
Formación en turismo accesible e inclusivo y calidad del destino

Training in accessible and inclusive tourism and destination quality

Resumen

Gran parte del sector turístico no está preparado para atender adecuadamente las necesidades de las personas con discapacidad y de aquellas con necesidades de accesibilidad de la forma más segura, cómoda y autónoma posible bajo unos parámetros no sólo de responsabilidad social, sino también de calidad. Con el fin de poder respuesta a una demanda en continuo crecimiento, este trabajo tiene como objetivo analizar la relevancia de implementar la asignatura “Turismo accesible e inclusivo” en el grado en Turismo, concretar las posibilidades reales de incorporación al plan de estudios y evaluar cómo repercutirán estos conocimientos en la calidad del destino turístico. Para ello, se ha estudiado el procedimiento de modificación de planes de estudios oficiales, la oferta académica en turismo accesible e inclusivo en las titulaciones universitarias andaluzas y se ha llevado a cabo un estudio acerca de la incorporación de esta materia en el grado en Turismo y su repercusión en la calidad del destino. El estudio ha permitido concluir que dicha asignatura debe implementarse y formar parte del currículo obligatorio del grado en Turismo.

Palabras clave

Accesibilidad universal, inclusión, turismo, discapacidad, titulaciones universitarias.

Abstract

A large part of the tourism sector is not prepared to adequately meet the needs of people with disabilities and those with accessibility needs in the safest, most comfortable and autonomous way possible under parameters not only of social responsibility, but also of quality. In order to be able to respond to a continuously growing demand, the aim of this work is to analyse the relevance of implementing the subject “Accessible and inclusive tourism” in the degree in Tourism, to specify the real possibilities of incorporating it into the syllabus and to evaluate how this knowledge will affect the quality of the tourist destination. To this end, the procedure for modifying official curricula, the academic offer in inclusive and/or accessible tourism in Andalusian university degrees and a study on the incorporation of this subject in the degree in Tourism and its impact on the quality of the destination have been studied. The study has led to the conclusion that this subject should be implemented and form part of the compulsory curriculum of the degree in Tourism.

Keywords

Universal accessibility, inclusion, tourism, disability, university degrees.

Beatriz A. García-Reyes

<bgarcia4@us.es>

Universidad de Sevilla. España

Arancha Muñoz-Usabiaga

<usabiaga@us.es>

Universidad de Sevilla. España

María Rosario González-Rodríguez

<rosaglez@us.es>

Universidad de Sevilla. España



Para citar:

García-Reyes, B. A., Muñoz-Usabiaga, A. y González-Rodríguez, M. R. (2025). Formación en turismo accesible e inclusivo y calidad del destino. *Revista Española de Discapacidad*, 13(1), 173-197.

Doi: <<https://doi.org/10.5569/2340-5104.13.01.08>>

Fecha de recepción: 15-10-2024

Fecha de aceptación: 06-04-2025



1. Introducción

El Código Ético Mundial para el Turismo (OMT, 2001) y la Convención Marco sobre Ética del Turismo (OMT, 2020a) establecen que se debe fomentar, facilitar, respetar y promover el derecho al turismo a la población más vulnerable, entre la que se encuentran las personas mayores y las personas con discapacidad.

Sin embargo, los y las profesionales del sector necesitan entender en mayor profundidad lo que significa el turismo para las personas con discapacidad ya que aún existe segmentación y falta de conocimiento sobre el significado del turismo accesible (de la Fuente-Robles et al., 2020).

El concepto de turismo accesible, debido a los avances normativos y sociales en la materia, ha evolucionado a lo largo de la historia, tal y como recogen las definiciones de la revisión bibliográfica realizada por Tite et al. (2021).

Madariaga sostiene que “el turismo accesible es aquel que cumple con condiciones de acceso; sin embargo, el turismo inclusivo es aquel que se planifica, gestiona y oferta teniendo en cuenta perfiles de turistas con necesidades diversas y se dirige a toda la ciudadanía” (García, 2015).

En este sentido, el turismo inclusivo representa un progreso del turismo accesible ya que mientras el primero se centra en garantizar la accesibilidad física, sensorial o cognitiva de productos, servicios y entornos turísticos (AENOR, 2021), el turismo inclusivo va más allá, porque implica un proceso de trabajo conjunto entre la Administración pública, el sector turístico y la sociedad civil. Su objetivo principal es garantizar la igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan disfrutar de la actividad turística de manera plena e incluyente.

Para que un destino turístico sea considerado inclusivo es imprescindible que sus recursos y servicios sean accesibles. No obstante, es fundamental destacar que un destino turístico inclusivo es, por definición, accesible, pero un destino accesible no necesariamente alcanza el nivel de inclusión deseado. Esto se debe a que la accesibilidad es una condición necesaria, pero no suficiente para la inclusión, supone una planificación estratégica orientada a la diversidad de personas usuarias y la eliminación de barreras actitudinales y organizativas.

En el ámbito de la conceptualización, la OMT, actual ONU Turismo, ha definido el término turismo accesible, pero hasta la fecha no ha formulado una definición oficial para el turismo inclusivo¹. Esta ausencia subraya la necesidad de continuar investigando y desarrollando enfoques que permitan consolidar el turismo inclusivo como un modelo integral, que garantice la equidad y la participación de todas las personas en la actividad turística.

