

## LA DISCAPACIDAD EN EL TURISMO DE CÁCERES

María Dolores Reglado Felipe  
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo  
Universidad de Extremadura.  
[marilo\\_refe@hotmail.com](mailto:marilo_refe@hotmail.com)

Manuel Pulido Fernández  
Grupo de Investigación GeoAmbiental  
Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Extremadura.  
[mapulidof@unex.es](mailto:mapulidof@unex.es)

### RESUMEN

*Las personas que presentan algún tipo de discapacidad constituyen un colectivo de gran importancia en el sector turístico. La ciudad de Cáceres es muy visitada por ellos, sin embargo no cuenta con los medios que la hagan lo suficientemente accesible para que estas personas no encuentren dificultades en su recorrido. En este sentido, se ha intentado conocer mejor el perfil de estos visitantes, sus necesidades y las dificultades que encuentran en su recorrido por la ciudad de Cáceres. Para ello, se ha preguntado, mediante encuesta, a visitantes con distinta tipología de discapacidad.*

*La ciudad es visitada, en su mayoría, por personas con discapacidad física, que mayoritariamente no necesitan acompañante. Los mayores problemas fueron detectados en la Ciudad Monumental y en la Oficina de Turismo. La accesibilidad de esta ciudad parece que necesita mejoras, según las encuestas. Por lo tanto, debería trabajarse en conseguir una mejor accesibilidad, de tal manera, que sus visitantes encuentren las menos limitaciones posibles en su recorrido.*

**Palabras clave:** *Discapacidad, Accesibilidad, Turismo.*

### ABSTRACT

*Disabled people represent an interesting collective in the tourism sector. The city of Cáceres is an important destination for them. Nevertheless, it does not gather enough facilities which result in fewer difficulties for disabled people during their touristic visits. In this sense, a better understanding of the visitors profile, their necessities and difficulties, is still needed. Some surveys to disabled people were carried out in order to better know it.*

*People with physical disabilities have been the largest groups comparing to visual disabilities. They mostly not need to be accompanied by other people. Significant problems have been detected in the Old Town and at the Local Tourism Office. According*

*to the survey results, accessibility facilities of the city should be improved in order to reduce problems for disabled visitors.*

**Keywords:** *Disability, Accessibility, Tourism.*

## 1. Introducción

En las últimas décadas, se ha observado una creciente preocupación, tanto en la sociedad como a nivel institucional, por los temas referentes a las discapacidades de los seres humanos (Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2015). No en vano, se trata de un colectivo que representa alrededor del 15% de la población mundial<sup>1</sup> (Gobierno de España, 2011), abarcando desde individuos con diferentes necesidades, hasta ancianos o mujeres embarazadas, que también han de ser consideradas dentro de dicho ámbito, aunque sólo sea de manera temporal (Palacios, 2008).

La integración y participación de este heterogéneo colectivo social sólo pueden ser llevadas a cabo en condiciones donde se garantice la accesibilidad, por lo que se propone utilizar instrumentos como la normalización, que sirvan para optimizar la accesibilidad al entorno construido, la educación, el ocio, la cultura, los medios de comunicación, el transporte o las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) (Daruwalla y Darcy, 2005).

El ocio es un concepto que ha evolucionado hasta tal punto, que hoy en día se entiende como un elemento fundamental en el desarrollo de cualquier persona. La Constitución de 1978, en su artículo 43, por ejemplo, incide en que los poderes públicos tienen que fomentar la educación sanitaria y física y el deporte y facilitar una adecuada utilización del ocio. Por tanto, el ocio es tratado como un derecho humano básico, el cual debe ser accesible para todos los ciudadanos. Es decir, se trata de un fin en sí mismo y no de un simple medio.

El ocio de las personas con discapacidad debería tener las mismas características que el de las personas sin discapacidad. Sería bueno trabajar para hacer accesibles los entornos, productos y servicios, para que independientemente de las capacidades y habilidades que posean los ciudadanos, puedan disfrutarlo y evitar un ocio aislado y especializado para este colectivo. Es una buena oportunidad para sensibilizar a la población y favorecer la inclusión de las personas con discapacidad (Williams y Buswell, 2003).

