivo, los cuales han sido explicados en líneas anteriores. Algo similar, pero con mucha más fuerza, no sólo por la información obtenida de los encuestados, sino por la situación real de España en cuanto a la accesibilidad en el medio turístico, sucede con las hipótesis. La información presentada a lo largo de esta investigación deja en claro la falta de recursos de accesibilidad en lugares que son centro de interés turístico, y, que en ocasiones la información disponible para este colectivo es escasa. La información compartida por los

participantes da fuerza a estas hipótesis, recalcando la barrera comunicativa como la principal a la que se enfrentan, no sólo durante un viaje, sino en su vida diaria. Por ejemplo, un grupo de personas oyentes que realizan una visita guiada por un lugar turístico recibirán muchos más inputs informativos que una persona sorda que realice la misma visita en la cual un folleto represente el máximo de contenido que reciba. Ahora cambiando el ejemplo a una gestión cotidiana, una persona sorda que quiere realizar un trámite en un ayuntamiento o preguntar en una agencia de viajes o cualquier gestión que requiera mantener una comunicación, necesita una persona que sepa su lengua para poder comunicarse sin problemas, en ocasiones por la falta de la presencia de profesionales esta tarea recae en un familiar o amigo. Claramente, en estas situaciones, la persona sorda se encuentra en desventaja porque el entorno no es accesible y le está generando una barrera que le impide participar en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad. No obstante, en el medio turístico, poco a poco, se ven mejoras con las propuestas de Visitas Guiadas Accesibles en Madrid, la Guía de Turismo Accesible o la creación de la página web TuriSigno, entre otras. Así mismo se considera esencial la accesibilidad en patrimonio cultural, un debate que genera muchos desacuerdos en la sociedad al tratarse de un proceso realmente complejo porque prima la conservación del lugar sobre la accesibilidad.

Finalmente, ¿se podría decir que todos los avances mencionados en el medio turístico son suficientes para el colectivo de las personas sordas?, la respuesta es un rotundo no, de momento, esas propuestas representan un rayo de luz y esperanza para este colectivo que espera que un futuro, no muy lejano, sus experiencias en el medio turístico sean más positivas y verdaderamente inclusivas, pero no sólo por una obligación legal sino porque la mentalidad social haya cambiado y se tengan en cuentas las necesidades de todas las personas sin marginar a uno u otro segmento de la población.

## 4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez de Morales, C. (2018). Turismo accesible y evaluación de usuarios con diversidad funcional visual. Los proyectos PRA2 y OPERA. *Revista Española de Discapacidad*, 6 (1), 305-316. <https://goo.su/UiTfv49>
- Asenjo, J., Ortega, C., Parra, C. y Sánchez, C. (14 de enero de 2021). La sordera: una discapacidad invisible. *Variación 21*. <https://bit.ly/3GbeqId>
- Ayuntamiento de Madrid (2024). *Visitas Guiadas Accesibles. Madrid* [Archivo PDF]. <https://goo.su/nqRZGV>
- Báez, I. y Cabeza, M. (2003). El censo lingüístico de una lengua signada. En *Actas do I Simposio Internacional sobre o Bilingüismo* (pp. 905-915). Universidad de Vigo. <https://bit.ly/3QbBDPS>
- Boletín Oficial del Estado, 096, de 21/04/2008. Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículos 1, 9 y 30. <https://bit.ly/32xZQXc>
- CERMI. (2017). *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe España 2016*. Cinca. <https://bit.ly/49GiWfn>
- CERMI. (22 de noviembre de 2022). *El CERMI denuncia los incumplimientos de España en cuanto a la aplicación efectiva de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://bit.ly/4aDmMoO>
- CNSEinfo. (20 de octubre de 2016). *No a los estereotipos sobre las personas sordas* [Archivo de vídeo]. YouTube. <https://bit.ly/498IH7c>
- CNSEinfo. (30 de junio de 2020). *CNSE-Sobre personas sordas* [Archivo de vídeo]. YouTube. <https://bit.ly/45YJTYr>
- CNSE, Confederación Estatal de Personas Sordas. (s.f.). *Las personas sordas*. <https://bit.ly/3TBfBqK>
- CNSE, Confederación Estatal de Personas Sordas. (20 de julio de 2023a). *Se aprueba el reglamento que desarrolla la ley 27/2007*. <https://bit.ly/3GKJ7UM>
- CNSE, Confederación Estatal de Personas Sordas. (10 de julio de 2023b). *Os presentamos TuriSigno. Una página web accesible en lengua de signos española, creada con el objetivo de fomentar el turismo de las personas sordas en España*. <https://goo.su/e61g6c>
- (1978) Constitución española [Const.]. Art. 49 de 1978 (España).
- Corera Izu, M. (2019). Discapacidad: nuevos horizontes. *Revista de derecho, empresa y sociedad (REDS)*, 15, 176-193. <https://bit.ly/3MFLVWC>
- Estrella Orbe, R.A. (2019). *Desarrollo de una propuesta de turismo accesible para personas sordas de cualquier grado de pérdida o lesión auditiva en espacios turísticos del Centro Histórico de Quito* [Tesis de grado. Universidad de las Américas, Quito]. Repositorio Digital Universidad de las Américas. <https://goo.su/LxaX>