Los destinos turísticos inteligentes (DTI), definidos por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR, s. f.) consideran la accesibilidad como uno de sus ejes vertebradores, junto a la gobernanza, la tecnología, la sostenibilidad y la innovación. De acuerdo con Leporiere y Andrades (2024), la incorporación del eje de accesibilidad debe ser prioritaria en el modelo de gestión de los destinos, ya que la accesibilidad universal es un derecho fundamental reconocido por la

¹ Debido a la escasa información que tiene el sector turístico sobre la diferencia entre ambos conceptos, esta investigación se ha desarrollado uniendo los mismos, describiéndolo como “turismo accesible e inclusivo”, para así poder llegar al mayor público objetivo posible.

ONU Turismo y, además, es un elemento básico en la percepción de la calidad del destino. Estos autores describen la “gestión de la accesibilidad en los destinos turísticos inteligentes” y la “implementación de la accesibilidad en los destinos turísticos inteligentes” como los dos ámbitos de actuación de la accesibilidad dentro del modelo DTI, recogidos en 17 requisitos y 43 indicadores, que suponen el 18 % del total del modelo. Por lo tanto, sin accesibilidad no hay DTI.

Los profesionales del sector turístico desconocen qué es el turismo accesible e inclusivo, así como la obligatoriedad legal de implementar la accesibilidad en productos y servicios. La oferta formativa sobre discapacidad está centrada en planes de estudios relacionados con el diseño urbanístico, arquitectónico y de transportes y no en implementar contenidos relativos a “(...) la formación transversal de cualquier profesión para la atención al cliente con discapacidad” (Rubio, 2015, p. 89). Tradicionalmente, la accesibilidad se concebía como un paradigma aplicable a los y las profesionales que diseñaban los entornos en los que nos desenvolvemos en nuestra vida diaria, pero, actualmente, se pretende incorporar en aquellos que prestan un servicio, por lo que la formación en competencias específicas es indispensable para los y las profesionales en ejercicio y aquellos/as que están en fase de formación (Muñoz de Dios et al., 2020).

La discapacidad en los estudios en Turismo es un tema de discusión descuidado (Liasidou et al., 2018) ya que las personas con discapacidad son un segmento del sector turístico incomprendido e infravalorado (Kong y Loi, 2017). El turismo accesible e inclusivo no es sólo un compromiso social o unas buenas prácticas empresariales en materia de responsabilidad social, sino que puede llegar a ser un elemento diferenciador que supondrá una ventaja competitiva (Dimou y Velissariou, 2016). Por ello, ofrecer al sector una adecuada cualificación en la atención de las necesidades de este tipo de clientes es una oportunidad de negocio (Rubio, 2015).

El grado en Turismo fue concebido para que los/as futuros/as profesionales alcanzaran las competencias necesarias para su desarrollo profesional (Ceballos Hernández et al., 2010), pero los planes de estudio no resuelven los retos del sector al reaccionar lentamente a las novedades del turismo (Mínguez et al., 2021). Los universitarios deben adquirir en su formación superior las competencias necesarias para desenvolverse en un futuro entorno laboral, siendo imprescindible el impulso de una vinculación continua entre los planes de estudio superiores del grado en Turismo y el mercado laboral (Loyola y Oré, 2018).

Teniendo como premisa que el Gobierno debe fomentar que las universidades contemplen en el diseño de los currículos de sus titulaciones la inclusión de la formación en “diseño para todas las personas” (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, disposición final segunda), el objetivo principal de este trabajo es analizar la relevancia de implementar la asignatura “Turismo accesible e inclusivo” en el grado en Turismo, evaluar las posibilidades de incorporación al plan de estudios y analizar cómo impactaría en la calidad del destino turístico. Para ello, se han estudiado los procedimientos de modificación de planes de estudios oficiales en las universidades españolas y andaluzas, la oferta académica en turismo accesible e inclusivo en los grados y másteres oficiales de Turismo en Andalucía y su repercusión en la calidad del destino. Todo ello ha permitido concluir que dicha asignatura debe implementarse y formar parte del currículo obligatorio del grado en Turismo.

2. Revisión bibliográfica

El estudio de la accesibilidad universal o diseño para todas las personas ha estado estrechamente vinculado a las organizaciones de personas con discapacidad², pero apenas se ha vislumbrado en las universidades.

La accesibilidad universal se define como “la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible” (art. 2.k, Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, p. 11).

A pesar del interés de los profesionales de la educación en turismo por abordar los retos futuros (Busby y Fiedel, 2001), el estudiantado debe adquirir los conocimientos necesarios sobre las necesidades de las personas con discapacidad (Liasidou et al., 2018).

El turismo accesible e inclusivo es un mercado importante y en crecimiento, pero el sector turístico no está preparado para satisfacer su demanda (Teixeira et al., 2021) debido, entre otros factores, a la falta de formación del profesorado en este ámbito. Para mejorar la calidad del servicio y el crecimiento de la oferta es necesario incorporar profesionales con competencias en turismo accesible en la educación (Eusébio et al., 2022).

El *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España* recoge que la formación en materia de accesibilidad y atención a personas con discapacidad de los/as trabajadores/as del sector puede llegar a minimizar las carencias de accesibilidad del entorno, así como adaptar el servicio a las necesidades de todos/as los/as clientes/as. Únicamente el 11 % del personal analizado tiene formación en materia de accesibilidad (Hernández-Galán, 2017).

