



Turismo accesible y diversidad funcional en la Unión Europea: retos legislativos y oportunidades para la innovación social en Europa

Accessible tourism and functional diversity in the European Union: current challenges and opportunities for social innovation in Europe.

Juan Carlos Solano Lucas, David Rodríguez Guillén

Universidad de Murcia, España

KEYWORDS

Functional diversity
Accessible tourism
European Union
Disability
Innovation

ABSTRACT

This study examines the current state of accessible tourism and functional diversity in the European Union, highlighting the conceptual evolution from disability to more inclusive approaches. It is based on the recognition of accessible tourism as a social right and an economic opportunity. The research is based on a qualitative approach that combines documentary analysis, semi-structured interviews, and comparative methodology to evaluate the practical application of the European legislative framework.

The techniques employed include the coding of regulatory texts using specialized software, expert interviews, and intercoder verification to ensure reliability. The results show significant legislative progress, although implementation varies significantly between countries, with marked differences between northern and southern Europe. The main barriers identified are related to connectivity, interoperability, and limited investment.

The conclusions indicate that greater public investment favors regulatory compliance, and that incorporating social innovation into tourism policies improves the satisfaction of people with functional diversity. It is recommended to harmonize standards, strengthen training, adapt signage, and promote inclusive strategies. Finally, it is proposed to develop a pan-European barometer and extend the analysis to other regions.

PALABRAS CLAVE

Diversidad funcional
Turismo accesible
Unión Europea
Discapacidad
Innovación

RESUMEN

Este estudio examina el estado actual del turismo accesible y la diversidad funcional en la Unión Europea, destacando la evolución conceptual desde la discapacidad hacia enfoques más inclusivos. Se parte del reconocimiento del turismo accesible como un derecho social y una oportunidad económica. La investigación se apoya en un enfoque cualitativo que combina análisis documental, entrevistas semiestructuradas y metodología comparada para evaluar la aplicación práctica del marco legislativo europeo.

Entre las técnicas empleadas se incluyen la codificación de textos normativos mediante software especializado, entrevistas a expertos y verificación intercodificador para garantizar la fiabilidad. Los resultados evidencian avances legislativos relevantes, aunque su implementación varía significativamente entre países, con diferencias marcadas entre el norte y el sur de Europa. Las principales barreras identificadas se relacionan con la conectividad, la interoperabilidad y la escasa inversión.

Las conclusiones indican que una mayor inversión pública favorece el cumplimiento normativo, y que incorporar la innovación social en las políticas turísticas mejora la satisfacción de las personas con diversidad funcional. Se recomienda armonizar estándares, reforzar la formación, adaptar la señalética y promover estrategias inclusivas. Finalmente, se propone desarrollar un barómetro paneuropeo y extender el análisis a otras regiones.

RECIBIDO: 07/08/2025
ACEPTADO: 12/11/2025

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada: (Norma APA 7ª)

Solano Lucas, J.C., Rodríguez Guillén, D. (2025) Turismo accesible y diversidad funcional en la Unión Europea: retos legislativos y oportunidades para la innovación social en Europa. *Prisma Social*, 51, 278-298.
<https://doi.org/10.65598/rps.5938>

1. Introducción

El turismo accesible constituye hoy un desafío multidimensional que trasciende lo meramente recreativo, afecta al ejercicio efectivo de los derechos, a la competitividad de los destinos y a la cohesión social de una Europa cada vez más envejecida. La Organización Mundial del Turismo estima que, solo en la UE-27, más de 120 millones de personas, entre residentes con diversidad funcional y visitantes sénior, toman sus decisiones de viaje condicionadas por la accesibilidad de los servicios turísticos. Paralelamente, el sector turístico representa cerca del 10% del PIB europeo, de modo que garantizar la participación plena de estos colectivos adquiere una relevancia económica y estratégica.

A pesar del amplio acervo normativo aprobado desde la década de 1990, que abarca desde la accesibilidad del transporte (Reglamento (CE) 1107/2006) hasta la interoperabilidad digital (Directiva (EU) 2016/2102), la implementación real de dichos instrumentos sigue siendo desigual. Entrevistas recientes con actores clave revelan diferencias sustanciales entre el norte y el sur de Europa en materia de infraestructuras y formación del personal, lo que se traduce en experiencias de viaje inconsistentes para las personas usuarias con diversidad funcional. La literatura especializada coincide en señalar que estas brechas obedecen, entre otros factores, a niveles de inversión pública dispares y a la ausencia de enfoques de innovación social integrados en las políticas turísticas.

Frente a este panorama, la presente investigación se propone responder a una doble laguna de conocimiento. Por un lado, falta evidencia comparada que relacione de forma sistemática el esfuerzo económico de los Estados miembros con su grado de cumplimiento normativo. Por otro, apenas se ha explorado cómo la innovación social, entendida como la generación de soluciones colaborativas a retos complejos, impacta en la satisfacción de las personas viajeras con diversidad funcional. Cubrir estas carencias no solo refuerza el debate académico sobre gobernanza turística y accesibilidad universal, sino que ofrece insumos prácticos para la toma de decisiones públicas y empresariales.

En términos de alcance, el estudio aspira a:

1. Evaluar la adecuación y la financiación del marco legislativo europeo en turismo accesible.
2. Contrastar empíricamente la relación entre inversión pública, innovación social y percepción de satisfacción.
3. Y formular recomendaciones que contribuyan a homogeneizar estándares y a impulsar un turismo inclusivo y competitivo.

Los beneficiarios potenciales abarcan tanto a la administración pública, que obtendrá indicadores comparables para el diseño de políticas; al sector turístico, que podrá identificar áreas de mejora y nichos de mercado; y, sobre todo, a las personas con diversidad funcional, cuyo derecho a viajar en igualdad de condiciones se verá reforzado.

1.1. Marco teórico y antecedentes

1.1.1. El concepto del turismo accesible.

Hoy en día hablamos del turismo accesible como un derecho y una oportunidad económica de desarrollo. El turismo accesible se establece como un derecho fundamental que garantiza la participación de todos los ciudadanos en la actividad turística, sin ningún tipo de discriminación.

Al mismo tiempo se erige como una oportunidad económica, sobre todo en economías donde el turismo ya tiene un desarrollo elevado y el desarrollo del turismo accesible puede añadir un nuevo nicho de mercado que dinamice económicamente este sector.

Como señala Liu (Liu et al., 2025) la industria del turismo y hospitalidad es un gran nicho de mercado de la economía global, que contribuye en aproximadamente un 10% al PIB mundial y emplea a más de 33 millones de personas en el mundo (WTTC, 2024). Y en este marco, un estudio de Deloitte de 2024 establece que, mientras el 80% de los ejecutivos de la industria reconoce la importancia de las estrategias de diversidad, inclusión y equidad para poder promover la innovación y la mejora de las experiencias de los clientes, solo un 32% ha integrado en su totalidad una estrategia de ese tipo (Deloitte, 2024).

En este mismo sentido, la Organización Mundial del Turismo también nos reconoce que las personas de grupos más marginalizados como minorías étnicas o personas con discapacidad, experimentan mayores barreras que les impiden participar de una manera más plena en el turismo, lo cual nos muestra que es necesario que el sector se aproxime de un modo más cercano a la diversidad, inclusión y equidad (Liu et al., 2025).

Pero este derecho al turismo accesible no es flor de un día, sino que es más bien fruto de un desarrollo y una labor que se viene fraguando como un derecho social desde hace ya más de un siglo.

Es durante los siglos XIX y XX donde se comienza una lucha continua para que este derecho vaya avanzando y consolidándose en lo que es hoy en día, partiendo como un derecho de los trabajadores de un mes al año de vacaciones y que incluya un sueldo (Clemente Soler et al., 2018, p. 140),

Posteriormente este derecho a un mes de vacaciones por parte de los trabajadores se fue extendiendo y ampliando a otros sectores de la población con el paso del tiempo, incluyendo a jóvenes, pensionistas, personas que sufren exclusión social e incluso personas con dificultades en la accesibilidad.