- Fernández-López, J., Fernández-Fidalgo, M., Geoffrey, R., Stucki, G. y Cieza, A. (2009). Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista española de salud pública*, 83 (6), 775-783. <https://bit.ly/3QJK1GV>
- FIAPAS. (28 de abril de 2022). *Casi el 98% de personas sordas en España utilizan la lengua oral para comunicarse (INE)*. <https://bit.ly/3vlpT6l>
- Fornell Fernández, F. (14 de abril de 2022a). La principal característica del turismo accesible debe ser la adaptabilidad. *Tododisca*. <https://bit.ly/48AWVxo>
- Fundación CNSE. (2013). *Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales*. <https://goo.su/g0BfYka>
- González-Montesino, R. H. (2020). Accesibilidad y Patrimonio: Especificidades de la traducción de signoguías culturales a una lengua de señas. *Lenguaje*, 48 (2), 196–224. <https://goo.su/LkIZVHU>
- IELSE. (s.f.). *¿La lengua de signos es universal? La lengua de signos no es universal: Sistema de Signos Internacionales*. <https://bit.ly/3yIC8Lb>
- Jiménez Buñuales, T., González Diego, P. y Martín Moreno, J. (2002). La clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF) 2001. *Revista española de salud pública*, 76 (4), 271-279. <https://bit.ly/40pOXUF>
- La Moncloa. (11 de mayo de 2021). *Reforma del artículo 49 de la Constitución española*. <https://bit.ly/49AkDuD>
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. 24 de octubre de 2007. BOE núm. 255. <https://bit.ly/3c6DRex>
- López Bastías, J. (2019). La conceptualización de la discapacidad a través de la historia: una mirada a través de la evolución normativa. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 69 (273-2), 835-856. <https://bit.ly/3SAICF0>
- Mace, R., Mueller, J. y Story, M. (1998). *The universal design file: designing for people for all ages and abilities*. ERIC. <https://bit.ly/3RHwLmU>
- Martos Molina, M. (2014). Los turistas con discapacidad en el mercado turístico español: caracterización, hábitos de consumo y tendencias. *Revista Estudios Turísticos*, (199), 35-53. <https://bit.ly/4axbceV>
- Muntadas Peiro, T. (2014). “El entorno como factor de inclusión”. En Comeras, Serrano, A.B. y Estepa Rubio, A. (Coord.), *Arquitectura y discapacidad intelectual: momentos de coincidencia* (pp. 25-47). Universidad San Jorge <https://bit.ly/49irBTA>
- Núñez Bello, M. (2013). Turismo accesible, turismo para todos. *IMSERSO*, (7), 26-35. <https://goo.su/EPtX>
- Olga Babarro. (19 de febrero de 2020). *Vídeo presentación guía turismo para sordos* [Archivo de vídeo]. YouTube. <https://bit.ly/4aUYCY9>
- OMS, Organización Mundial de la Salud. (7 de marzo de 2023a). *Discapacidad*. <https://bit.ly/460Vzd8>