En este contexto, las instituciones a nivel nacional, autonómico y local tienen mucho que hacer a través de medidas legislativas adecuadas y de campañas de sensibilización social y lucha por la mejora de la accesibilidad de los diferentes recursos del sector del turismo. Cada vez son más los servicios y programas que ofrecen actividades de ocio y tiempo libre que están adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad,

---

<sup>1</sup> El 15% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad reconocida y las cifras van al alza, debido al progresivo envejecimiento de la población y el incremento global de los problemas crónicos de salud asociados a la discapacidad.

aunque siguen siendo insuficientes. La normalización incluye que las personas con discapacidad puedan disfrutar de un museo, estadio de fútbol, cine o una estación de esquí, ya que es derecho de cada individuo decidir qué actividad disfruta y no que sea la inaccesibilidad la que determine esta situación.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, y debido al escaso volumen de información y estudios realizados sobre discapacidad en el turismo de Cáceres, en este trabajo se pretende aportar información, desde el punto de vista de la accesibilidad, sobre las necesidades y preferencias de las personas con discapacidad que realizaron turismo en esta ciudad. Para ello, se ha tomado como referencia la opinión de sus visitantes y ésta se ha interpretado en base a la información recabada en los cursos de formación “Turismo accesible y atención al cliente con discapacidad u otras necesidades diversas” organizados por PREDIF (Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos).

## **2. Estado de la cuestión**

### **2.1. *Discapacidad y accesibilidad en turismo***

El vigente Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 2a, define la discapacidad como “una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Esta definición, de validez jurídica, recalca, por un lado, que la discapacidad es una situación, sin entrar en detalle sobre su temporalidad. Y, por otro, enfatiza en el hecho de que se trata de una interacción entre la deficiencia o deficiencias que una persona pueda tener, y las barreras que impiden acceder a actividades cotidianas a dicha persona.

Por tanto, se podría decir, que una persona con discapacidad es aquella que presenta deficiencias o limitaciones en la realización de ciertas actividades, en este caso turísticas, pero con la debida eliminación de barreras, estas deficiencias no tienen por qué representar una limitación para su normal ejecución. Es decir, sería más correcto emplear el concepto de accesibilidad, en este contexto.

La Real Academia Española (RAE) en su 23ª edición de su Diccionario, define accesibilidad como “la cualidad de accesible” y accesible como “de fácil acceso, trato, comprensión e inteligible”. Si el concepto de accesible se aplica al turismo deben, por tanto, contemplarse varias visiones: eliminación de barreras, capacitación del personal, etc. (p. ej. Kessler Martin, 2014) Por ejemplo, Marcos Pérez y González Velasco (2003) entienden la accesibilidad en base a 3 formas básicas: movilidad, comunicación y comprensión.

Teniendo en cuenta que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico, relacionado con el movimiento de las personas a lugares que están fuera de su lugar de residencia habitual por distintos motivos, personales o de negocio, la oferta turística debe ser accesible para todas las personas, así como los elementos que integra. La elección del destino turístico se ve, para algunas personas, más limitado por la accesibilidad que por la condición económica. Por ello, se debe fomentar el turismo para todas las personas (Fraiz Brea *et al.*, 2008).

El turismo accesible, y la accesibilidad en el turismo, son temas que ya han sido abordados por relevantes autores. Fernández Alles (2009), por ejemplo, presenta una revisión bibliográfica de todo lo investigado en España en materia de accesibilidad turística. Aquí se recalca que el acceso al turismo de las personas con discapacidad está reconocido en todos los ámbitos, desde hace varias décadas.

Domínguez Vila *et al.* (2011) inciden en la oportunidad de negocio que representa el colectivo con discapacidad, con más de 50 millones de personas en Europa; clasifican las principales barreras en diferentes niveles: transporte, arquitectónico o edificación, urbanístico, comunicativo y de información, cultura y ocio; hacen una revisión legislativa de la materia; y analizan las implicaciones económicas y sociales que este tipo de turismo puede generar en el conjunto del país.

Un trabajo similar es el publicado por Molina Hoyo y Cánoves Valiente (2010), que particulariza en el caso de Cataluña y comenta la situación del turismo accesible en Francia. En esta misma línea, se encuentran trabajos centrados en ámbitos regionales, provinciales o locales. La tesis doctoral de Fernández Alles (2007) en la provincia de Cádiz, Kastenhof y Galán Ladero (2009) en el municipio de Lousã (Portugal), entre otros muchos ejemplos.

En el caso de Extremadura, son muy pocos los trabajos publicados concernientes al turismo accesible, o que simplemente aborden la problemática de la accesibilidad en el turismo. Por ejemplo, Leco Berrocal *et al.* (2013) analizan el caso del Parque Nacional de Monfragüe y Alvarado Corrales (2013) el del Geoparque Villuercas-Ibores-Jara. Hernández Mogollón (2008), por su parte, reflexiona sobre la problemática de la falta de homologación normativa, en términos de accesibilidad, entre las diferentes comunidades autónomas, entre ellas Extremadura, que conforman el estado español. Además, incide en el concepto de accesibilidad al recurso turístico.