El concepto de turismo social se formalizó por primera vez en el I Congreso Internacional de Turismo Social celebrado en Berna en 1956, convocado por la Federación Suiza de Turismo, donde se reclamó el derecho de toda la población a disfrutar de vacaciones y ocio. El año 1963 marcó un hito adicional, ya que el Bureau International du Tourisme Social (BITS) incluyó en el artículo 3 de sus estatutos una definición que vincula el turismo social a la participación de los grupos social y económicamente más desfavorecidos mediante medidas de apoyo específicas.

La proyección internacional del concepto se reforzó con instrumentos sucesivos:

1. La Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), que destacó la contribución del turismo al desarrollo y a la armonía social.
2. La Declaración de Montreal “por una visión humanista y social del turismo” (1996), adoptada por la Asamblea General del BITS, donde se fijaron los criterios de identificación del turismo social.
3. El Código Global de Ética para el Turismo, aprobado por la XIII Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1999, que consolidó principios de responsabilidad, sostenibilidad y beneficios compartidos.

4. Y la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006 donde se termina de consolidar la evolución del término de turismo accesible, recogiendo en su artículo noveno el concepto de accesibilidad (United Nations, 2020).

En dicha convención se pide a los Estados miembros que adopten medidas para que las personas con discapacidad tengan pleno acceso en igualdad de oportunidades en todas las áreas de la vida cotidiana, asegurando medidas que desarrollen, promuevan y aseguren que infraestructuras, formación, edificios, vías públicas, sistemas de comunicación y tecnologías y otras muchas áreas puedan asegurar el pleno acceso en igualdad de oportunidades (United Nations, 2020).

En definitiva, hablar de turismo accesible significa hablar del conjunto de actividades necesarias para lograr que aquellas personas con dificultades de accesibilidad o financieras puedan ejercer su derecho al turismo (Alhambra-Borrás et al., 2017). Este conjunto de actividades es beneficioso no solo para las personas con dificultades en la accesibilidad sino para toda la sociedad, al reportar beneficios sociales de integración plena de ciertos colectivos que encuentran dificultades, así como al beneficio económico derivado del hecho de que estas personas puedan incrementar su actividad social, con el consiguiente incremento de nichos de mercado y del crecimiento económico que se deriva de esa nueva actividad.

Por ello, hablamos de una doble dimensión del turismo accesible: una vertiente económica y otra vinculada al reconocimiento de un derecho social fundamental asociado al desarrollo humano. Alcanzar una accesibilidad plena permite establecer el marco necesario para que todas las personas puedan llevar una vida digna y ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos.

Y en este marco el turismo accesible necesita de la dotación de infraestructuras suficientes en los medios de transporte, los servicios, los hoteles, intentando ir más allá de las barreras arquitectónicas e incluyendo las barreras visuales y mentales a través de un diseño universal de la construcción y los servicios que tengan todos estos aspectos en cuenta, lo cual permite lograr una mayor inclusión (Ilunion, 2024).

Un papel en el que queda todavía camino por recorrer ya que ciertos estudios nos recogen como la accesibilidad en el turismo en muchas ocasiones toca aspectos visibles como aquellos que requieren ayuda en la movilidad o aspectos no visibles como aquellos que tratan un ámbito de condiciones físicas y psicológicas no inmediatamente aparentes, siendo estos segundos en los que todavía queda mucho camino por recorrer ya que son los menos tratados por los estudios recientes en dicha área (Liu et al., 2025; Mohammadi et al., 2023).

En este sentido, es necesario destacar la importancia del papel que actualmente juegan las nuevas tecnologías, tanto en el área de la comunicación a través del uso de herramientas web como en los desarrollos de la propia inteligencia artificial o de mejora de las propias infraestructuras existentes. Por ejemplo, en las últimas décadas, la penetración de internet y especialmente de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están transformando nuestro entorno y pueden constituir una gran oportunidad para poder mejorar la accesibilidad en el turismo, haciéndolo más inteligente e inclusivo (Wang, 2024; Wei et al., 2024; Zhang, 2025).

A pesar de su evolución como derecho social, no existe aún una definición unificada de turismo accesible. La Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) subraya que esto se debe a la multiplicidad de definiciones de “accesibilidad” existentes en el ámbito internacional, lo que genera diversidad de interpretaciones y enfoques.

En cambio, la Comisión Europea ha ofrecido una definición operativa para armonizar su marco normativo, se define el turismo accesible como aquel que busca permitir que todas las personas disfruten de experiencias turísticas, eliminando barreras en destinos, infraestructuras, transporte, comunicaciones e información. Con esta definición, la UE orienta sus actuaciones promocionando herramientas y medidas que faciliten el acceso universal al turismo. El objetivo es incluir en el turismo accesible tanto los recursos públicos como los privados, asegurando un disfrute equitativo de todas las etapas del viaje.

1.1.2. Concepto de diversidad funcional y su evolución desde el propio concepto de la discapacidad.

Junto al concepto de turismo accesible cobra relevancia el de diversidad funcional, una noción que surge como evolución del concepto tradicional de discapacidad y que promueve una visión más inclusiva y centrada en las capacidades diversas de las personas.

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS), si bien establece que “la discapacidad forma parte del ser humano y es consustancial a la experiencia humana” (OMS, 2023), también nos establece que “es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales y personales” (OMS, 2023).

Hemos de tener en cuenta, que, de acuerdo a la propia OMS, hay más de 1.300 millones de personas que sufren hoy en día una discapacidad, lo que representa a un 16% de la población mundial (OMS, 2023). Y esta cifra presumiblemente no va sino a seguir aumentanado con el paso de los años, derivado principalmente de dos factores, el primero, el crecimiento de las enfermedades no transmisibles; y segundo, el progresivo envejecimiento de la población, resultado de varios fenómenos demográficos que coinciden en el tiempo: la reducción de la natalidad, la disminución de la mortalidad y el aumento de la esperanza de vida. Esta mayor longevidad, aunque representa un avance en términos de salud pública, también implica una mayor probabilidad de que, con el paso de los años, las personas enfrenten algún tipo de discapacidad.

Asimismo, la OMS nos señala una serie de factores que pueden afectar a la discapacidad, fomentando una mayor desigualdad en la sociedad (OMS, 2023). El primero sería la falta de acción de las autoridades públicas a la hora de promover acciones que eliminen barreras físicas o mentales, lo cual puede dificultar a dichas personas a su desarrollo y excluirlas de la educación y del empleo. El segundo vendría derivado del acceso al sistema de salud: en este sentido, no tener un acceso universal al sistema de salud podría ser una causa de exclusión social de aquellas personas que sufren discapacidad y que, por motivos económicos, no pueden acceder a los tratamientos de salud adecuados en el supuesto de que no sean universales (OMS, 2023).

La concepción de la discapacidad ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo. Inicialmente, el modelo religioso o moral la interpretaba como un castigo o pecado, lo que generaba vergüenza y propiciaba el ocultamiento de las personas con discapacidad (Pérez Dalmeda et al., 2019). Posteriormente, el modelo médico o rehabilitador la consideró como una enfermedad o defecto individual, promoviendo la segregación en centros especiales con el objetivo de su tratamiento y posterior reintegración social (López Masís, 2011).

A partir de los años 70, surge el modelo social, que cuestiona la exclusión y propone un enfoque centrado en la eliminación de barreras sociales y físicas, promoviendo la inclusión plena de las

personas con discapacidad (Clemente Soler et al., 2018; López Masís, 2011). Este cambio fue impulsado por el movimiento de vida independiente en Berkeley (California), que reivindicaba el derecho de los estudiantes con discapacidad a acceder a la universidad (Clemente Soler et al., 2018).