- OMS, Organización Mundial de la Salud. (27 de febrero de 2023b). *Sordera y pérdida de audición*. <https://bit.ly/466xQso>
- OMT, Organización Mundial del Turismo. (s.f.a.). *Glosario de términos de turismo*. <https://bit.ly/40qgUeQ>
- OMT, Organización Mundial del Turismo. (s.f.b.). *Código ético mundial para el turismo*. <https://bit.ly/40NXvon>
- OMT, Organización Mundial del Turismo (2014), *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*, OMT, Madrid. <https://bit.ly/3sHo9Tr>
- OMT, Organización Mundial del Turismo. (1 de junio de 2022). *La OMT, Fundación ONCE y UNE firman un acuerdo para impulsar la primera norma internacional sobre turismo accesible*. <https://goo.su/ReEbrF>
- Ortiz Cortés, M. (3 de marzo de 2024). La sordera, la discapacidad invisible: la resiliencia no soluciona los problemas. *El Independiente*. <https://bit.ly/3VyYOab>
- PREDIF. (2005). *Cómo hacer los hoteles accesibles para personas con movilidad reducida* [Archivo PDF]. <https://bit.ly/4dSkIkW>
- PREDIF. (2016). *Guía de Turismo Accesible de Madrid: recursos* [Archivo PDF]. <https://goo.su/UWSz>
- Ruiz Berdejo López, M. (3 de enero de 2024). La accesibilidad, la protagonista en la nueva edición de Fitur 2024. *Tododisca*. <https://goo.su/Opzs>
- Ruiz, V. (18 de julio de 2016). Vacaciones inaccesibles para las personas con discapacidad. *El Confidencial*. <https://bit.ly/3sIY4Dp>
- Servicio de Información sobre Discapacidad. (7 de febrero de 2023). *Una lucha de 20 años para reformar el artículo 49 de la Constitución y eliminar la palabra "disminuidos"*. <https://bit.ly/3QAFtBq>
- Servimedia. (18 de abril de 2024). Benidorm acoge un programa de turismo para personas sordas accesible en lengua de signos. *Discamedia*. <https://bit.ly/3Q9JJZj>
- Servimedia. (2024). Benidorm: programa de turismo para personas sordas accesible en lengua de signos [Fotografía]. *Discamedia*. <https://bit.ly/3Q9JJZj>
- Tododisca. (23 de septiembre de 2022). Halcón Viajes, una oportunidad de hacer turismo con intérprete de lengua de signos. *Tododisca*. <https://bit.ly/46vaxZg>
- Universidad Pablo Olavide. (31 de diciembre de 2013). *Plataforma de recursos audiovisuales accesibles. Investigación, formación y profesionalización*. Pra2. Upo. <https://bit.ly/3RsbtIw>
- Vivas Tesón, I. (2012). Turismo accesible e inclusivo: la protección jurídica del consumidor con discapacidad. *Revista CESCO De Derecho De Consumo*, (2), 171–185. <https://bit.ly/47n9L1B>

## 5. ANEXOS

Anexo 1

### Figura 22

*Interfaz de la plataforma PRA2*



*Nota.* Captura de pantalla de Plataforma PRA2 (Álvarez de Morales, 2018, p. 306).

Anexo 2: Programación visitas accesibles en Lengua de Signos en Benidorm.

**Figura 23**

Visitas del 21-27 de abril, 2024

**ACTUACIONES DE TURISMO Y TERMALISMO IMSERSO-CNSE 2024**  
TURNO 1

DOMINGO (21 ABRIL)	LUNES (22 ABRIL)	MARTES (23 ABRIL)	MIÉRCOLES (24 ABRIL)
<p><b>TODO EL DÍA - LLEGADA DE PARTICIPANTES</b> COMIDA LIBRE</p> <p>21h. CENA EN EL HOTEL</p> <p>22.30h. PRESENTACIÓN DEL VIAJE</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>10h SALIDA A BENIDORM</p> <p>10:30h VISITA GUIADA POR BENIDORM</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>16h. SALIDA HACIA DENIA</p> <p>17h. VISITA MUSEO DEL JUGUETE Y MUSEO DEL MAR</p> <p>PASEO LIBRE POR DENIA</p> <p>19:30h. VISTA DEL ATARDECER EN CATAMARAN</p> <p>22h. CENA EN EL HOTEL</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>18h. LIBROTERAPIA EN LSE</p> <p>21h. CENA EN EL HOTEL</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>9:00h SALIDA A VALENCIA</p> <p>11h PASEO EN BARCA POR L'ALBUFERA</p> <p>14h COMIDA EN L'ALBUFERA</p> <p>16h VISITA CIUDAD DE LAS ARTES Y LAS CIENCIAS</p> <p>19h MERIENDA-CENA EN AVS (Asociación Valenciana de Personas Sordas)</p> <p>21.30h. VUELTA A BENIDORM</p>
JUEVES (25 ABRIL)	VIERNES (26 ABRIL)	SÁBADO (27 ABRIL)	
<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>15:30h SALIDA A VILLAJOIOSA</p> <p>16:30h VISITA AL MUSEO DEL CHOCOLATE Y VISITA GUIADA POR VILLAJOIOSA</p> <p>21h. CENA EN EL HOTEL</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>10h. ACTIVIDAD SORPRESA</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>A PONERSE GUAPAS Y GUAPOS</p> <p>21h. CÔCTEL Y CENA DE GALA</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>SALIDA DE PARTICIPANTES HACIA SUS CIUDADES DE ORIGEN</p>	

*Se dispondrá de autobús por la mañana para bajar a la playa*

Nota. Adaptado de Servimedia[Fotografía], (Servimedia, 2024).