En este trabajo, la discapacidad se aborda desde cuatro ópticas bien diferenciadas, aunque interrelacionadas entre sí, como son las discapacidades de tipo física, intelectual, visual y auditiva. Y, por supuesto, los mecanismos que existen para superar esas limitaciones y poder acceder a los principales recursos turísticos: aparcamientos, rampas, ascensores, barreras arquitectónicas, aseos, butacas reservadas, uso de perros guías y de asistencia, lengua española de signos, lenguaje braille, etc.

No obstante, el estudio se enfoca, principalmente, en conocer la opinión de los turistas con discapacidad que visitaron la ciudad de Cáceres en el año 2014. Por lo que además de aportar un enfoque muy original, puede ser una de las investigaciones pioneras en este sentido, al menos para el caso de la ciudad de Cáceres.

## **2.2. El caso de Cáceres**

La ciudad de Cáceres ha experimentado un gran crecimiento turístico desde que su casco histórico fuera declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1986 (Rengifo Gallego *et al.*, 2015). A lo que hay que añadir el éxito turístico de celebraciones religiosas como la Semana Santa o eventos programados como el festival de música WOMAD (*World of Music, Arts and Dance*), que se celebran todas las primaveras (Análisis de los datos publicados periódicamente por el Observatorio Turístico de Extremadura).

A pesar del potencial turístico de la ciudad y del volumen de negocio que este colectivo podría llegar a aportar (en base a los datos de Domínguez Vila *et al.*, 2011), la accesibilidad turística es un tema sobre el que se ha investigado muy poco en la ciudad de Cáceres. No obstante, algunos de sus recursos y negocios que forman parte de su oferta turística (complementaria en algunos casos) son citados en las diferentes Guías de Turismo Accesible publicadas por PREDIF.

La Guía de monumentos y museos accesibles (PREDIF, 2010) analiza y describe los casos del Museo de Historia y Cultura de Casa Pedrilla y del Palacio de Carvajal. La de espacios lúdicos (PREDIF, 2012), por su parte, lo hace con el Gran Teatro y los Multicines Cáceres. Los restaurantes “La Parrilla de Galarza” y “Oquendo” y el Hotel Barceló V Centenario son abordados en las Guías de restaurantes (PREDIF, 2009) y alojamientos accesibles (PREDIF, 2007), respectivamente.

Toda esta información, ha servido, directa o indirectamente, como base para las rutas accesibles propuestas en la Red de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, de la que forma parte Cáceres (Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, 2011). En ella se especifican las condiciones de accesibilidad de numerosos recursos turísticos como, por ejemplo, la Calzada Romana, la Casa Museo Guayasamín, el Complejo Cultural San Francisco o las Juderías Vieja y Nueva.

## **3. Material y Métodos**

### **3.1. Área de estudio**

La población diana de este estudio fueron los turistas con discapacidad que visitaron la ciudad de Cáceres en 2014, más concretamente la parte antigua de la ciudad o Ciudad Monumental. Este casco histórico fue declarado Monumento Nacional en 1949, es considerado desde 1968 como el Tercer Conjunto Monumental de Europa (tras Praga y Tallin), pasó a formar de la Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO en 1986 y en 2015 ostentó la capitalidad gastronómica de España.

A los reconocimientos anteriormente mencionados, hay que sumarles otros como el *Pomme d’Or* al Mérito Turístico, concedido en 1996 por la Federación Internacional de periodistas y escritores de Turismo, *Les Étoiles d’Or du Jumelage*, concedida por la Unión Europea en 1999 o el premio ARCHIVAL de la Asociación para la Recuperación de Centros Históricos otorgado en el año 2004.

Cáceres, además, forma parte del grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, de la Red de Juderías “Caminos de Sefarad” y de la Red de Cooperación de Ciudades en la Ruta de la Plata. Otro hecho a tener en cuenta, es la creciente actividad cultural, que se constata en la consolidación de eventos turísticos de gran importancia, como el WOMAD o la Semana Santa, y en la proliferación de nuevas propuestas como los mercados medievales o certámenes gastronómicos.

Cáceres se localiza en el centro de la región de Extremadura. Cuenta con una población censada de alrededor de 96.000 habitantes, siendo tras Badajoz la ciudad más populosa de la Comunidad Autónoma. Desde un punto de vista demográfico, la ciudad presenta una baja densidad poblacional (debido al gran tamaño de su término municipal) y una clara tendencia al envejecimiento, a pesar de su aumento en el número de habitantes en las últimas décadas (Nieto Masot y García Paredes, 2014).

### **3.2. *Diseño del muestreo***

En el presente trabajo, se pretende conocer la accesibilidad que presenta la ciudad de Cáceres en relación a la percepción de los turistas con discapacidad que visitaron la ciudad. Para ello, se decidió usar encuestas ya que, al tratarse de un estudio observacional, éste es una de las técnicas más usadas para obtener información de carácter turístico (p. ej. Lobo Montero, 2001).