El documento *Formación curricular en diseño para todas las personas en Turismo* de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) señala la falta de materias sobre turismo accesible en el grado en Turismo, a pesar de su creciente importancia. Este documento, aunque propone la creación de una especialidad o un nuevo grado en Ocio y Turismo Accesible e Inclusivo (CRUE, 2017, p. 138), se enfoca más en la formación inclusiva para personas con discapacidad que en integrar la materia “Turismo accesible e inclusivo” en el plan de estudios, aspecto esencial para cumplir con lo establecido por el Real Decreto 1393/20073 (Navarro Cano et al., 2013). Esta carencia ya había sido identificada en el *Libro blanco del diseño para todos en la universidad* (Aragall et al., 2006), que subrayaba la necesidad de formar profesionales capaces de responder a las demandas de accesibilidad.

La Asociación Española de Profesionales del Turismo admite igualmente la falta de formación e información en turismo accesible e inclusivo de gran parte de los técnicos y directivos (Soret, 2015).

² Existen muchas maneras de denominar al principal colectivo que se beneficia del turismo accesible e inclusivo, pero en esta investigación se utilizará el término “personas con discapacidad” por ser el más reconocido en la sociedad sin que se discrimine a la persona y por ser el que ha sustituido a “disminuido” en el artículo 49 de la Constitución Española, a petición de las organizaciones de discapacidad.

³ Norma derogada, con efectos de 19 de octubre de 2021, por la disposición derogatoria única del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre.

El documento *Formación curricular en diseño para todas las personas en Turismo* (CRUE, 2017) reconoce la existencia de desajustes entre la formación y la práctica del turismo, así como la aparición de numerosos nuevos perfiles profesionales gracias al turismo accesible e inclusivo como, por ejemplo, gestores de turismo accesible e inclusivo, auditores de accesibilidad turística y expertos en atención a clientes con necesidades especiales, entre otros.

Gillovic y McIntosh (2020) afirman que se necesita una pedagogía más accesible, en la que no sólo los programas de turismo accesible e inclusivo incluyan a estudiantes con discapacidad, sino que además esta diversidad se refleje en su enseñanza y currículo.

El Observatorio Universidad y Discapacidad publicó en 2011 el estudio *Evaluación de la implementación de los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas*, que partía de una doble hipótesis. Por una parte, que los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal no están completamente implantados en los planes de estudios estudiados y, por otra, que el protocolo de verificación actual de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) no permite concretar el grado de implantación real de los principios de igualdad de oportunidades por razón de discapacidad y la accesibilidad universal en los planes de estudios. Ambas hipótesis fueron ratificadas tras el análisis de un cuestionario realizado sobre 103 planes de estudio de universidades de las cinco ramas de conocimiento, de los que tan sólo dos estaban relacionados con la materia que nos ocupa (grado en Gestión Turística por la Universidad Politécnica de Valencia y grado en Turismo por la Universidad de Málaga) (Guasch Murillo et al., 2011).

La ONU Turismo (2016) reconoció que la accesibilidad no es sólo un derecho de las personas, sino que, además, es uno de los factores subyacentes implícitos en la calidad del destino turístico. Este organismo lleva años trabajando para que, tanto el sector público como el privado, incluyan la accesibilidad en las políticas y estrategias comerciales. Entre sus recursos y acciones más recientes se encuentra la guía *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva. Impactos socioculturales de la COVID-19* (2020b), el documento *Reapertura del turismo para las personas con discapacidad* (2020c) o la creación en 2019, junto con la Fundación ONCE, de la distinción “Destino turístico accesible” con el fin de reconocer y promover los destinos turísticos inclusivos y/o accesibles (ONU Turismo, s. f.).

Reflejo de la creciente importancia del turismo accesible e inclusivo y su vinculación con la calidad es la norma *Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones* (AENOR, 2021), que se configura como una guía clarificadora para la planificación del turismo y la gestión de destinos.

Conscientes del cambio que necesita la universidad, la CRUE organizó el seminario *Universidades: excelencia con alma* en la que, su entonces presidente, Juan Romo, defendía el papel de las universidades para contribuir al cambio social y se comprometía a fomentar el conocimiento inteligente definido como un conocimiento sostenible, integrador e inclusivo (CRUE, 2022).

Fuera del territorio andaluz, las instituciones educativas empiezan a contemplar formación en turismo accesible e inclusivo o en materias relacionadas con la accesibilidad universal. Es el caso de la Universidad Rey Juan Carlos, en Madrid, que implantó la asignatura troncal, transversal a todas las titulaciones, “Accesibilidad universal y diseño para todos” para los y las estudiantes matriculados/as en sus estudios de grado, con la finalidad de que los/as futuros/as profesionales adquieran una formación básica acerca de estos conocimientos (CIED, 2015).