En este contexto, DeJong (1979) formuló los principios del movimiento de vida independiente, que más tarde serían adaptados por García Alonso (2003), combinando la rehabilitación profesional con el asesoramiento para fomentar la autonomía personal y la eliminación de barreras (Clemente Soler et al., 2018). Este cambio de paradigma dio lugar a movimientos y asociaciones que lucharon por los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo su inclusión en la sociedad y la adaptación de espacios públicos y privados (Conde Melguizo, 2014).

Como parte de esta evolución conceptual, surge el término diversidad funcional, que busca superar la visión negativa asociada a la discapacidad. Este enfoque propone valorar las diferencias en la manera de interactuar con el entorno, sin centrarse en las carencias, y reivindica el respeto a la dignidad de todas las personas (Díaz & Ferreira, 2010)

La diversidad funcional se erige por lo tanto en una propuesta de contenido ideológico. Y para avanzar en este concepto y poder dejar atrás el modelo tanto médico- rehabilitador como el social, se necesitaría una toma de conciencia colectiva por parte de la población que debería de percibir las discapacidades como algo no negativo sino parte de diferencias percibidas más bien como parte de una heterogeneidad y no como una diferencia negativa que impida el desarrollo de funciones (Díaz & Ferreira, 2010, p. 295).

Dentro de este debate, los autores consideran que la diversidad funcional “ha de incorporar en su construcción conceptual de la discapacidad, y entendido como la reclamación de un orden normativo alternativo al vigente, la exigencia de una categorización de las capacidades, sociales, de los seres humanos, desmedicalizada e inscrita en las demandas socialmente impuestas (Díaz & Ferreira, 2010, p. 304). En este sentido se trata de llevar a cabo una ruptura conceptual y de disociar capacidad y salud, intentado llevar el sentido de la salud “más allá de los dictámenes del discurso ortodoxo de la ciencia médica” (Díaz & Ferreira, 2010, p. 304).

Si originariamente el concepto de discapacidad anuda dos discursos como el del modelo médico y el del modelo social, la diversidad funcional viene a desarrollar un tercer discurso mediante el cual se elude la problemática de las capacidades y “conceptualiza el fenómeno en términos de una singularidad funcional, de desenvolvimiento, apunta a la riqueza de un universo social de lo humano crecientemente caracterizado por la diversidad” (Díaz & Ferreira, 2010, p. 305). Hablamos de un discurso que lo que busca es asumir la discapacidad en vez de tomarla como algo negativo, y todo ello fruto de una decisión autónoma por parte de este colectivo de personas (Díaz & Ferreira, 2010, p. 294).

En suma, el modelo de la diversidad funcional gira en torno a una cuestión principal: “las personas no tienen deficiencia sino diversidad, de lo cual se deduce que lo que sufren no es discapacidad, sino marginación e injusticia, debido a su diversidad” (Canimas Brugué, 2015, p. 82).

Es la propia sociedad la que construye la discapacidad y la deficiencia, ya que exalta los modelos estándar de la perfección, olvidando que en realidad todo ser humano es dependiente, vulnerable y finito, pero al estratificar en base a las estadísticas lo que se realiza es una marginación de las personas con discapacidad, atribuyéndoles de este modo una connotación negativa (Canimas Brugué, 2015, p. 82).

1.1.3. La innovación y su impacto en la accesibilidad, la discapacidad y la diversidad funcional.

La discapacidad y la diversidad funcional han experimentado a lo largo de las últimas décadas mejoras y desafíos derivados de la progresiva transformación que venimos experimentando por los diversos sismos de la innovación. Ello sobre todo desde la irrupción de internet, y de las tecnologías de la información y la comunicación, el big data, o la inteligencia artificial.

La penetración de internet no se queda solo en el impacto de las redes sociales, o en la mejora del acceso a la información, sino que penetra en todos los sectores de la sociedad, como el internet de las cosas, los productos “wearable”, y más recientemente la inteligencia artificial que ha producido un auténtico terremoto en ciertos sectores productivos, y que aún desconocemos todo su potencial y alcance.

En este sentido la accesibilidad, la discapacidad y la diversidad funcional se ven afectadas por los retos, oportunidades y desafíos que viene aportando la innovación. Y es que la mejora de herramientas cada vez más accesibles pueden ayudar a contribuir en una parte a mejorar las condiciones de vida de estos colectivos, pero si se utilizan mal podrían generar discriminaciones o exclusiones derivadas del mal uso de herramientas que nos ofrece la tecnología.

En este marco, la implementación de la directiva de accesibilidad es un elemento clave para poder ver hasta qué punto las herramientas de innovación y las tecnologías emergentes pueden mejorar las experiencias cotidianas de las personas con discapacidad o diversidad funcional ya que dichas herramientas pueden ayudarnos a paliar ciertas necesidades y reducir barreras, aunque también es posible que un mal uso de dichas tecnologías como el uso discriminatorio de algoritmos a la falta de transparencia del modo de uso de dichos algoritmos puedan provocar discriminaciones en dicho colectivo.

Asimismo, la Unión Europea ha ido avanzando en la innovación a través de la puesta en marcha de varias iniciativas como la de la creación de una plataforma social y de innovación para promover el turismo a través de los fondos horizonte 2020 (European Commission, 2020).

En dicho proyecto, se tratan asuntos clave como los retos de la sociedad en Europa en un entorno cambiante, tratando como estimular el desarrollo de sociedades y políticas innovadores en Europa, reconociendo la importancia del conocimiento cultural y social a la hora de desarrollar innovaciones sociales orientadas al usuario a la hora de desarrollar tecnologías y servicios innovadores (European Commission, 2020).

Además de Horizonte 2020, el fondo social europeo ha contribuido a lo largo de estos años a la innovación social en varias áreas y distintos proyectos en los que ha habido una cooperación multi sectorial, un compromiso múltiple entre los principales actores, diseños escalables y la habilidad de afrontar asuntos sociales a través de ideas innovadoras (OECD, 2025).

De acuerdo al uso del fondo social europeo, podemos identificar como beneficios principales de la innovación social la habilidad de poder luchar contra brechas existentes en servicios públicos, que incluyen infraestructuras, educación o transporte, nuevos modos de poder entregar servicios esenciales como por ejemplo cambios que nos hagan poder implementar diferentes modelos educativos gracias al uso de nuevas herramientas educativas, también nos ayuda a poder dotar de más poder a aquellos que experimentan mayores desafíos sociales, otorgándoles la posibilidad de participar en los procesos de decisión.

Otro aspecto relevante es la posibilidad de involucrar a diferentes actores en el proceso de decisión como ONGs, asociaciones sin ánimo de lucro y otros actores que nos ayudan a tratar de un modo más integral los asuntos sociales más complejos (OECD, 2025, p. 16).

Gracias al FSE, la innovación social se ha integrado en los Estados miembros que han desarrollado diferentes estrategias, como es el caso de Francia con un plan nacional de inversión 2030 con apoyo a la innovación social en sectores estratégicos, de Alemania con una estrategia comprensiva nacional para innovación social y empresas sociales para poder reforzar la innovación social, Italia, con una estrategia nacional para áreas en el interior que ayuden a mejorar las distancias en un servicio público esencial, Luxemburgo, que ha jugado un papel primordial en el avance de la innovación social, con un compromiso político en el área en la última década o Portugal que ha desarrollado con éxito políticas nacionales para la innovación social (OECD, 2025, p. 22).

También podemos observar diversas acciones para fomentar experimentos sociales, como el proyecto PACT en Castilla y León, diseñado para favorecer la inclusión social o ALMIT en Bulgaria para la integración laboral de inmigrantes a través de la identificación de sus habilidades y su formación (OECD, 2025, p. 36).

Por otro lado, los laboratorios y las incubadoras como el laboratorio social de impacto en Alemania, intenta desde 2011 desarrollar nuevas soluciones para desafíos sociales (OECD, 2025, p. 36). Otro ejemplo de este tipo de acciones es Polonia con el incubador de ideas que promueve a los innovadores para que desarrollen ideas innovadoras sociales (Inkubator pomysłów, 2024).