Los encuestados fueron visitantes de la ciudad de Cáceres que presentaban alguna discapacidad. Estas encuestas fueron recogidas por guías turísticos y recepcionistas de distintos alojamientos. Se consideró interesante conocer la percepción que tienen los turistas y descubrir dónde encuentran problemas en su visita, así como saber el tipo de información que les gustaría recibir o si pensaron en visitar Cáceres y no lo hicieron por razones de accesibilidad.

Las encuestas fueron entregadas al Jefe de Sección de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Cáceres, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Amparo Fernández Gundín, la cual se encargó de repartirlas en los principales museos, oficinas de turismo y establecimientos con mayor demanda turística. El diseño de la encuesta fue realizado por la primera autora de este trabajo, residente actual en la localidad y concedora de la misma.

En cuanto a la representatividad de la muestra, se ha procurado obtener información de hombres y mujeres, de visitantes con diferentes tipos de discapacidad y pertenecientes a diferentes grupos de edades. También se ha considerado la opinión de algunas personas sin discapacidad, que guardaban relación con este colectivo.

### **3.3. *Descripción de las encuestas***

Para este estudio, se elaboró un cuestionario compuesto por 15 preguntas, de las cuales 12 fueron diseñadas con respuestas cerradas (algunas de ellas con opción múltiple) y en las 3 restantes se permitió libertad total al encuestado para emitir su opinión. Las preguntas se presentaron con respuestas preasignadas, dándole a los encuestados suficientes alternativas entre las que elegir para recabar la máxima información y evitar ambigüedades.

El cuestionario se centró, en primer lugar, en la caracterización del encuestado, de cara siempre a poder comprobar cuantitativamente si la muestra seleccionada es representativa con respecto a sexo, edad o diferentes tipos de discapacidades. Las 3 primeras preguntas describen al encuestado, las 6 siguientes estudian la percepción de la accesibilidad y la última analiza la posibilidad de visitas futuras.

El eje del trabajo se encuentra en las preguntas donde el encuestado evalúa la accesibilidad de Cáceres y expresa las barreras con las que se encuentra, junto a la última que analiza si el encuestado volverá a visitar Cáceres.

Las preguntas abiertas fueron realizadas de manera estratégica para que el encuestado se expresara libremente. Es importante saber el tipo de información que desea recibir este colectivo, así como los problemas con los que se encuentra al visitar Cáceres o saber la importancia que le dan a la accesibilidad, dependiendo del grado de discapacidad.

### **3.4. Análisis de la información**

Para realizar un análisis lo más exhaustivo posible, y puesto que se trata de una metodología descriptiva, en la que apenas hay que resumir los resultados obtenidos en las encuestas, los datos fueron tratados con mucha sencillez y claridad, usando técnicas estadísticas descriptivas básicas como tablas de frecuencia, medias aritméticas, etc. Como el volumen de encuestas no fue muy elevado ( $n=25$ ), se procesaron los datos de forma manual con la ayuda del programa Microsoft Excel 2007.

El primer paso consistió en elaborar una plantilla, en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel, en la que se asignó un número de caso a cada encuesta y se trató a cada una de las 15 preguntas que componen el cuestionario como variables de estudio. En base a ese archivo informático, se llevaron a cabo los análisis estadísticos oportunos (mayoritariamente de tipo descriptivo). Los resultados son presentados en porcentajes y en cantidades absolutas.

Las opiniones son todas tenidas en cuenta para las conclusiones del presente trabajo, tanto las observaciones sobre el tema de las accesibilidades (positivas y negativas), como las nuevas sugerencias relacionadas con el tema. Ya que al analizar estas opiniones, se puede aportar un rango cualitativo así como una posible interpretación a los resultados estadísticos.

## **4. Resultados y Discusión**

En este capítulo, se describen los datos obtenidos en el trabajo y sus posibles interpretaciones. En primer lugar, se caracteriza el perfil de los encuestados, seguidamente la percepción de los visitantes respecto la accesibilidad de la ciudad, y en tercer y último lugar, la posibilidad de futuras visitas. Además, se hace hincapié en las razones esgrimidas por los encuestados para intentar encontrar posibles *feedbacks* entre la percepción de la accesibilidad y el interés en repetir la visita.

#### 4.1. Descripción de los encuestados

En el trabajo de campo llevado a cabo en este estudio, se recopilaron un total de 25 encuestas, una muestra que es poco representativa por el bajo número de casos, pero que puede servir como indicio de la realidad existente y que justifica la necesidad de futuras investigaciones en esta temática y área de estudio.