Por su parte, la carrera de Turismo en la Universidad Técnica de Manabí (Ecuador) recoge que el objetivo general de su diseño curricular es "...formar profesionales turísticos competentes, con conocimientos, destrezas, habilidades y valores, para un desempeño exitoso en las actividades relacionadas con: el sistema turístico, la hospitalidad, el ocio y los viajes; responsabilizado con la creación y gestión de servicios y productos sostenibles inclusivos, en diversas modalidades y destinos, de los sectores públicos, privados y en la economía popular y solidaria, caracterizados por la excelencia y la calidad (Pelegrín et al., 2017). De igual forma, la Universidad Nacional de Avellaneda (Buenos Aires, Argentina) contempla "Turismo accesible" como materia optativa en la licenciatura en Turismo y además cuenta con un curso de posgrado en turismo accesible online (Universidad Nacional de Avellaneda, s. f.).

En Portugal esta disciplina no se implementa en el currículo de la universidad, pero sí en cursos de educación secundaria y postsecundaria ofrecidos por las escuelas de turismo en la que todos los planes de los cursos integran unidades curriculares relacionadas con el turismo accesible, asumiendo denominaciones ligeramente diferentes, pero con el mismo objetivo: mejorar el servicio a las personas con necesidades especiales (Turismo de Portugal, s. f.).

Destaca la investigación sobre los programas de estudios de Turismo de educación superior portugueses realizado por Eusébio et al. (2022) en el que se recoge que los y las profesionales del turismo no tienen las habilidades adecuadas para satisfacer las necesidades de este mercado y que los estudiantes de Turismo aún no reciben la formación necesaria para hacer del turismo una industria accesible e inclusiva. El trabajo también recoge que esta falta de formación en la educación superior se suple con seminarios y talleres, pero desde las universidades se considera urgente introducir en los planes de estudio de programas de Turismo de educación superior un curso dedicado a "Turismo accesible" con contenidos sobre información general, barreras físicas y de actitud, accesibilidad de la oferta turística e información y comunicación accesibles.

A pesar de las dificultades de toda índole existentes a la hora de introducir esta asignatura en los estudios universitarios, entre las que destaca el no tener una tradición pedagógica, ni ser una disciplina en sí (Hernández-Galán et al., 2014), algunos autores/as y profesionales consideran inexcusable la incorporación inmediata de la misma en el currículo universitario.

En contraposición, Cruces Portales (2016, p. 34) sostiene que la ausencia de programas de formación sobre turismo accesible en los estudios de grado y postgrado refleja la falta de interés en desarrollar este tipo de turismo como modelo de negocio. Además, señala que las personas con discapacidad no encuentran opciones turísticas adecuadas, lo que las coloca en desventaja, situación conocida por la industria turística, pero no modificada, a pesar de los potenciales beneficios económicos.

La revisión bibliográfica que hemos realizado ha puesto de manifiesto la escasez de referencias sobre la necesidad de formación del sector turístico en materia de accesibilidad universal y sobre los beneficios de implementar la materia "Turismo accesible e inclusivo" en el grado en Turismo en la formación y adquisición de competencias profesionales y en la calidad de un destino turístico. Por ello, consideramos que nuestro trabajo es bastante novedoso dentro del ámbito académico.

3. Diseño de la investigación

Esta investigación emplea un enfoque de métodos mixtos, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas para evaluar exhaustivamente la integración de la educación en turismo accesible e inclusivo dentro del grado en Turismo y su impacto en la calidad del destino.

La fase inicial implica un análisis cualitativo, crucial para comprender profundamente los currículos existentes e identificar posibles áreas de mejora en la incorporación del turismo accesible e inclusivo. Esta fase es inherentemente exploratoria, buscando descubrir el estado actual de la educación en turismo accesible e inclusivo en las universidades andaluzas y comprender los procesos mediante los cuales los currículos pueden modificarse para reflejar mejor los principios de accesibilidad y diseño universal.

En segundo lugar, corresponde a un enfoque cuantitativo, que tiene como objetivo analizar empíricamente el impacto de la incorporación de la educación en turismo accesible e inclusivo y en la calidad del destino.

4. Análisis cualitativo: planes de estudio, metodología y resultados

4.1. Procedimiento de modificación de planes de estudios oficiales

Al objeto de conocer el procedimiento de modificación de planes de estudios oficiales se realizó un examen detallado de los marcos regulatorios que rigen la modificación del currículo en las universidades españolas y andaluzas. El proceso comienza con una revisión de documentos oficiales, incluidos decretos ministeriales, estatutos universitarios y reglamentos académicos. Esta revisión tiene como objetivo identificar los pasos formales necesarios para proponer, evaluar y aprobar cambios en los programas de grado existentes. Los aspectos clave examinados incluyen:

- Identificación de las partes interesadas: mapeo de las personas y organismos clave involucrados en el proceso de modificación del currículo, como comités de facultad, juntas departamentales y senados universitarios.
- Requisitos de la propuesta: comprender la documentación y la justificación necesarias para presentar una propuesta de modificación del currículo, incluidos los resultados del aprendizaje, los esquemas de contenido y las estrategias de evaluación.
- Criterios de evaluación: identificación de los criterios utilizados para evaluar los méritos de un cambio de currículo propuesto, como la alineación con los estándares nacionales, la relevancia para las necesidades de la industria y el impacto potencial en el aprendizaje del estudiantado.
- Proceso de aprobación: rastrear los pasos involucrados en la obtención de la aprobación formal para una modificación del currículo, desde la propuesta inicial hasta la ratificación final por parte de las autoridades universitarias.