**Figura 24**

Visitas del 5-11 de mayo, 2024

**ACTUACIONES DE TURISMO Y TERMALISMO IMSERSO-CNSE 2024**  
TURNO 2

DOMINGO (5 MAYO)	LUNES (6 MAYO)	MARTES (7 MAYO)	MIÉRCOLES (8 MAYO)
<p><b>TODO EL DÍA - LLEGADA DE PARTICIPANTES</b> COMIDA LIBRE</p> <p>21h. CENA EN EL HOTEL</p> <p>22.30h. PRESENTACIÓN DEL VIAJE</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>10h SALIDA A BENIDORM</p> <p>10:30h VISITA GUIADA POR BENIDORM</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>16h. SALIDA HACIA DENIA</p> <p>17h. VISITA MUSEO DEL JUGUETE Y MUSEO DEL MAR</p> <p>PASEO LIBRE POR DENIA</p> <p>19:30h. VISTA DEL ATARDECER EN CATAMARAN</p> <p>22h. CENA EN EL HOTEL</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>18h. LIBROTERAPIA EN LSE</p> <p>21h. CENA EN EL HOTEL</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>9:00h SALIDA A VALENCIA</p> <p>11h PASEO EN BARCA POR L'ALBUFERA</p> <p>14h COMIDA EN L'ALBUFERA</p> <p>16h VISITA CIUDAD DE LAS ARTES Y LAS CIENCIAS</p> <p>19h MERIENDA-CENA EN AVS (Asociación Valenciana de Personas Sordas)</p> <p>21.30h. VUELTA A BENIDORM</p>
JUEVES (9 MAYO)	VIERNES (10 MAYO)	SÁBADO (11 MAYO)	
<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>15:30h SALIDA A VILLAJOIOSA</p> <p>16:30h VISITA AL MUSEO DEL CHOCOLATE Y VISITA GUIADA POR VILLAJOIOSA</p> <p>21h. CENA EN EL HOTEL</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>10h. ACTIVIDAD SORPRESA</p> <p>14h COMIDA EN HOTEL</p> <p>TIEMPO LIBRE</p> <p>A PONERSE GUAPAS Y GUAPOS</p> <p>21h. CÔCTEL Y CENA DE GALA</p>	<p>7:30h. APERTURA SALA DESAYUNO</p> <p>SALIDA DE PARTICIPANTES HACIA SUS CIUDADES DE ORIGEN</p>	

*Se dispondrá de autobús por la mañana para bajar a la playa*

Nota. Adaptado de Servimedia [Fotografía], (Servimedia, 2024).

### Anexo 3: ¿Qué es un intérprete de lengua de signos? ¿Qué es la interpretación?

#### Figura 25

##### *Conceptos de intérprete e interpretación*

- Un/a intérprete de lengua de signos es un/a profesional competente en lengua de signos que es capaz de transmitir una información en esa lengua a su equivalente en otra lengua oral y viceversa.
- La interpretación en lengua de signos intenta siempre ser fidedigna a la información en la lengua original.
- Además, el profesional de interpretación es neutral: no interviene en la comunicación que se establece entre los interlocutores (en este caso una persona sorda que usa la lengua de signos y una oyente).
- La interpretación de la lengua de signos puede utilizarse en casi cualquier actividad cultural: música, museos, teatro, conferencias, etc.
- La regla de oro es que cuanto más integrada se encuentre la intérprete de lengua de signos en el escenario, más integradas estarán las personas sordas.
- Aunque los intérpretes de lengua de signos no necesitan una cabina cerrada, tienen unas condiciones de trabajo que conviene conocer y respetar.

*Nota.* Captura de pantalla de Interpretación a la lengua de signos, (Fundación CNSE, 2013, p. 16).

## Anexo 4: Características del subtítulo

### Figura 26

#### *Subtitulado*

- Los subtítulos no son solo para personas sordas, sino que también puede ser aprovechado por la población en general en diferentes situaciones y contextos.
- Cuando el subtítulo se dirige especialmente a las personas sordas, debería hacer uso de diversas técnicas como: colores para diferentes personajes, identificación de efectos sonoros, etc.
- El coste del subtítulo es inferior a otros aspectos de producción, y las ventajas obtenidas supera con creces dicho coste.

*Nota.* Captura de pantalla de Subtitulado, (Fundación CNSE, 2013, p. 22).

## Anexo 5: ¿Qué son las signoguías?

### **Figura 27**

#### *Signoguías*

- Las signoguías son reproductores multimedia para hacer recorridos autónomos el museo a través de vídeos en lengua de signos y subtitulado.
- Suelen ponerse a disposición de las personas sordas de forma gratuita.

*Nota.* Captura de pantalla de Signoguías (Fundación CNSE, 2013, p.26).