Respecto a la distribución por sexo y edad de los encuestados, 11 de los 25 encuestados fueron varones, lo cual representa unos valores de equidad entre sexos semejantes a los de las pirámides de población de la ciudad. La figura 1 agrupa a los encuestados y diferentes intervalos de edades. Solamente un 4% de los encuestados tienen menos de 20 años, un 24% entre 20 y 40 años, un 44% entre 40 y 60 años, y el 28% restante corresponde a los mayores de 60 años.

En cuanto al tipo de discapacidad presentada por los encuestados, se ha obtenido que el 96% de los visitantes tuviera una discapacidad de tipo física. El 4% restante hace referencia a personas con discapacidad de tipo visual. En relación a los visitantes encuestados de la ciudad de Cáceres que presentan algún tipo de discapacidad, se ha querido conocer qué porcentaje necesita acompañante al realizar salidas turísticas, se ha obtenido que el 20% necesita ir acompañado, el 80% restante no lo necesitaría.

También se estableció una pregunta para conocer la frecuencia con que el encuestado realiza salidas turísticas (Figura 2). Se constató que el 56% hace salidas una vez al año, el 36% dos o tres veces al semestre, y el 8% restante realizan salidas turísticas una vez al mes. Estos datos pueden ser interpretados positivamente, si se tiene en cuenta que personas que tan sólo hacen una salida turística al año han decidido visitar Cáceres.

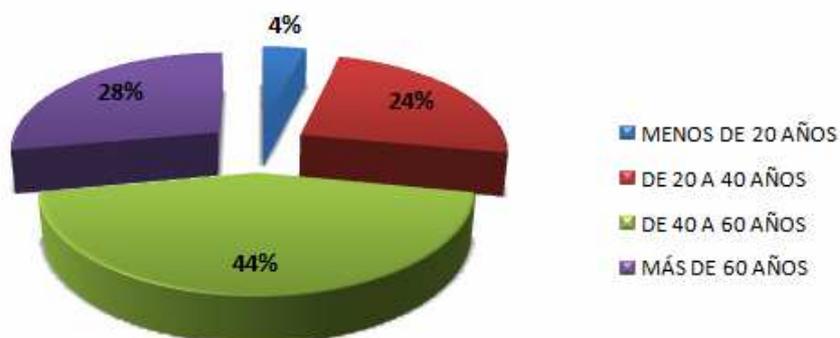


Figura 1. Distribución por grupos de edad de la población encuestada (n=25).

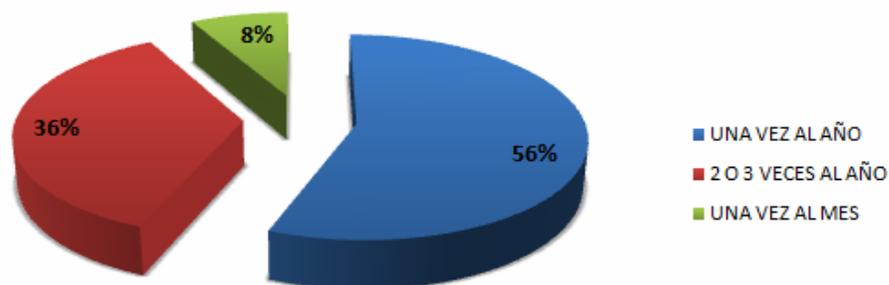


Figura 2. Gráfico que muestra la frecuencia de salidas turísticas de los encuestados.

#### 4.2. Percepción de los visitantes sobre la accesibilidad

En este apartado, se analizan las respuestas a las preguntas que fueron elaboradas para entender de qué manera perciben los visitantes de la ciudad de Cáceres la accesibilidad de la misma. En primer lugar, se preguntó si era la primera vez que el encuestado visitaba Cáceres, y se obtuvo respuesta afirmativa por el 52% de los encuestados.

Dentro del cuestionario, se insertó una pregunta con posibilidad de múltiple elección, en la que se pretende conocer los lugares donde el encuestado encuentra más problemas para realizar la visita. Las opciones establecidas fueron: Oficinas de Turismo (OT), Museo Provincial, Ciudad Monumental, restaurantes, alojamientos, Centros de Interpretación, parques, plaza, teatro y rutas.

Los encuestados solamente seleccionaron 3 respuestas, sobresaliendo la Ciudad Monumental como lugar donde más problemas encuentran para realizar la visita, con 20 respuestas afirmativas de 25 casos estudiados. El Museo Provincial con cinco casos y las rutas con una sola selección, fueron las otras dos opciones escogidas.

Dentro del cuestionario, se establecieron también dos preguntas abiertas, una de ellas pretende conocer qué hace el encuestado si va a visitar un espacio turístico y no es accesible. Las respuestas no han sido muy variadas, la mayoría no accede a este espacio no accesible, pocos piden ayuda y algunos ponen una hoja de reclamación. La segunda pregunta abierta deja libertad al encuestado para expresar qué tipo de información le gustaría recibir, solamente se han obtenido dos tipos de respuestas: visitantes que les gustaría recibir información sobre acceso en sillas de ruedas y visitantes que desean información sobre puntos de interés.