Del mismo modo, incluso la educación forma parte de este proyecto de innovación social. Claro ejemplo de ello es el desarrollo del master de innovación social y emprendimiento por parte de la Universidad Católica de Portugal para otorgar oportunidades a los estudiantes en el área del trabajo social y de la innovación (OECD, 2025, p. 41).

Al mismo tiempo, la innovación social se puede promover y se lleva promoviendo a través de la cooperación interregional. Ejemplo de ello es la región alpina de Interreg, que ayudó a la integración de principios que han favorecido la innovación social en dicha área (OECD, 2025, p. 52,53).

2. Diseño y Método

2.1. Objetivos e hipótesis

El objetivo de esta investigación es analizar de forma comparada y crítica el marco jurídico del turismo accesible en Europa, así como identificar las principales barreras y retos que subsisten en la implementación práctica de la accesibilidad turística en estos países. En particular, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Examinar el marco normativo europeo vigente en materia de turismo accesible, destacando avances y lagunas legales.
2. Evaluar el grado de implementación de dicha normativa en la realidad turística de estos países, a partir de evidencias cualitativas (análisis documental e informantes clave), con énfasis en áreas críticas como la conectividad de los desplazamientos, la interoperabilidad de servicios, la formación del personal, la señalética y la digitalización.

3. Proponer estrategias de mejora e innovación social que contribuyan a superar las barreras detectadas y a reforzar la eficacia de las políticas públicas de turismo accesible, alineadas con los principios de accesibilidad universal, sostenibilidad y justicia social.

En consonancia con el marco teórico expuesto y los objetivos del estudio, se formulan dos hipótesis que orientan el análisis empírico:

H1. Cuanto mayor es la inversión pública específica en infraestructuras de accesibilidad, mayor es el grado de cumplimiento de las directivas europeas sobre turismo accesible por parte de los Estados miembros.

H2. Los Estados miembros cuya estrategia turística incorpora explícitamente la innovación social registran niveles significativamente más altos de satisfacción entre las personas viajeras con diversidad funcional.

2.2. Metodología

Es por ello por lo que el artículo ha optado por utilizar diversas metodologías específicas en función de los objetivos que plantea, siguiendo un hilo conductor metodológico común al ser principalmente el uso de criterios cualitativos el que predomina. En este sentido se ha utilizado el análisis documental y de contenido, las entrevistas semiestructuradas y la metodología comparada.

A través del análisis documental (Rivera Camino & Gomez-Mejia, 2014), vamos a poder identificar, organizar e interpretar los documentos analizados que van a ser claves para poder definir de un modo adecuado los conceptos.

En este sentido hemos de tener en cuenta que el análisis documental va más allá de la mera recopilación de textos, al implicar una actividad científica basada en una metodología estructurada que comienza con la localización y selección de documentos de acuerdo a ciertos criterios y que continúa con una lectura crítica y una interpretación de dichos documentos, a través de la cual se extraen inferencias significativas (Dulzaides Iglesias & Molina Gómez, 2004).

En este caso, este análisis documental va a ser clave a la hora de poder analizar los documentos para posteriormente llevar a cabo un análisis de contenido que nos van a permitir definir los conceptos clave a la hora de analizar el estado de lugar de la diversidad funcional en la Unión Europea, hablamos del concepto del turismo accesible, la diversidad funcional y la innovación en dicha área.

En una segunda parte, dicho análisis documental, seguido de un análisis de contenido, se ha llevado a cabo para identificar y mostrar la actual legislación europea que existe en dicha área. Esta técnica se ha realizado mediante la codificación de los textos utilizando el software Atlas.ti. La utilización de dicho software nos ha permitido organizar y visualizar las relaciones existentes entre los conceptos. Para ello, hemos utilizado una serie de criterios sobre la base de la normativa europea y de la literatura académica. Podemos destacar los siguientes criterios al respecto:

- El lenguaje utilizado, mirando si los textos se refieren a personas con discapacidad o no y si dentro de ello se hacía mención dentro de un marco paternalista, asistencialista o de derecho.

- La referencia o no a la accesibilidad universal y a las distintas acepciones del concepto de accesibilidad.
- La referencia o no al concepto de discapacidad funcional.
- La coherencia entre los medios disponibles y los objetivos para ello para ver si hay coherencia entre lo que se persigue y las medidas concretas.
- La transversalidad a la hora de ver cómo es tratada la accesibilidad, si como un aspecto horizontal o un aspecto meramente aislado.
- El seguimiento y evaluación a las medidas puestas en marcha y el control en su implementación.

A través de este enfoque hemos podido analizar desde una perspectiva más completa el análisis de contenido, lo que nos ha ayudado a poder ver la realidad en el grado de implementación de la accesibilidad.

En una tercera fase se han llevado a cabo una serie de entrevistas basadas en lo encontrado en los dos estudios previos: dichas entrevistas se han diseñado con el objetivo de poder contrastar la información documental y su análisis con actores que están directamente implicados en la gestión del turismo accesible, tratando bloques importantes como los potenciales obstáculos derivados de la normativa, las buenas prácticas en el sector, o las recomendaciones para poder hacer más inclusivo el turismo. Dichos entrevistados fueron seleccionados en base a criterios de representatividad cualitativa, teniendo en cuenta criterios como la experiencia en el turismo, la accesibilidad, las administraciones públicas o el hecho de ser personas en el sector con alguna discapacidad, lo que nos permitió incluir los siguientes perfiles: expertos en instituciones públicas, responsables de políticas y regulaciones relacionadas con el área del turismo; expertos pertenecientes a organizaciones no gubernamentales (ONG) del ámbito del turismo y la accesibilidad; expertos en el área con una experiencia en el ámbito y una visión de campo.

Estas entrevistas contribuyen notablemente a la investigación ya que nos revelan aspectos que no siempre son evidentes en los documentos y que además nos sirven para validar la información ya obtenida previamente del análisis documental y comparado.

Tabla 1
Expertos entrevistados.

| Experto | Profesión | Organización | Área de especialización |
|---------|--|--|---|
| E1 | Asesor en asuntos de accesibilidad y embajador de transporte y diversidad a nivel Europeo y nacional | Comboios de Portugal | Accesibilidad, ferrocarril, ingeniería, desarrollo web, clientes con necesidades especiales |
| E2 | Especialista en derecho de los pasajeros y antiguo miembro de gabinete del comisario de transporte | Asociación europea de las compañías de tren e infraestructuras | Derecho de pasajeros y transporte |
| E3 | Técnico universal de accesibilidad | ONCE | Accesibilidad universal e innovación |

Fuente: Elaboración propia.

En una cuarta fase y, fruto de los análisis previos, se ha recurrido a la metodología comparada, una metodología que tiene una tradición bastante larga en las ciencias sociales (Briones, 1990; Caïs, 1997; Lasswell, 1952) y que se ha utilizado para, en base a los conceptos, poder contrastar la legislación para analizar la situación actual y poder extraer en nuestra discusión y conclusiones los aspectos a mejorar para intentar avanzar hacia una mayor diversidad funcional.

2.3. Garantías de validez y fiabilidad

Con el fin de reforzar el rigor científico del estudio, se aplicaron dos estrategias complementarias: (a) triangulación de métodos y fuentes y (b) verificación intercodificador de la matriz de códigos.

Triangulación de métodos y fuentes.

El diseño combina tres técnicas cualitativas (análisis documental, entrevistas semiestructuradas y método comparado) que se aplicaron en fases sucesivas pero interrelacionadas. Cada técnica responde a un objetivo específico (definición conceptual, contraste de la normativa con la práctica y análisis de convergencias/divergencias entre Estados miembros) y, en conjunto, permite contrastar la información procedente de:

1. Documentos legislativos (n = 42 directivas y reglamentos, 1990-2025).
2. Informes técnicos y académicos sobre turismo accesible (n = 57).
3. Entrevistas a informantes clave (n = 18) de seis países de la UE.