La recopilación de datos para esta sección involucró la consulta directa con administradores académicos y miembros de la facultad involucrados en el diseño del currículo, proporcionando relatos de primera mano del proceso de modificación. Este enfoque garantiza una comprensión práctica y realista de los desafíos y oportunidades asociados con la integración de nuevas asignaturas, como el “Turismo accesible e inclusivo”, en los programas de grado existentes.

4.1.1. Principales resultados

Tras ser revisada la legislación vigente que regula las enseñanzas universitarias oficiales en España se concluye que el procedimiento para tramitar modificaciones del título universitario oficial de grado y de máster está recogido en el Real Decreto Legislativo 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la modificación de los planes de estudios impartidos en centros universitarios acreditados institucionalmente o no acreditados.

Por otro lado, las universidades pueden disponer de normativas propias por las que establecer sus procedimientos internos, como es el caso del Acuerdo 4.1/CG 21-7-22, por el que se aprueba la normativa que establece el procedimiento de tramitación de modificaciones de los títulos verificados de grado, máster universitario y doctorado de la Universidad de Sevilla.

El Real Decreto Legislativo 822/2021 recoge que los principios rectores en el diseño de los planes de estudios de los títulos universitarios oficiales “(...) deberán tener como referente los principios y valores democráticos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible” y, particularmente, entre otros, “(...) el respeto a los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas”, que “(...) deberán incorporarse como contenidos o competencias de carácter transversal”. Por lo tanto, la universidad tiene la responsabilidad de que los egresados en el grado en Turismo, con la finalidad de ofrecer una experiencia turística completa, obtengan las habilidades y competencias profesionales imprescindibles para una respuesta adecuada a las necesidades de todos sus clientes (Liasidou et al., 2018), con independencia de las capacidades que estos últimos tengan.

4.2. Situación de la formación en turismo accesible e inclusivo en los grados y en los másteres oficiales en Turismo en Andalucía

Esta sección evalúa la oferta académica actual en turismo accesible e inclusivo dentro de los títulos universitarios andaluces a través de una revisión sistemática de los catálogos de cursos, las descripciones de los programas y los perfiles del profesorado. La investigación tiene como objetivo determinar el grado en que el turismo accesible e inclusivo está actualmente integrado en el currículo e identificar cualquier curso o módulo existente que aborde temas relacionados con la accesibilidad, la discapacidad o el diseño universal. La metodología incluye:

- **Análisis de contenido.** Examen de los programas de los cursos y los materiales de aprendizaje para identificar la presencia de temas relacionados con el turismo accesible e inclusivo, como los estándares de accesibilidad universal, las estrategias de marketing inclusivo y el desarrollo de productos turísticos accesibles.

- Experiencia de la facultad. Revisión de los perfiles de la facultad para identificar a las personas con experiencia en turismo accesible e inclusivo o campos relacionados, evaluando su participación en la enseñanza y la investigación.
- Análisis comparativo. Comparación de la oferta curricular entre las diferentes universidades andaluzas para identificar las mejores prácticas y las áreas de mejora en la educación en turismo accesible e inclusivo.

Los datos para esta sección se recopilaron a través de búsquedas en línea de sitios web y bases de datos universitarias, así como la comunicación directa con los miembros de la facultad y los administradores de los programas. El análisis proporciona una visión general completa del estado actual de la educación en turismo accesible e inclusivo en Andalucía, destacando las fortalezas y debilidades de los programas académicos existentes.

4.3. Principales resultados

En Andalucía, según consta en la web del Distrito Único Andaluz (2024a, 2024b) de la Junta de Andalucía, el grado en Turismo puede estudiarse en ocho⁴ universidades, las cuales también cuentan con cinco⁵ másteres en esta disciplina.

En la revisión llevada a cabo de los planes de estudios de cada una de estas ofertas formativas, tan sólo se ha encontrado formación en materia de accesibilidad, relacionada con el turismo y con la calidad, en el máster de Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Sevilla, concretamente en la asignatura optativa “Calidad turística: accesibilidad y sostenibilidad” (3 créditos). Por otro lado, la Universidad de Almería dispone de un catálogo de materias transversales de diversos grados con el fin de ofrecer una formación integral a sus alumnos/as. Entre estas materias se encuentra la de “Atención a la discapacidad” (6 créditos), que, aunque no se ajusta al cien por cien a la materia que nos ocupa, sí que refleja la intención de la universidad en ir sensibilizando y formando al alumnado en competencias en pro de la igualdad de oportunidades.

5. Análisis cuantitativo: metodología y resultados

En esta parte del trabajo se analiza la «influencia de la incorporación de la asignatura “Turismo accesible e inclusivo” en el grado en Turismo, en la calidad del destino» y responde a las siguientes preguntas de investigación:

⁴ Universidad de Almería (2024), Universidad de Cádiz (2024b), Universidad de Córdoba (2024), Universidad de Granada (2024), Universidad de Huelva (2024a), Universidad de Jaén (2024a), Universidad de Málaga (2024a), Universidad de Sevilla (2024a) y Centro EUSA (adscrito a la Universidad de Sevilla) (2024).

⁵ Máster Universitario en Dirección Turística (Universidad de Cádiz, 2024a); Máster Oficial en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas y Gestión de Recursos Turísticos (Universidad de Huelva, 2024b); Máster Universitario en Planificación y Gestión Sostenible del Turismo (Universidad de Jaén, 2024b); Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo (Universidad de Málaga, 2024b); Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo (Universidad de Málaga, 2024c y Universidad de Sevilla, 2024b).