Tabla 1. Resumen de las respuestas obtenidas en relación a la accesibilidad.

PREGUNTA ENCUESTA	RESPUESTAS
Primera vez que visita Cáceres	52% respuesta afirmativa
Lugares menos accesibles	Ciudad Monumental, Museo Provincial y Rutas
¿Qué hace si un espacio turístico no es accesible?	No accede (40%)

	Pide ayuda (24%) Pone hoja de reclamación (8%)
¿Qué tipo de información desea recibir?	Acceso en silla de ruedas (12%) Puntos de interés (20%)

### 4.3. Posibilidad de futuras visitas

Para tener un mayor conocimiento de la percepción de los visitantes con la discapacidad sobre la accesibilidad que presenta la ciudad de Cáceres, se han realizado preguntas para conocer si hay interés por parte de los encuestados en volver a visitar la ciudad, y poder investigar y sacar conclusiones si está relacionada esta respuesta con la percepción sobre la accesibilidad.

Para ello, se le formuló de forma directa una pregunta al encuestado de si habría posibilidad de volver a visitar Cáceres (Figura 3). El 4% de estos afirmó no volver, el 60% asegura volver y el 36% restante no sabe o no contesta. Llama la atención esta última cifra, ya que es una cantidad muy elevada de personas encuestadas la que duda o prefiere no contestar si volverá a visitar la ciudad.

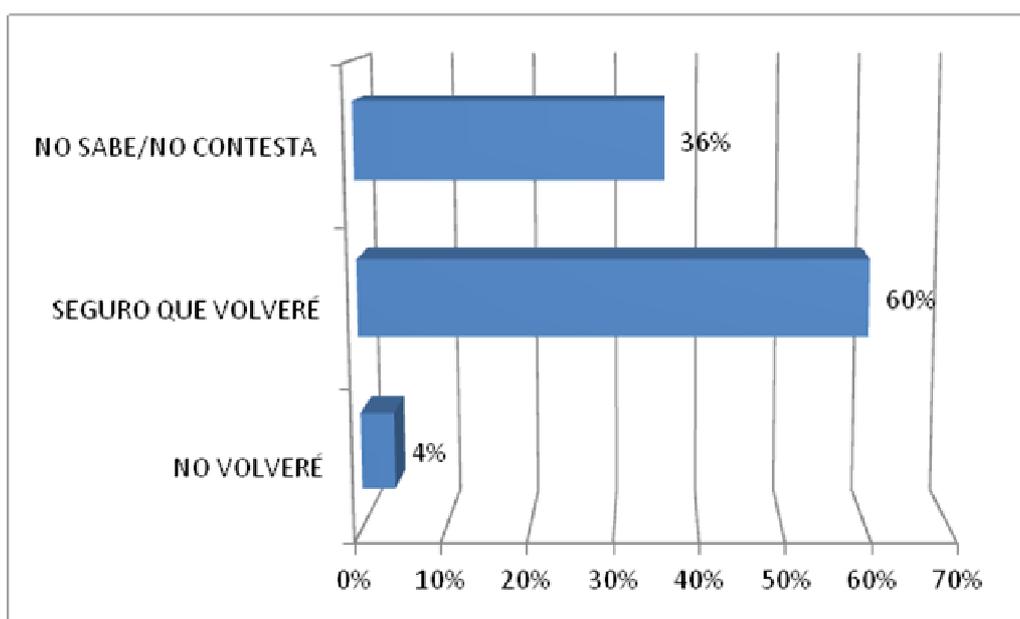


Figura 3. Respuestas obtenidas sobre la posibilidad de volver a visitar la ciudad.

La tabla 2 resume, en primer lugar, los resultados obtenidos de las respuestas a las preguntas de si el encuestado alguna vez pensó visitar Cáceres y no lo hizo, y las razones que le motivaron a tomar esa decisión. Posteriormente, se muestran las principales motivaciones para elegir destino que estos encuestados expresaron. Finalmente, se presentan los valores en una escala Likert del 1 al 5 (siendo 1 muy malo y 5 muy bueno) con los que fueron valorados los espacios turísticos de la ciudad.

Tan solo un 16% de los encuestados afirmó que no había visitado Cáceres por falta de tiempo, no por razones de transporte inadecuado, hotelería inadecuada, falta de servicios médicos o falta de guías y coordinación especializados, como se estableció por respuestas cerradas en esta pregunta. A partir de esta preocupante constatación, se antojaba necesario saber más sobre las prioridades de este tipo de turistas a la hora de seleccionar destino y su valoración con respecto a la accesibilidad de Cáceres. Los turistas con discapacidad situaron la razón de accesibilidad en el primer puesto de preferencias a considerar a la hora de seleccionar destino, seguido de gustos personales, aunque con mucha menos importancia. En tercer lugar estaría la cercanía, cultura e idiomas.