## Anexo 6: ¿Qué es el bucle magnético?

### Figura 28

#### *Bucle magnético*

- El bucle magnético es un sistema de transmisión inalámbrica de sonido que envía directamente la señal al audífono o implante coclear de una persona sorda, libre de interferencias y ruidos ambientales.
- Para que un audífono o implante coclear sea compatible con el bucle magnético, debe tener una opción denominada abreviadamente “T”. No todos los aparatos la tienen.
- El beneficio que las personas sordas obtienen de las ayudas técnicas para la audición (audífono e implante coclear) es desigual, por lo que desigual es también el beneficio que se obtiene con el bucle magnético.
- No obstante, el sistema es sistema tiene una instalación relativamente sencilla y económica en muy diversos espacios (cines, ventanillas de información, museos, etc.).

*Nota.* Captura de pantalla de Bucle magnético (Fundación CNSE, 2013, p. 24).

## Anexo 7: Textos adaptados

### Figura 29

#### *Características de los textos adaptados*

- La adaptación de textos sirve para facilitar la comprensión lectora a personas con dificultades, no solo a personas sordas, sino a la población en general y ciertos colectivos en particular: personas mayores, inmigrantes, niños, etc.
- El analfabetismo no está totalmente erradicado, especialmente el analfabetismo funcional. En España, aproximadamente 494.000 personas sordas tienen algún grado de analfabetismo funcional.
- Valora la importancia de mantener el texto original en contraste con la inaccesibilidad que presenta para muchas personas. Si es completamente imprescindible (en el caso de obras literarias, por ejemplo), valora la posibilidad de ofrecer dos versiones del texto: la original y la adaptada.
- Una forma de empezar a adaptar textos es siguiendo las orientaciones del sistema de *lectura fácil*.

*Nota.* Captura de pantalla de Textos adaptados (Fundación CNSE, 2013, p. 30).

## Anexo 8: Accesibilidad. Sistemas de emergencia visuales

### **Figura 30**

#### *Características de los sistemas de emergencias visuales*

- Para hacer accesible un edificio, ya sea un teatro, cine, biblioteca o cualquier otro espacio cultural, debemos pensar en las situaciones en las que sea necesario dar información de alarma sonora o comunicarse, y ofrecer alternativas visuales.
- Los recursos de accesibilidad para emergencias son útiles para toda la población en general, no solo para las personas sordas.

*Nota.* Captura de pantalla de los Sistemas de emergencias visuales (Fundación CNSE, 2013, p. 32).

## Anexo 9: Simbología

### Figura 31

#### *Símbolos que representan la accesibilidad*



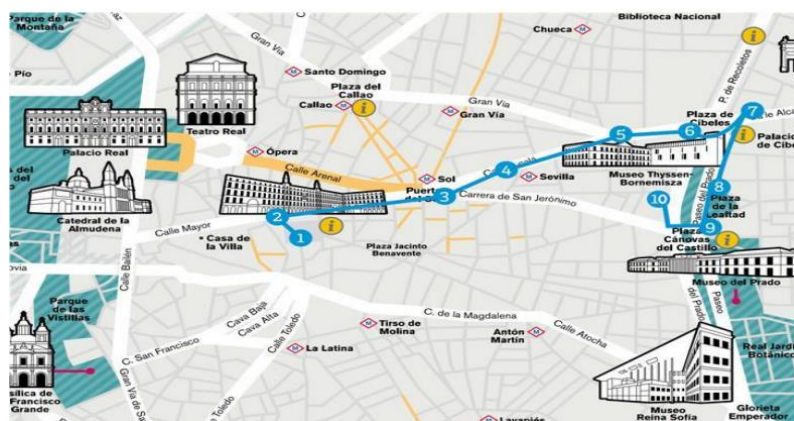
Nota. Captura de pantalla de Señalización de recursos accesibles (Fundación CNSE, 2013, p.41)

## Anexo 10

En este anexo se va a mostrar los seis itinerarios que forman parte de las Visitas Guiadas Accesibles de Madrid cuyo punto de encuentro e inicio de las visitas es el Centro de Turismo de la Plaza Mayor. Son recorridos gratuitos cuya duración es de dos horas aproximadamente, en grupos de diez personas y tienen lugar los viernes, sábados y domingos, siempre en compañía de guías profesionales.

1. **Madrid Monumental:** 1. Plaza Mayor - 2. C/ Mayor - 3. Puerta del Sol - 4. C/ Alcalá - 5. Círculo de Bellas Artes - 6. Banco de España - 7. Plaza de Cibeles - 8. Plaza de la Lealtad - 9. Museo del Prado - 10. Museo Thyssen-Bornemisza.