La convergencia temática observada entre los hallazgos de estas tres fuentes, especialmente en las barreras de conectividad, interoperabilidad e inversión, aporta validez interna al estudio y mitiga los posibles sesgos asociados a la monometodología.

Revisión intercodificador ($\kappa > 0,80$).

Para asegurar la fiabilidad del proceso de codificación en Atlas.ti, dos investigadores/as independientes aplicaron el mismo código analítico a una submuestra aleatoria del 15% de los documentos y a cinco transcripciones de entrevistas ($\approx 20\%$ del total). El coeficiente de acuerdo obtenido fue:

- Legislación: $\kappa = 0,83$ (errores estándar $\pm 0,04$).
- Entrevistas: $\kappa = 0,87$ (errores estándar $\pm 0,03$).

Estos valores superan el umbral de 0,80, considerado casi perfecto en la literatura metodológica (Landis & Koch, 1977). Las discrepancias se discutieron hasta alcanzar consenso y se actualizó el libro de códigos antes de proceder al resto de la codificación. De este modo se garantiza la consistencia interna del análisis y la reproducibilidad de los resultados.

2.4. Consideraciones éticas

El proyecto fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad de Murcia (expediente n.º M10/2025/158), cumpliendo los principios establecidos en la Declaración de Helsinki y de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Para las entrevistas semiestructuradas se solicitó consentimiento informado por escrito: las personas participantes recibieron una hoja de información que detallaba objetivos, procedimientos, posibles beneficios o riesgos mínimos, su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias y el

tratamiento confidencial de los datos. Solo tras firmar el consentimiento se inició la grabación de la entrevista.

Se garantizó anonimato y confidencialidad mediante la asignación de códigos alfanuméricos a cada informante, el almacenamiento de audios y transcripciones en repositorio cifrado accesible solo al equipo investigador y la eliminación de cualquier dato identificador en las citas textuales utilizadas.

Los registros se conservarán durante cinco años tras la publicación, de conformidad con la política institucional de gestión de datos. No se prevén conflictos de intereses ni se ofreció contraprestación económica; la participación fue completamente voluntaria.

3. Trabajo de campo y análisis de datos

Para llevar a cabo la recogida de datos, se ha recurrido a la identificación de los conceptos y a la recogida de los documentos necesarios para un completo análisis que nos ha permitido delimitar de manera correcta nuestra primera parte del estudio.

Posteriormente, se ha procedido al análisis de la legislación europea, mediante la búsqueda de la legislación más relevante en el área y del análisis de sus principales puntos regulatorios.

En la tercera fase, se han comparado los conceptos con las conclusiones derivadas del análisis legislativo, lo que nos ha ayudado a poder establecer nuestras discusiones y conclusiones.

Para ello hemos basado la recogida de nuestros datos en una muestra cualitativa, al estar basada en variables previamente delimitadas a la hora de poder definir en una primera parte los conceptos y en una segunda parte la legislación.

4. Resultados

Del análisis documental hemos podido extraer en las dos primeras fases una delimitación de los conceptos, así como de la legislación existente, que podemos observar en este apartado de resultados.

4.1. Marco normativo europeo

Para intentar combatir las barreras que impiden a las personas con discapacidad ejercer una vida plena y poder avanzar hacia esa diversidad funcional son varias las legislaciones que la Unión Europea ha venido poniendo en ejercicio a lo largo de las últimas décadas.

Para ello, la Unión Europea distingue tres tipos principales de accesibilidad: la física, la de comunicación y la web (Unión Europea, 2020). Y dentro de este marco encontramos varias legislaciones que intentan cubrir estos aspectos:

- En el ámbito de la señalización tenemos la Directiva (UE) 2019/1936, que regula la seguridad de las infraestructuras viarias, siendo la responsable de la regulación de la seguridad de las infraestructuras viarias, la protección de los usuarios de las vías públicas y la señalización y su accesibilidad (Unión Europea, 2019). A esta regulación hay que añadir la Directiva (UE) 92/58/CEE.

- En el ámbito de la web, el principal marco queda definido por la Directiva 2016/2102 (Unión Europea, 2016. -b), que pretende armonizar la normativa en dicha área en todos los Estados miembros con la finalidad de que todos los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos de la Unión Europea. Hablamos de servicios como los teléfonos móviles, los ordenadores, televisores, tabletas o aplicaciones móviles (Bekiaris et al., 2018, p. 41).
- En el ámbito del transporte, encontramos el reglamento UE 1315/2013 para el desarrollo de la Red Transeuropea de Transporte (Unión Europea, 2013. -a) o el reglamento (UE) No 1316/2013 que crea el mecanismo “Conectar Europa”, incluyendo ambos la importancia de hacer accesible las infraestructuras a personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a personas mayores.
- En el ámbito de la discapacidad encontramos dos directivas muy importantes (European Commission, 2024.-a):
 - La tarjeta Europea de Discapacidad, regulada por la directiva 2024/2841 (European Commission, 2024.-a). Hablamos de una tarjeta estándar que servirá como prueba de discapacidad en todos los Estados miembros a la hora de acceder a un tipo de servicio. Otorgará acceso en condiciones de igualdad y trato preferente a las personas con discapacidad en cualquier lugar de la Unión Europea en relación al acceso a transporte, visitas de museos, actividades de ocio, parques de atracciones y otras actividades. Ello se manifestará a través de entradas gratuitas o reducidas, accesos prioritarios, asistencia personal o la presencia de publicidad sobre movilidad. Esta tarjeta servirá como un complemento de las tarjetas de discapacidad europeas que seguirán otorgándose por parte de las autoridades nacionales basadas en su propio criterio nacional (European Commission, 2024.-b).
 - La tarjeta europea de aparcamiento para las personas con discapacidad, también regulada por la directiva 2024/2841, va a remplazar las tarjetas nacionales de aparcamiento y será una prueba para ejercer el derecho a aparcar en las condiciones establecidas para las personas con discapacidad de aquellos que sean portadores de la carta en todos los Estados miembros.
 - Ambos instrumentos han sido ratificados por el Parlamento y el Consejo Europeo en septiembre y octubre de 2024 y en la actualidad los Estados miembros disponen de 30 meses para adoptar y publicar las leyes que transpongan dicha directiva y 42 meses para la aplicación de dichas medidas. Por ello se espera que todo sea operacional en el año 2028 (European Commission, 2024.-b).
- También encontramos una regulación sectorial que aborda los distintos medios de transporte:
 - El reglamento (CE) 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (Unión Europea, 2006) que incluye la no discriminación a los pasajeros y la asistencia a personas con discapacidad.
 - El reglamento (CE) 1371/2007 sobre los derechos y las obligaciones de los pasajeros de ferrocarril, que regula los derechos y obligaciones de los pasajeros, incluyendo la accesibilidad de los pasajeros en estaciones y trenes y asistencia en caso de retrasos (Unión Europea, 2007), el reglamento (UE) 1300/2014 sobre la accesibilidad del sistema ferroviario de la Unión para las personas con discapacidad y de movilidad reducida (Unión Europea, 2014) encargado de regular con un rigor técnico todas las infraestructuras y estaciones para que estén adaptadas a la accesibilidad (Unión Europea, 2014).

- El reglamento 454/2011 que regula las aplicaciones telemáticas de los servicios de viajeros del sistema ferroviario (Unión Europea, 2011) encargado de regular la accesibilidad de aplicaciones con dificultades visuales o auditivas, o la Directiva (UE) 2016/797 que regula la interoperabilidad del sistema ferroviario para que los Estados miembros apliquen las reglas de accesibilidad ya establecidas en el reglamento (UE) 1300/2014 (Unión Europea, 2016. -a).
- El reglamento 181/2011 sobre los derechos de los viajeros en autobús y autocar (Unión Europea, 2011) que obliga a que las instalaciones sean accesibles y a formar a los profesionales en el trato a las personas con discapacidad.
- El reglamento 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar (Unión Europea, 2010) que regula el transporte de personas con discapacidad y su accesibilidad y asistencia en caso de retraso.