- ¿La formación del alumnado en “Turismo accesible e inclusivo” repercutirá en el desarrollo de sus futuras competencias profesionales?
- ¿Podría la formación en “Turismo accesible e inclusivo” mejorar la calidad del destino?

Para responder a estas preguntas de investigación se ha llevado a cabo un estudio empírico con el fin de comprobar si las siguientes hipótesis planteadas son soportadas por los datos:

- H1: la formación en “Turismo accesible e inclusivo” tiene influencia positiva y significativa sobre la calidad del destino.
- H2: la formación en “Turismo accesible e inclusivo” tiene influencia positiva y significativa sobre las competencias profesionales.
- H3: las competencias profesionales tienen influencia positiva y significativa sobre la calidad del destino.
- H4: la formación en “Turismo accesible e inclusivo” tiene influencia positiva significativa indirecta sobre la calidad del destino, a través de las competencias profesionales.

5.1. Metodología

Para responder a las preguntas de investigación se empleó un cuestionario publicado en las redes sociales LinkedIn y Facebook, dirigido al alumnado de 4º curso del grado de Turismo, del Máster en Dirección y Planificación del Turismo y egresados, ya que el objetivo es conocer su opinión acerca de la implementación de la materia “Turismo accesible e inclusivo” en los estudios universitarios y cómo afectaría esto a sus capacidades profesionales y en la calidad del destino.

En la selección de participantes se ha llevado a cabo un muestreo no probabilístico, en base a unos criterios establecidos y se ha elaborado una base de datos para un cuestionario, ya que desde el punto de vista cuantitativo este tipo de muestreo es muy útil para “(...) determinados diseños de estudio que requieren no tanto una “representatividad” de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” y desde el punto de vista cualitativo, “(...) logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos” (Hernández-Sampieri et al., 2014).

El cuestionario elaborado para conocer la opinión del alumnado de 4º curso del grado de Turismo, máster y egresados consta de los siguientes contenidos:

- Perfil sociodemográfico de la persona entrevistada; información general sobre el conocimiento de la persona entrevistada acerca de destinos turísticos inteligentes (DTI) y turismo accesible e inclusivo; percepción sobre la titulación en la que implementar la materia “Turismo accesible e inclusivo” y tipología de esta según la percepción de la persona entrevistada.
- Variables del modelo de investigación propuesto: variable formación en “Turismo accesible e inclusivo”, variable competencia profesional derivada de la citada formación y variable calidad de los destinos turísticos.

Las variables formación en “Turismo accesible e inclusivo” y competencias profesionales derivadas de dicha formación, han sido definidas según recomendaciones de las publicaciones: *Libro blanco. Título de grado en Turismo* (ANECA, 2004); *Formación curricular en diseño para todas las personas en Turismo* (CRUE, 2017); y *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España* (Hernández-Galán, 2017). Esta última fuente también ha sido utilizada en la variable calidad del destino.

Las variables del modelo de investigación se han medido en una escala Likert de 7 puntos, para la que el valor 1 se refiere a estar totalmente en desacuerdo con la afirmación correspondiente y el valor 7 se refiere a estar totalmente de acuerdo con dicha afirmación.

Previo a la recogida de datos, el cuestionario fue revisado por académicos y profesionales del sector al objeto de perfilar el mismo. Asimismo, se llevó a cabo una encuesta piloto para validar el contenido del cuestionario en la que participaron 15 estudiantes y egresados en el grado de Turismo.

Para testar las hipótesis planteadas, se ha utilizado un enfoque de ecuaciones estructurales basado en la varianza (PLS-SEM). Las siguientes razones justifican la elección de PLS (Henseler, 2017). La razón principal para usar el modelado de ecuaciones estructurales de PLS (PLS-SEM) se fundamenta en que los constructos del modelo de investigación se definen como compuestos o artefactos diseñados por el/la investigador/a, por lo que se debe utilizar un método basado en compuestos como el caso de PLS-SEM (Rigdon, 2016; Sarstedt et al., 2016). Los compuestos se pueden modelar como compuesto modo A o modo B. Mientras que el compuesto modo B utiliza pesos de regresión, el modo A utiliza pesos de correlación para definir los constructos (Hair et al., 2017). Por lo tanto, la existencia de compuestos en modo A o B en el modelo de investigación sugiere el uso de PLS. Además, hay que añadir la propia especificación del modelo de investigación que incorpora diferentes relaciones causales entre los constructos, tanto los efectos principales como los efectos de mediación (Hair et al., 2017; Henseler, 2018). Por último, la elección de PLS-SEM está justificada porque el estudio tiene carácter exploratorio, al estar orientado a comprender las relaciones causales entre las variables del modelo de investigación propuesto.