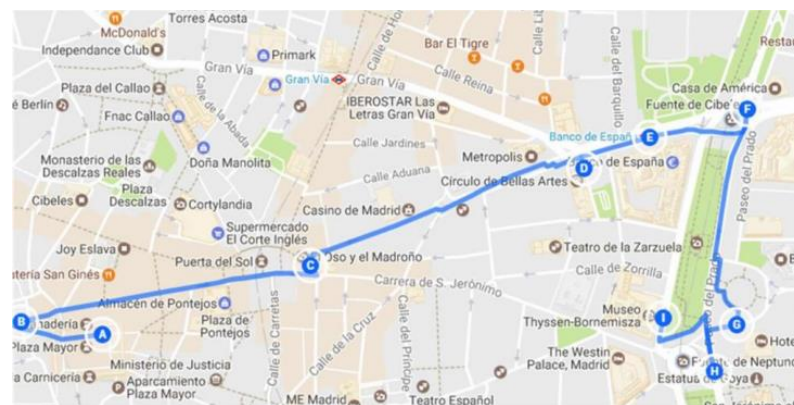
**Figura 32**



*Nota.* Captura de pantalla itinerario: Madrid Monumental (Ayuntamiento de Madrid, p. 7).

2. **Historias y Leyendas de Madrid:** A. Plaza Mayor - B. C/ Mayor - C. Puerta del Sol - D. C/ Alcalá - E. Círculo de Bellas Artes - F. Banco de España - G. Plaza de Cibeles - H. Plaza de la Lealtad - I. Museo del Prado - J. Museo Thyssen-Bornemisza.

**Figura 33**



*Nota.* Captura de pantalla de itinerario: Historias y Leyendas de Madrid (Ayuntamiento de Madrid, p. 8).

- 3. Cervantes y las Letras:** (A) Plaza Mayor – (B) C/ Gerona – (C) Plaza de la Provincia– (D) C/ de la Bolsa – (E) Plaza de Jacinto Benavente – (F) Plaza del Ángel – (G) Plaza de Santa Ana– (H) C/ de las Huertas– (I) C/ León - (J) Convento de las Trinitarias.

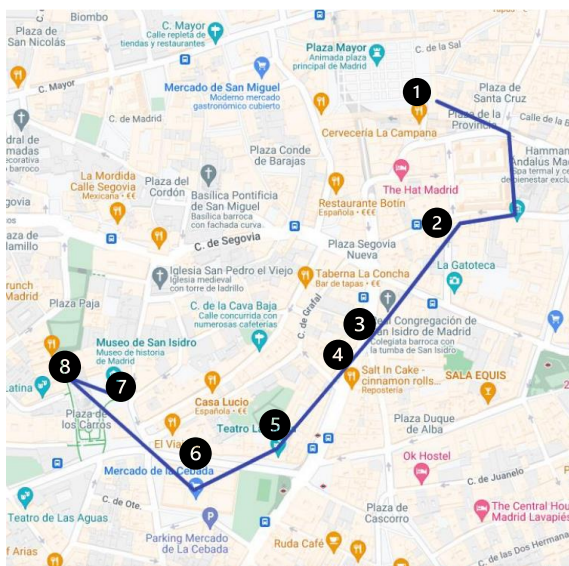
**Figura 34**



*Nota.* Captura de pantalla de itinerario: Cervantes y las Letras (Ayuntamiento de Madrid, p. 9).

- 4. La Latina y el Museo de los Orígenes:** Salida por el arco de la calle de Gerona 1. Plaza Mayor - 2. Palacio de Viana - 3. Instituto de San Isidro - 4. Colegio Imperial - 5. Teatro de la Latina - 6. Mercado de la Cebada - 7. Iglesia de San Andrés - 8. Museo de los Orígenes.

**Figura 35**



*Nota.* Captura de pantalla de itinerario la Latina y Museo de los Orígenes (Ayuntamiento de Madrid, p. 11).

**5. Madrid en Femenino:** (A) Plaza Mayor - (B) Puerta Cerrada - (C) Plaza del Conde de Barajas - (D) Plaza de la Villa - (E) Plaza del Biombo o C/ de Santiago - (F) Plaza de Ramales - (G) Plaza de Oriente - (H) Plaza de Isabel II- (I) Calle del Arenal (Teatro Eslava).

**Figura 36**



*Nota.* Captura de pantalla de itinerario: Madrid en Femenino (Ayuntamiento de Madrid, p. 12).

**6. La historia imprescindible de Madrid:** (A) Plaza mayor- ( B) Cava baja - (C) Plaza de la Villa - (D) Muralla Árabe - (E) Palacio Real - (F) Plaza de Oriente - (G) Plaza de Callao - (H) Puerta del Sol

**Figura 37**



*Nota.* Captura de pantalla de itinerario: La Historia imprescindible de Madrid (Ayuntamiento de Madrid, p. 13).