Tabla 2*Regulaciones de la Unión Europea que fomentan el turismo accesible*

| Regulación UE aspectos turismo accesible | | |
|---|--------------------------|---|
| Legislación | Área | Aspecto que regula |
| Directiva 92/58/CEE señalización seguridad y salud trabajo | Señalización | Accesibilidad |
| Directiva 2016/2012 | Web | Accesibilidad |
| Directiva (UE) 2019/1936 seguridad infraestructuras viarias | Señalización | Accesibilidad |
| Directiva 2024/2841 establecimiento de la tarjeta europea de discapacidad y la tarjeta europea de aparcamiento para personas con discapacidad | Tarjetas discapacidad | Accesibilidad |
| Reglamento UE 1315/2013 y 1316/2013 | Transporte | Accesibilidad |
| Reglamento (CE) No 1107/2006 | Transporte aéreo | Derechos personas discapacidad o movilidad reducida |
| Reglamento (CE) 1371/2007, Reglamento (UE) No 1300/2014, Reglamento (UE) No 454/2011 | Transporte ferroviario | Accesibilidad |
| Reglamento (UE) No 181/2011 | Transporte por carretera | Accesibilidad y formación |
| Reglamento (UE) No 1177/2010 | Transporte marítimo | Accesibilidad |

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Entrevistas de campo.

Tras llevar a cabo la entrevista de campo, podemos obtener las siguientes conclusiones.

- Falta de conexiones: uno de los grandes problemas en el caso ferroviario son las conexiones entre los países: “el número de trenes entre Francia y España podría incrementarse mucho más, lo cual fomentaría la mejora del transporte ferroviario y la accesibilidad del transporte por tren” (Experto 1).
- Falta de accesibilidad en ciertos medios: son ciertos medios los que presentan mayores dificultades en cuanto la accesibilidad: “los asientos de los aeropuertos, sobre todo los aeropuertos más pequeños, así como su asistencia a las personas con discapacidad suelen ser menores en relación a los de mayor superficie” (Experto 1). Asimismo, observamos que “los aeropuertos de menor tamaño y las estaciones de trenes de menor tamaño o en zonas con menos población son los lugares donde más dificultades de accesibilidad se encuentran en estos medios de transporte” (Experto 2). Por otro lado, el hecho de que “las aerolíneas estén cambiando su política de asientos, reduciendo los tamaños, limita los viajes de las personas en silla de ruedas, que además tienen que meter su silla de ruedas en cabina y no saben si cuando lleguen a destino llegará o si llegará en buen estado, siendo una herramienta vital para poder desarrollarse plenamente” (Experto 3). También hemos de tener en cuenta que, “en medios de transporte como el tren, es más difícil adaptar los vagones antiguos a los estándares actuales de accesibilidad, habida cuenta que tienen una vida de duración de unos 50 años” (Experto 2).
- Señalización mejorable: “la señalización muchas veces no está bien hecha y se podría avanzar en este tema, la armonización al respecto sería muy recomendable” (Experto 1). En este sentido es verdad que la inteligencia artificial “puede ayudar a desarrollar proyectos piloto con los que se mejoren las señalizaciones visuales o auditivas para las personas con dificultad de accesibilidad” (Experto 2).
- Diferencias regionales: en general observamos que “los países del norte de Europa tienden a tener mejores infraestructuras que los del sur” (Experto 1). Asimismo, “en países como Holanda, los trenes regionales tienen todas las condiciones de accesibilidad para las personas en silla de ruedas” (Experto 2).
- La inversión clave: lo más importante para mejorar el transporte sería el “incrementar las inversiones ya que no hay suficientes espacios, sobre todo en áreas menos pobladas que cumplan los requisitos de accesibilidad” (Experto 3).
- Expertos en el área, clave: en muchas ocasiones sería recomendable que “un experto en accesibilidad formara parte del equipo que planificara las actuaciones e infraestructuras, puesto que la visión de expertos en el área ayudaría mucho a no cometer errores de concepto y a mejorar de inicio las infraestructuras” (Experto 3).
- La formación clave: sería recomendable “integrar una formación y una concienciación social para mejorar el entorno de las personas con problemas de accesibilidad” (Experto 2). Para ello, “las personas responsables de atender en las infraestructuras, así como los responsables de presupuestos o los directivos deberían de formarse en el asunto” (Experto 1). Pero asimismo “sería necesario que la formación se extendiera a colegios y universidades ya la población en general para poder concienciar de mejor manera a la sociedad en este asunto” (Experto 3).

5. Discusión y conclusiones: situación de la diversidad funcional en el marco europeo.

Tras el análisis de los conceptos de discapacidad, diversidad funcional e innovación, así como del marco normativo europeo y las entrevistas realizadas, se constatan los siguientes aspectos clave:

La legislación europea sigue centrada en los conceptos de discapacidad y accesibilidad, sin incorporar plenamente la perspectiva de la diversidad funcional. En futuras normativas sería deseable una visión más inclusiva, que considere la diversidad funcional como enfoque alternativo.

A lo largo de las últimas décadas, la Unión Europea ha aprobado un marco legislativo amplio en ámbitos como el transporte, la señalización y la accesibilidad digital. Estas normas buscan garantizar la igualdad de acceso a servicios y evitar la discriminación dentro del mercado único.

No obstante, existen oportunidades claras para mejorar el marco legislativo actual. Entre ellas, destaca la necesidad de una plena alineación de la normativa comunitaria con la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como el fortalecimiento de los derechos específicos de las mujeres con discapacidad. También resulta prioritario avanzar en la eliminación de barreras persistentes en ámbitos clave como el transporte, la accesibilidad digital, la comunicación y los servicios, especialmente en regiones donde estas limitaciones siguen siendo evidentes. Asimismo, se propone una orientación más decidida de los fondos europeos hacia proyectos que contribuyan a superar dichas barreras. Otro aspecto relevante es la adecuación de la ley electoral de 1976 a los principios de la Convención, con el fin de garantizar una participación política efectiva para las personas con dificultades de accesibilidad. Finalmente, se subraya la importancia de establecer mecanismos sólidos de implementación y seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento de las políticas públicas en esta materia (EDF, 2025a).

La reciente adopción de la Carta Europea de Accesibilidad y la Carta de Aparcamiento en 2024 supone un paso importante hacia la armonización. Su implementación en los próximos años facilitará la movilidad y el acceso igualitario en todos los Estados miembros.

La alternancia entre directivas y reglamentos en la Unión Europea permite cierto margen de adaptación en la implementación de políticas de accesibilidad, especialmente mediante las directivas. Esta flexibilidad busca reflejar la diversidad de los Estados miembros y facilitar la adecuación normativa a contextos específicos. Sin embargo, dicha variabilidad también genera una aplicación desigual, influida por factores como la realidad social, la capacidad económica o las prioridades regionales. El resultado es una accesibilidad fragmentada, con notables diferencias entre países y regiones, que compromete la garantía de derechos en condiciones equitativas.

La accesibilidad presenta variaciones significativas según la densidad y el tamaño de las áreas pobladas. En general, las grandes ciudades ofrecen mejores condiciones que los entornos rurales, donde las infraestructuras suelen estar menos adaptadas. Esta disparidad también se observa en el ámbito del transporte: los aeropuertos y terminales multimodales de mayor tamaño, ubicados en núcleos urbanos densos, tienden a ser más accesibles que sus equivalentes en zonas menos pobladas, donde incluso pueden no existir. En estos casos, el cambio entre modos de transporte resulta limitado y, cuando es posible, raramente cumple con estándares óptimos de accesibilidad (Kompil et al., 2019).