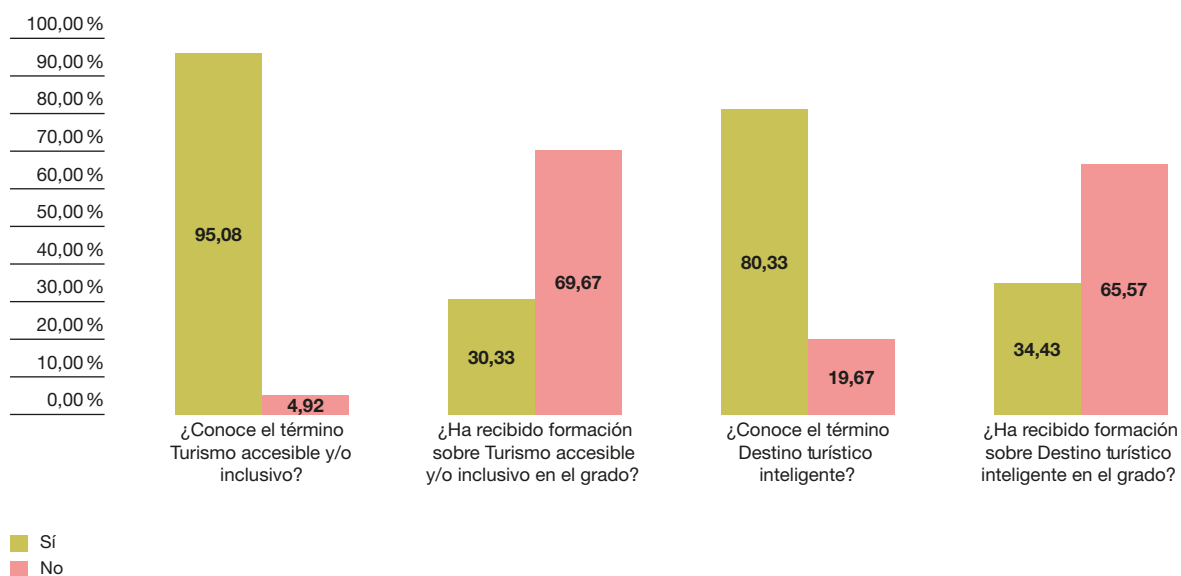
Los datos fueron recopilados durante la primera quincena del mes de mayo de 2020, obteniéndose 157 encuestas realizadas de las cuales 30 no fueron válidas y 5 se desestimaron por no cumplir el perfil requerido. Así, la muestra consistió en 122 cuestionarios válidos. Esta labor, debido al momento en que se llevó a cabo, resultó bastante ardua tanto por la imposibilidad de realizar presencialmente los formularios al alumnado de 4º curso del grado en Turismo y del Máster en Dirección y Planificación del Turismo, como por la Ley de Protección de Datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre) que impide disponer del correo electrónico de los mismos. Atendiendo a la recomendación del tamaño muestral según Cohen (1992), para una potencia estadística del 80 % y un nivel de significación del 5 %, 2 predictores, y un coeficiente de determinación (R^2) del 25 % el tamaño mínimo de muestreo requerido para la medición sería de 52 encuestas y de 110 para un R^2 del 10 %. Así, nuestra muestra final cumple con los mínimos requeridos en la investigación social para el propósito del estudio.

5.2. Resultados

El perfil mayoritario de las personas entrevistadas es el de una mujer con una edad comprendida entre 20 y 30 años, que ha estudiado en la ciudad de Sevilla y que no tiene en su entorno personas con discapacidad o con necesidades especiales (PCD/NNEE). Los datos reflejan respectivamente que más del 90 % y del

80 % conocen los términos de DTI y Turismo accesible e inclusivo, pero que más del 69 % y del 65 % no han recibido formación en el grado sobre los mismos, tal y como se refleja en el gráfico 1.

Gráfico 1. Percepción de conceptos



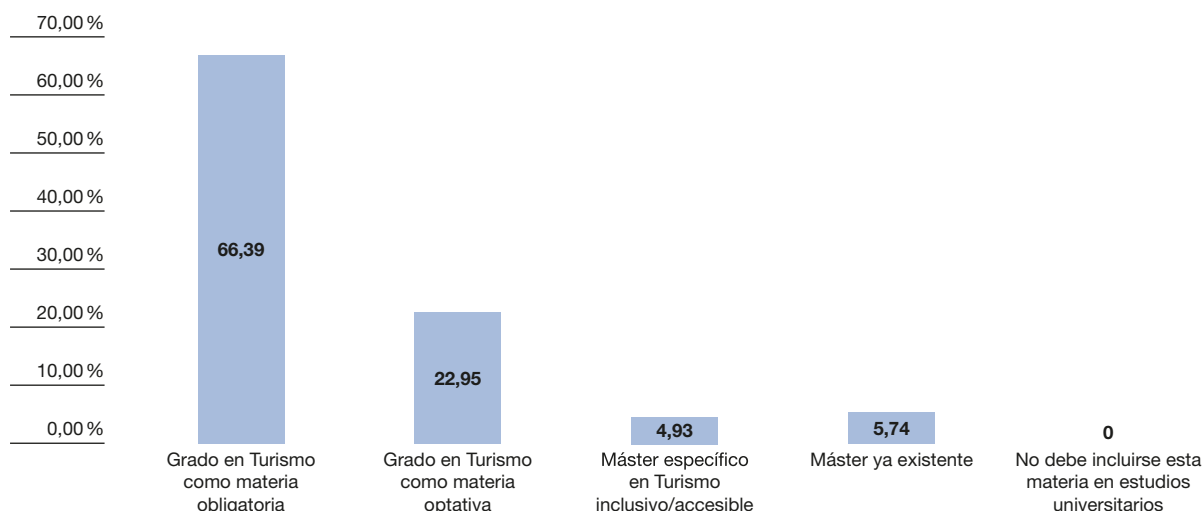
Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, algo más del 10 % de las personas encuestadas estiman que debe implementarse en estudios de máster y ninguno considera que esta asignatura no deba incluirse en los estudios universitarios de Turismo. La tabla 1 y el gráfico 2 recogen los resultados obtenidos sobre la percepción de la implementación de la materia “Turismo accesible e inclusivo” atendiendo a la titulación y al carácter de la materia (obligatoria u optativa).