Anexo 11: Las fechas resaltadas en rosa indican que en las visitas han tenido un intérprete de lengua de signos.

### Figura 38

#### Visitas guiadas enero, 2024

Enero 2024			
Hora	<b>Viernes 12</b>	<b>Sábado 13</b>	<b>Domingo 14</b>
12:00 h.	Madrid Monumental	Historias y Leyendas de Madrid	Cervantes y las Letras - ILSE
Hora	<b>Viernes 19</b>	<b>Sábado 20</b>	<b>Domingo 21</b>
12:00 h.	La Latina y el Museo de los Orígenes	Madrid en Femenino	La historia Imprescindible de Madrid
Hora	<b>Viernes 26</b>	<b>Sábado 27</b>	<b>Domingo 28</b>
12:00 h.	Madrid en Femenino	La historia Imprescindible de Madrid	La Latina y el Museo de los Orígenes

Nota. Captura de pantalla calendario enero (Visitas Guiadas accesibles, p. 4).

### Figura 39

#### Visitas guiadas febrero, 2024

Febrero 2024			
Hora	<b>Viernes 2</b>	<b>Sábado 3</b>	<b>Domingo 4</b>
12:00 h.	Cervantes y las Letras	Historias y Leyendas de Madrid - ILSE	Madrid Monumental
Hora	<b>Viernes 9</b>	<b>Sábado 10</b>	<b>Domingo 11</b>
12:00 h.	La Latina y el Museo de los Orígenes	Madrid en femenino	La historia imprescindible de Madrid -ILSE
Hora	<b>Viernes 16</b>	<b>Sábado 17</b>	<b>Domingo 18</b>
12:00 h.	La historia imprescindible de Madrid	Madrid en Femenino	La Latina y el Museo de los Orígenes
Hora	<b>Viernes 23</b>	<b>Sábado 24</b>	<b>Domingo 25</b>
12:00 h.	Cervantes y las Letras	Madrid Monumental	Historias y Leyendas de Madrid

Nota. Captura de pantalla calendario febrero (Visitas Guiadas accesibles, p. 5).

Anexo 12

Cuestionario: Accesibilidad y Personas Sordas en Ámbito Turístico

<https://forms.office.com/e/xu8N84VWFp>

1. ¿Cuál es tu identidad sexual?
  - a. Masculino
  - b. Femenino
  - c. Otros
2. ¿Edad?
  - a. Entre 18 y 30
  - b. Entre 30 y 45
  - c. Entre 45 y 60
  - d. Más de 60
3. ¿Lugar de residencia? Por ejemplo: Madrid, Valencia, Galicia o fuera de España
4. ¿Con quién/quienes vives?
  - a. Padres
  - b. Amigos
  - c. Pareja
  - d. Otros
5. ¿A qué te dedicas?
  - a. Estudiar
  - b. Trabajar
  - c. Estudiar y trabajar
  - d. En el paro (desempleado)
  - e. Otros
6. ¿Qué formación/estudios tienes?
  - a. Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
  - b. Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior
  - c. Bachillerato
  - d. Estudios superiores (grado universitario, máster, doctorado)
  - e. Otros
7. ¿Cuál es la formación/estudios de tus padres?
  - a. Educación Secundaria Obligatoria (ESO)
  - b. Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior
  - c. Bachillerato
  - d. Estudios superiores (grado, máster, doctorado)
  - e. Otros
8. ¿Eres una persona sorda usuaria de implante coclear?
  - a. Sí
  - b. No
9. ¿Tienes conocimientos de lectura y escritura en lengua inglesa?
  - a. Sí
  - b. No
10. Si usas implante coclear y te comunicas en lengua oral, ¿puedes comunicarte en lengua oral inglesa?
  - a. Sí
  - b. No