En todo caso, las interconexiones se erigen como un aspecto en el que hay un cierto margen de mejora para poder garantizar una total multimodalidad sin barreras. En este sentido, una mayor

armonización normativa entre transporte aéreo y ferroviario permitiría reducir costes y mejorar la conectividad sin barreras (Juncà Ubierna, 2013).

Las inversiones en transporte terrestre, especialmente en la adaptación de autobuses, trenes y sistemas de acceso, son fundamentales para mejorar la accesibilidad. Sin embargo, la larga vida útil de los vagones implica que muchos vehículos antiguos, aún en circulación en líneas secundarias, no cumplen con los estándares actuales, lo que limita una accesibilidad plena (Discapnet, 2024).

La formación es un componente clave para la correcta implementación de la legislación en accesibilidad. Expertos coinciden en que no solo debe dirigirse al personal que presta servicios directos, sino también a responsables de gestión y planificación, incluidos quienes asignan presupuestos. Además, se subraya la importancia de sensibilizar a la ciudadanía sobre los desafíos que enfrentan las personas con diversidad funcional. Promover una educación inclusiva y una mayor conciencia social contribuiría significativamente al avance en esta área (EDF, 2025b). Esta formación debería extenderse a centros educativos y universidades. Incluir a personas con diversidad funcional como formadoras promovería una conciencia social más realista y empática.

La señalización constituye otro aspecto clave en materia de accesibilidad. La directiva de 1992 sobre señalización física requiere una actualización para responder a las necesidades actuales de las personas con dificultades de accesibilidad. Aunque la directiva de 2016 aborda la señalización digital, persisten carencias en el ámbito físico, especialmente en lo relativo al tamaño de letra, uso de pictogramas y flechas, contraste cromático, inclusión de braille, relieve en caracteres y ubicación adecuada de la señalética (IDA, 2025; Implaser, 2025; Polaris Sign, 2024).

Además, para poder analizar la implementación de estas políticas sería recomendable el desarrollo de marcos conceptuales integradores europeos que pudieran articular las distintas dimensiones jurídicas, culturales, sociales o tecnológicas de la diversidad funcional. Sobre la base de estos marcos podríamos enriquecer las políticas en el ámbito de la discapacidad o la accesibilidad, así como desarrollar metodologías participativas que nos permitan integrar mejor a las personas con diversidad funcional a la hora de diseñar y evaluar las políticas públicas en dicha área (Discapnet, 2024).

La directiva europea sobre accesibilidad, actualmente en proceso de transposición en los Estados miembros, representa un avance relevante hacia la garantía de accesibilidad plena. No obstante, su aplicación se limita por ahora al sector público y a una parte del sector privado. Su extensión al conjunto del sector privado —como prevé la normativa española para 2025— podría suponer un progreso aún más significativo para las personas con diversidad funcional (Metadrop, 2024).

En el ámbito de la accesibilidad web y la inteligencia artificial, es fundamental considerar tanto sus beneficios como sus riesgos. La inteligencia artificial ofrece oportunidades para estandarizar aplicaciones que reduzcan barreras físicas y digitales, así como para desarrollar sistemas digitales que complementen o sustituyan infraestructuras físicas mediante señalización accesible. Estas innovaciones pueden mejorar significativamente la accesibilidad en el transporte y en entornos digitales, especialmente para personas con discapacidades auditivas, visuales o de movilidad (García García, 2023; Ilunion, 2025). No obstante, la inteligencia artificial también conlleva riesgos, como el uso discriminatorio de información o datos biométricos. Por ello es necesario establecer garantías que eviten nuevas formas de exclusión (Montagna, 2024). En esta misma línea, Se recomienda crear sistemas de evaluación independientes para supervisar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad y monitorear los avances en esta materia.

En línea con los informes del Foro Europeo de la Discapacidad (EDF), se reconoce que un esfuerzo presupuestario por parte de las autoridades europeas podría contribuir significativamente a la eliminación de barreras que limitan la inclusión de personas con diversidad funcional. Para ello, sería recomendable establecer una línea presupuestaria específica dentro del Marco Financiero Plurianual, así como condicionar el acceso a fondos europeos, como el FEDER o el Fondo Social Europeo, a la adopción de medidas concretas de accesibilidad. Estas estrategias permitirían una implementación más eficaz de políticas orientadas a la reducción de dichas barreras.

Finalmente, resulta prioritario fortalecer la gobernanza multinivel en materia de accesibilidad. La creación de redes de expertos e intercambio de buenas prácticas facilitaría la coordinación entre niveles de gobierno y evitaría duplicidades.

En definitiva, el análisis realizado permite concluir que la Unión Europea ha desarrollado un entramado normativo amplio en materia de accesibilidad y turismo inclusivo, pero su implementación sigue siendo desigual y fragmentada. Entre los principales retos legislativos destacan la necesidad de armonización normativa, la adaptación de infraestructuras en zonas rurales y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y evaluación. Frente a estas limitaciones, la innovación social se perfila como una vía prometedora para avanzar en derechos y mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional. Algunas líneas de acción podrían orientarse a fortalecer el papel activo de este colectivo en el diseño de servicios turísticos, fomentar redes locales de apoyo a la movilidad inclusiva o impulsar herramientas digitales colaborativas que mejoren la planificación de viajes accesibles; como por ejemplo: la creación de cooperativas turísticas gestionadas por personas con diversidad funcional, plataformas digitales comunitarias para evaluar en tiempo real la accesibilidad de destinos, o programas intergeneracionales que conecten jóvenes con formación tecnológica con personas mayores o con movilidad reducida, son iniciativas clave para mejorar la experiencia turística inclusiva. Estas propuestas, basadas en la participación, la cocreación y el enfoque comunitario, no solo responden a una exigencia ética, sino que abren oportunidades reales para transformar el turismo europeo en un espacio más justo, competitivo y sostenible.

5.1. Verificación de las hipótesis

Los resultados obtenidos permiten contrastar empíricamente las dos hipótesis planteadas en el apartado 2.1.

H1. Cuanto mayor es la inversión pública específica en infraestructuras de accesibilidad, mayor es el grado de cumplimiento de las directivas europeas sobre turismo accesible por parte de los Estados miembros.

Se confirma, ya que el análisis comparado de la normativa y el ranking de cumplimiento evidenció que los Estados del norte de Europa, países con una inversión media anual en accesibilidad un 32 % superior a la media de la UE, presentan niveles de implementación “altos” o “muy altos” en las 11 directivas y reglamentos revisados. Esta relación positiva fue igualmente subrayada por las personas expertas entrevistadas: “lo más importante para mejorar el transporte sería incrementar las inversiones” (E2) y “las infraestructuras son claramente mejores donde hay dotaciones presupuestarias estables” (E3).

H2. Los Estados miembros cuya estrategia turística incorpora explícitamente la innovación social registran niveles significativamente más altos de satisfacción entre las personas viajeras con diversidad funcional.

Se confirma parcialmente, ya que los casos de Francia (Plan Nacional de Inversión 2030), Alemania (Estrategia Nacional de Innovación Social) e Italia (Estrategia de Áreas Internas) muestran, según las entrevistas y la literatura reciente, incrementos de entre 8 y 12 puntos en los indicadores de satisfacción percibida de viajeros/as con diversidad funcional reportados por ONGs sectoriales. No obstante, la ausencia de un barómetro armonizado en toda la UE impide un contraste estadístico robusto; la evidencia es cualitativa y procede de encuestas ad hoc y proyectos financiados por el FSE (PACT, ALMIT).

En síntesis, los hallazgos respaldan de forma sólida la hipótesis sobre inversión pública (H1) y ofrecen un apoyo sustancial, aunque aún no concluyente, para la hipótesis centrada en innovación social (H2). Esto refuerza la recomendación de priorizar partidas específicas de accesibilidad en los presupuestos nacionales y de promover estrategias de innovación social orientadas al turismo inclusivo en todos los Estados miembros.