En relación con estos resultados, parece lógico que el 64% de los encuestados tengan como motivación principal la accesibilidad a la hora de elegir destino, ya que las preguntas fueron dirigidas al colectivo que presenta algún tipo de discapacidad y su preferencia es no encontrarse barreras en sus salidas turísticas, ya que este hecho le impediría la realización de dicha actividad.

Las valoraciones obtenidas en la escala Likert de la accesibilidad de los espacios turísticos fueron de un 3 en el 52% de los casos, que es justo la mitad de la escala. El 36% los valoró con un 4 y el 12% apenas con un 2. De estos resultados, se puede interpretar que la accesibilidad de Cáceres necesita mejorar. Se debería trabajar en profundidad este tema, ya que, como se ha mencionado, el ocio es un derecho de todos.

Cáceres está en una situación poco favorecida respecto a este tema. Los visitantes se encuentran con problemas de accesibilidad, que ven aumentadas sus limitaciones. Por ejemplo, en las observaciones del cuestionario se han encontrado respuestas con quejas sobre las cuestas y los escalones, sobre todo en el Centro de Divulgación de Semana Santa. Hay que tener en cuenta que Cáceres alcanza sus cifras más altas de visitantes en esta época del año. Por lo que estas observaciones son otro aspecto negativo, tanto para la accesibilidad como para futuras visitas.

Llama la atención de estos resultados que en ningún caso se obtuvo como respuesta la mejor valoración (5), esto puede ser debido a la cantidad de dificultades encontradas en los principales lugares de interés como es en las Oficinas de Turismo o en la Ciudad Monumental. De manera positiva, también se ha de decir que tampoco la accesibilidad ha sido valorada en ningún caso con la peor puntuación. No obstante, estas valoraciones pueden estar sesgadas por la tendencia a la centralidad o, al menos, una valoración prudente por parte de los encuestados a la hora de emitir su juicio definitivo.

Este trabajo, a pesar de haberse obtenido una muestra poco representativa, está en la línea de trabajos que se han hecho en otros lugares del mundo como Hong Kong (Packer *et al.*, 2007).

**Tabla 2. Valoraciones de la accesibilidad y de las motivaciones de los visitantes.**

PREGUNTA ENCUESTA	RESPUESTAS
<b>Motivo por el que no visita Cáceres</b>	Falta de tiempo (16%) Sin motivo (84%)
<b>Principales motivaciones para elegir destino</b>	1º Accesibilidad (64%) 2º Gustos personales (27%) 3º Cercanía, cultura e idiomas (9%)
<b>Valoración general de la accesibilidad de los espacios turísticos de Cáceres</b>	2 (12%) 3 (52%) 4 (36%)

## 5. Conclusiones

Este estudio ha permitido conocer, por primera vez, la opinión que el colectivo de turistas con discapacidad tiene sobre la accesibilidad de los espacios turísticos de la ciudad de Cáceres, en clara tendencia creciente en su actividad turística en los últimos 30 años. La gran mayoría de encuestados fueron personas con discapacidades de tipo físico, que suelen hacer viajes turísticos con poca asiduidad y que en los casos donde encuentran dificultades de accesibilidad no suelen recurrir a ayudas externas. Muchos de ellos habían visitado la ciudad por primera vez y han reportado problemas de accesibilidad en lugares claves para el turismo como la Ciudad Monumental o, incluso, la Oficina de Turismo. Este hecho debería ser considerado por la administración local, ya que tan sólo una pequeña minoría ha admitido que no volverá a visitar Cáceres por falta de tiempo, quedando la incertidumbre de si el resto de turistas encuestados no volverán a visitar la ciudad por causa de sus problemas de accesibilidad. Además, se ha evidenciado que es la falta de accesibilidad uno de los principales problemas disuasorios en este colectivo. Finalmente, sería conveniente que este tipo de estudios fueran realizados con más periodicidad e intentando obtener un mayor número de casos, para que se puedan sacar conclusiones definitivas, que puedan ser tenidas en cuenta en las políticas de intervención turística de los organismos competentes.

## Referencias Bibliograficas

- Alvarado Corrales, E., 2013. Turismo universal y accesible. El Geoparque de Las Villuercas-Ibores-Jara. Papeles de Geografía 57-58, 17-33.
- Daruwalla, P., Darcy, S., 2005. Personal and societal attitudes to disability. Annals of Tourism Research 32, 549-570.
- Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J. A., Alén González, M. E., 2011. Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. Cuadernos de Turismo 28, 23-45.