11. ¿Eres una persona sorda signante, es decir, usas la lengua de signos para comunicarte?
  - a. Sí
  - b. No
12. ¿Puedes comunicarte de forma efectiva (comprensión y expresión) en una lengua de signos diferente a la tuya?
  - a. Sí
  - b. No
13. ¿Puedes indicar si conoces otras lenguas signadas y cuáles?
14. ¿Tienes conocimientos del Sistema de Signos Internacional?
  - a. Sí
  - b. No
15. Si te encuentras de viaje en un país cuya lengua de signos es diferente a la tuya, ¿te han resultado útiles los conocimientos del Sistema de Signos Internacional?
  - a. Sí
  - b. No
16. ¿Has viajado alguna vez?
  - a. Sí
  - b. No
17. ¿Qué duración suelen tener tus viajes?
  - a. Fin de semana
  - b. Menos de una semana
  - c. 15 días aproximadamente
  - d. Más de un mes
18. Para organizar un viaje prefiere recurrir a ...
  - a. Agencia de viajes
  - b. Amigos o familiares
  - c. Pareja
  - d. Lo organizo sólo
  - e. Otros
19. ¿En qué época del año se concentran tus viajes?
  - a. Semana Santa
  - b. Verano
  - c. Navidades
  - d. Todo el año
  - e. Otros
20. Para escoger un destino, ¿prefieres dentro o fuera de tu país?
  - a. Dentro de España (turismo nacional)
  - b. Fuera de España (turismo internacional)
  - c. Otros
21. ¿Has viajado sólo?
  - a. Sí
  - b. No
22. ¿Cuál es tu tipo de turismo preferido?
  - a. Turismo de playa
  - b. Turismo de montaña
  - c. Turismo cultural
  - d. Otros
23. ¿Cuántos países has visitado?

- a. Entre 1 - 4
  - b. Entre 5 – 9
  - c. Más de 10
  - d. Ninguno
24. ¿En compañía de quién/quienes realizas tus viajes?
- a. En pareja
  - b. Con amigos
  - c. Con la familia
  - d. Otros
25. Tanto si has viajado sólo o en compañía, ¿cuál ha sido la barrera principal a la que te has enfrentado?
- a. Comunicativa
  - b. Social
  - c. Tecnológica
  - d. Otras
26. ¿Prefieres viajar por tu cuenta o en un tour planificado?
- a. Prefiero organizarlo yo
  - b. Prefiero ir en un tour planificado
  - c. Depende de las características del lugar que vaya a visitar
27. ¿Qué medidas de accesibilidad has podido disfrutar durante tus viajes?
- a. Material audiovisual subtulado y/o signado
  - b. Intérprete de lengua de signos
  - c. Códigos QR
  - d. Otros
28. Cuando has optado por un destino internacional, ¿cómo has superado la barrera comunicativa?
- a. Gracias a medios tecnológicos
  - b. Papel y bolígrafo
  - c. Mediante señas que son reconocidas por todo el mundo, por ejemplo, hola, comida, sí, no
  - d. Fui incapaz de comunicarme estando en otro país
  - e. Otros
29. ¿Qué haces si un monumento/espacio turístico no es accesible?
- a. Me voy
  - b. Leo los carteles informativos que dispongan en el lugar
  - c. Busco información en internet
  - d. Pongo una queja en el lugar porque no cumple con las medidas legales de accesibilidad
  - e. Otros
30. Cuando has viajado en compañía de una persona oyente, ¿te has sentido más respaldado/seguro?
- a. Sí
  - b. No
31. ¿Has recurrido a puntos de información turística?
- a. Sí
  - b. No
32. Recurriendo a puntos de información turística, ¿has podido comunicarte en lengua de signos?, es decir, había un intérprete o la persona que te atendió conocía tu lengua de signos.

- a. Sí, había intérprete de lengua de signos
  - b. Sí, la persona que me atendió conocía mi lengua de signos
  - c. No, no había intérprete de lengua de signos
  - d. No, la persona que me atendió no conocía mi lengua de signos
33. Al viajar con una persona oyente ¿has preferido recurrir a la persona oyente para acceder a la información?
- a. Sí
  - b. No
34. Tu grupo de amigos está compuesto por...
- a. Personas sordas
  - b. Personas oyentes
  - c. Grupo mixto de personas sordas y oyentes
35. En ámbito turístico, como persona con discapacidad, ¿conoces la legislación que te ampara?
- a. Sí
  - b. No
36. En redes sociales, ¿sigues a personas sordas que muestran sus experiencias viajando?
- a. Sí
  - b. No
  - c. No tengo redes sociales
37. ¿Sientes la necesidad de que un tipo de turismo más inclusivo que se adapte a tus necesidades sea una realidad inmediata?
- a. Sí
  - b. No
38. ¿Conoces la página web española “TuriSigno”?
- a. Sí
  - b. No
39. ¿Cuál ha sido el destino turístico que te ha ofrecido mayor accesibilidad?
40. Si eres una persona que nunca ha viajado, ¿podrías indicar el motivo?
- a. Motivos económicos
  - b. Miedo, inseguridad, desconocimiento etc.
  - c. Motivos personales
  - d. Otros

Anexo 13

Circulación de este panfleto por redes sociales para fomentar la participación de personas sordas

**Figura 40**



*Nota.* Panfleto de difusión por redes sociales (Elaboración propia, 2024).