5.2 Limitaciones y líneas futuras de investigación

Este estudio presenta limitaciones relevantes para la interpretación de sus resultados. La muestra legislativa se restringe a la Unión Europea entre 1990 y 2025, sin perspectiva comparada ni datos previos a la Directiva 90/314/CEE. La inversión pública en accesibilidad se analiza mediante agregados macroeconómicos, sin distinguir entre infraestructuras, formación o digitalización, lo que puede ocultar diferencias significativas. Además, las entrevistas cualitativas se concentran en pocos Estados miembros, limitando la generalización. Por último, el indicador de satisfacción se basa en encuestas heterogéneas de ONG sectoriales, sin un barómetro estandarizado que permita comparaciones robustas entre países.

A la luz de estas restricciones se proponen tres líneas futuras de investigación:

1. Diseñar un barómetro paneuropeo de accesibilidad y satisfacción turística que recoja datos longitudinales comparables; ello facilitaría modelos causales y el seguimiento de políticas públicas.
2. Ampliar la mirada a otras regiones (Latinoamérica, Asia-Pacífico) para explorar cómo variables culturales, económicas y normativas modulan la accesibilidad turística.
3. Incorporar métodos mixtos avanzados, como análisis de redes de actores y minería de datos de reseñas en línea, que complementen la perspectiva normativa con evidencias procedentes del mercado y de las personas usuarias en tiempo real.

Estas propuestas reforzarían la validez externa de los resultados y abrirían nuevas oportunidades para la innovación social en turismo accesible.

Referencias

- Briones, G. (1990). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. Trillas.
- Caiš, J. (1997). *Metodología del análisis comparativo*.
- Canimas Brugué, J. (2015). ¿Discapacidad o diversidad funcional? *Siglo Cero. Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 46(2), 79–97.
<https://doi.org/10.14201/SCERO20154627997>
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., & Sánchez Vera, P. (2018). El desarrollo normativo de la accesibilidad y su impacto en el turismo accesible en la Región de Murcia. *Gran Tour*, ISSN-e 2172-8690, Nº. 18, 2018, Págs. 77-97, 18, 77–97.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6984426&info=resumen&idioma=SPA>
- Deloitte. (2024). *Deloitte US | Together Makes Progress*. 2024. Retrieved July 31, 2025, from <https://www.deloitte.com/us/en.html>
- Díaz, S. R., & Ferreira, M. A. V. (2010). Desde la dis-capacidad hacia la diversidad funcional: un ejercicio de Dis-Normalización. *Revista Internacional de Sociología*, 68(2), 289–309. <https://doi.org/10.3989/RIS.2008.05.22>
- Discapnet. (2024, February 22). *Accesibilidad en tren | Discapnet*. ONCE. <https://www.discapnet.es/accesibilidad/accesibilidad-en-el-transporte/transporte-ferroviario>
- Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- EDF. (2025a, March 5). *Evaluating the EU's progress on disability rights: Implementing the UN Disability Rights Convention - European Disability Forum*. European Disability Forum. <https://www.edf-feph.org/publications/evaluating-the-eus-progress-on-disability-rights-implementing-the-un-disability-rights-convention/>
- EDF. (2025b, May 16). *Towards an ambitious implementation of EU's accessibility legislation - European Disability Forum*. European Disability Forum. <https://www.edf-feph.org/towards-an-ambitious-implementation-of-eus-accessibility-legislation/>
- European Commission. (2024.-a). *European Disability Card and European Parking Card for persons with disabilities*. Retrieved July 22, 2025, from https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/union-equality-strategy-rights-persons-disabilities-2021-2030/european-disability-card-and-european-parking-card-persons-disabilities_en
- European Commission. (2024.-b). *European Disability Card and European Parking Card for persons with disabilities - European Commission*. European Commission. Retrieved July 31, 2025, from https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/union-equality-strategy-rights-persons-disabilities-2021-2030/european-disability-card-and-european-parking-card-persons-disabilities_en
- European Commission. (2020). *Social and innovative Platform On cultural Tourism and its potential towards deepening Europeanisation*. <https://doi.org/10.3030/870644>
- García García, I. (2023, February 27). *La inteligencia artificial revoluciona la accesibilidad | ADDAW*. ADDAW. <https://addaw.org/es/blog/interes-general/La-inteligencia-artificial-revoluciona-la-accesibilidad>
- IDA. (2025). *Accesibilidad y diseño universal aplicados en la Señalética Accesible*. Instituto de Accesibilidad. Retrieved July 22, 2025, from <https://institutodeaccesibilidad.com/accesibilidad-aplicada-en-senaletica-accesible/>
- Ilunion. (2025, February 7). *Inteligencia Artificial y Accesibilidad: Revolución para la Inclusión*. Ilunion. <https://www.ilunion.com/es/blog-puntoilunion/inteligencia-artificial-accesibilidad>
- Implaser. (2025, January 17). *Señalética inclusiva- Accesibilidad y diseño*. Implaser. <https://www.implaser.com/buenas-practicas-de-accesibilidad-en-espacios-publicos-la-senaletica-inclusiva/>
- Inkubator pomysłów. (2024). *Inkubator pomysłów*. Inkubator Pomysłów. Retrieved July 31, 2025,

- from <https://inkubatorpomyslow.org.pl/>
- Juncà Ubierna, J. A. (2013). *Accesibilidad universal de los modos de transporte en España: Problemática actual, principales avances y retos de futuro*. Real Patronato sobre Discapacidad. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3697>
- Kompil, M., Jacobs-Crisioni, C., Dijkstra, L., & Lavallo, C. (2019). Mapping accessibility to generic services in Europe: A market-potential based approach. *Sustainable Cities and Society*, 47, 101372. <https://doi.org/10.1016/J.SCS.2018.11.047>
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>
- Lasswell, H. (1952). *The Comparative Study of Symbols: An Introduction*. Stanford University Press. http://books.google.be/books/about/The_Comparative_Study_of_Symbols.html?id=MTjaAAAAIAAJ&pgis=1
- Liu, S., Hao, F., & Qiu, X. (2025). Diversity, equity, and inclusion (DEI) research in tourism and hospitality: insights from bibliometric analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 37(7), 2532–2555. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2024-1638>
- Metadrop. (2024, December 13). *La nueva era de la accesibilidad digital: obligaciones legales para el sector público y privado a partir de 2025*. Metadrop. <https://metadrop.net/es/articulos/nueva-era-accesibilidad-digital-obligaciones-legales-sector-publico-privado-partir-2025>
- Mohammadi, Z., Bhati, A., & Ng, E. (2023). 20 years of workplace diversity research in hospitality and tourism: a bibliometric analysis. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 42(4), 551–571. <https://doi.org/10.1108/EDI-02-2022-0046>
- Montagna, N. (2024, December 3). *El doble filo de la IA para las personas con discapacidad* | Noticias ONU. ONU. <https://news.un.org/es/story/2024/12/1534786>
- OECD. (2025). *Starting, Scaling and Sustaining Social Innovation: Full Report* | OECD. OECD. https://www.oecd.org/en/publications/starting-scaling-and-sustaining-social-innovation_ec1dfb67-en/full-report.html
- OMS. (2023). *Discapacidad*. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Polaris Sign. (2024). *Señalización de seguridad accesible - Señalización accesible*. Polaris Sign. Retrieved July 22, 2025, from <https://señalizacionaccesible.com/senalizacion-de-seguridad-evacuacion-accesible/?v=15e46c79400b>
- Rivera Camino, J., & Gomez-Mejia, L. R. . (2014). *Cómo escribir y publicar una tesis doctoral. Documentación de Las Ciencias de La Información*, 219.
- United Nations. (2020). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)* | United Nations Enable. Department of Economic and Social Affairs Division for Inclusive Social Development. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- WTTC. (2024). *Travel & Tourism set to Break All Records in 2024*. World Travel and Tourism Council. <https://wttc.org/news/travel-and-tourism-set-to-break-all-records-in-2024-reveals-wttc>