Fernández Alles, M. T., 2007. *Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz*, Universidad de Cádiz, Cádiz, España. Tesis Doctoral.

Fernández Alles, M. T., 2009. Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos* 180, 141-153.

Fraiz Brea, J. A., Alén González, M. E., Domínguez Vila, T., 2008. La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *Revista de Análisis Turístico* 5, 30-45.

Gobierno de España, 2011. *Estrategia española sobre discapacidad 2012-2020*, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Real Patronato sobre Discapacidad, Madrid.

Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, 2011. *Rutas Accesibles: Cáceres*, UNESCO, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte [Consulta: 14 marzo 2016]. Disponible en: <http://www.ciudadespatrimonio.org/accesibilidad/ruta.php?cd=3>.

Hernández Mogollón, J. M., 2008. Turismo cultural y de naturaleza: estrategias de creación de valor en Extremadura, In: Martos Núñez, E., Martos García, A. (Eds.), *El patrimonio cultural: Tradiciones, educación y turismo*. Universidad de Extremadura. Cáceres, España, pp. 213-234.

Kastenholz, E., Galán Ladero, M. d. I. M., 2009. Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousã (Portugal). *Revista de Ocio y Turismo* 2, 175-194.

Kessler Martin, H. E., 2014. *Aproximación a la evaluación de la accesibilidad del Loro Parque*, Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales, Universidad de La Laguna, San Cristóbal de la Laguna, Tenerife, España. TFG en Turismo.

Leco Berrocal, F., Alberdi Nieves, V., Pérez Díaz, A., Rengifo Gallego, J. I., 2013. Accesibilidad y turismo en el Parque Nacional de Monfragüe, In: (Eds.), *Turismo e innovación. VI Jornadas de Investigación en Turismo*. Universidad de Sevilla. Sevilla, España, pp. 271-290.

Lobo Montero, P., 2001. Turismo y fuentes estadísticas regionales. *Estudios Turísticos* 148, 135-156.

Marcos Pérez, D., González Velasco, D. J., 2003. *Turismo Accesible "Hacia un turismo para todos"*, MAZARS, Madrid.

Molina Hoyo, M., Cánoves Valiente, G., 2010. Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo* 25, 25-44.

Nieto Masot, A., García Paredes, C., 2014. Análisis del envejecimiento demográfico en Extremadura a escala de detalle: Distritos y secciones censales. *Actas XIV Congreso Nacional de la Población de la AGE*. pp. 83-94.

Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2015. *Informe Olivenza 2014, sobre la discapacidad en España*, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Madrid, España.

Packer, T. L., McKercher, B., Yau, M. K., 2007. Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation* 29, 281-292.

Palacios, A., 2008. *El modelo social de discapacidad: Orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, CERMI, Ediciones Cinca, Madrid, España.

PREDIF, 2007. *Guía de 100 alojamientos turísticos accesibles para todos*, Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, Madrid, España [Consulta: 14 marzo 2016]. Disponible en: [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Alojamientos\\_Accesibles\\_ES.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Alojamientos_Accesibles_ES.pdf).

PREDIF, 2009. *Guía de restaurantes accesibles para todos*, Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, Madrid, España [Consulta: 14 marzo 2016]. Disponible en: [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Restaurantes\\_Accesibles.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Restaurantes_Accesibles.pdf).

PREDIF, 2010. *Guía de monumentos, museos y puntos de interés turístico accesibles para todos*, Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos, Madrid, España [Consulta: 14 marzo 2016]. Disponible en: [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Monumentos\\_Museos\\_Accesibles.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Monumentos_Museos_Accesibles.pdf).

PREDIF, 2012. *Espacios y actividades de ocio y tiempo libre accesibles para todas las personas*, Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, Madrid, España [Consulta: 14 marzo 2016]. Disponible en: [http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Guia\\_Espacios\\_Ludicos.pdf](http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/guias/Guia_Espacios_Ludicos.pdf).

Rengifo Gallego, J. I., Campesino Fernández, A.-J., Sánchez Martín, J. M., 2015. El turismo en la ciudad de Cáceres (1986-2010): Un cuarto de siglo emblemático. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles* 67, 375-401.

Williams, C., Buswell, J., 2003. *Service quality in leisure and tourism*, CABI Publishing, UK.

### **Agradecimientos**

Los autores agradecen expresamente la ayuda ofrecida por el Excelentísimo Ayuntamiento de Cáceres, a través de las gestiones de la Jefe de Sección de Turismo D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Amparo Fernández Gundín y de los trabajadores de los distintos puntos donde se recopilaron las encuestas, y los comentarios de los revisores anónimos que han hecho aumentar considerablemente la calidad del manuscrito.