Tabla 1. Titulación en la que implementar la materia “Turismo accesible e inclusivo” y su tipología

Titulación	Número	Porcentaje
Grado en Turismo, como materia obligatoria	81	66,39 %
Grado en Turismo, como materia optativa	28	22,95 %
Máster específico en Turismo accesible e inclusivo	6	4,93 %
Máster ya existente	7	5,74 %
No debe incluirse esta materia en estudios universitarios en Turismo	0	0,00 %
Total	122	100,00 %

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 2. Porcentajes atendiendo a la titulación y carácter de la materia

Fuente: elaboración propia.

Modelo de investigación

La evaluación del modelo de investigación (figura 1) se ha llevado a cabo mediante un procedimiento en dos etapas (Hair et al., 2018):

- Evaluación del modelo de medida (modelo externo) evaluando la fiabilidad de los ítems, y la fiabilidad y validez de los compuestos modo A.
- Evaluación del modelo estructural (modelo interno) atendiendo a los coeficientes path del modelo (signo y significatividad); el coeficiente de determinación (R^2) que permite valorar la capacidad explicativa del modelo; el tamaño del efecto, f^2 (Cohen, 1988) que valora el grado con el que un constructo exógeno contribuye a explicar un determinado constructo endógeno en términos de R^2 ; el test de Stone-Geisser (Q^2), que se usa como criterio para medir la relevancia predictiva de los constructos dependientes en modo A (Stone, 1974); y la raíz cuadrática media estandarizada residual (SRMR) que mide la diferencia entre la matriz de correlaciones observada y la matriz de correlaciones implicada por el modelo (Hu y Bentler, 1999).

Modelo de medida

En el modelo de medida de los compuestos definidos en modo A, los indicadores representan el efecto del constructo subyacente, por lo tanto, la causalidad es del constructo hacia los indicadores.

En la primera etapa del análisis, la evaluación del modelo de medición (tablas 2, 3 y 4) nos permite analizar 27 ítems. La evaluación del modelo de medida para los compuestos modo A implica una evaluación de la validez y fiabilidad de estos (Hair et al., 2017). Las tablas citadas anteriormente muestran que los indicadores de las variables modo A cumplen con los requisitos de fiabilidad ya que se evidencia lo siguiente:

- Las cargas factoriales son superiores a 0,7, por lo que existen similitudes entre los constructos y sus ítems.
- La validez convergente del constructo: la fiabilidad compuesta (CR) es mayor que 0,7 para todos los constructos.
- La varianza extraída media (AVE) de los constructos es mayor que 0,5, significando esto que el constructo comparte más de la mitad de su varianza con sus indicadores. Por lo tanto, la validez convergente es aceptable y las variables están, por tanto, bien definidas (Hair et al., 2017).

Tabla 2. Modelo compuesto modo A. Medición modelo de medida: pesos, cargas factoriales, fiabilidad compuesta y varianza extraída media. Formación turismo inclusivo

	Constructo - Ítems	Cargas Factoriales	Pesos	CR ⁶	AVE ⁷
	Formación turismo inclusivo (FTI)			0,976	0,759
FTI1	Diversidad ciudadana, tendencias sociodemográficas e igualdad de oportunidades	0,850	0,088*		
FTI2	Marco legal de la accesibilidad en España	0,754	0,089*		
FTI3	Diseño universal	0,761	0,083*		
FTI4	Turismo inclusivo: evolución del turismo hacia un turismo para todas las personas y situación actual	0,810	0,089*		
FTI5	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector alojamiento	0,861	0,095*		
FTI6	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector restauración	0,898	0,089*		
FTI7	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector intermediación	0,909	0,089*		
FTI8	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector transporte	0,898	0,087*		
FTI9	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector logística	0,873	0,084*		
FTI10	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector planificación y gestión pública de destinos	0,925	0,097*		
FTI11	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector productos y actividades turísticas	0,926	0,082*		
FTI12	Turismo inclusivo y su aplicación al subsector formación, investigación y consultoría	0,881	0,082*		
FTI13	Destinos turísticos inteligentes	0,866	0,095*		

*p<0,001.

Fuente: elaboración propia.

⁶ CR = Fiabilidad compuesta.

⁷ AVE = Varianza extraída media.

Tabla 3. Modelo compuesto modo A. Medición modelo de medida: pesos, cargas factoriales, fiabilidad compuesta y varianza extraída media. Competencias profesionales

	Constructo - Items	Cargas Factoriales	Pesos	CR	AVE
	Competencias profesionales (CP)			0,913	0,659
CP1	Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas en materia de accesibilidad	0,836	0,137*		
CP2	Definir objetivos, estrategias y políticas de la empresa turística teniendo en cuenta la diversidad poblacional	0,857	0,148*		
CP3	Dar un trato adecuado a todas las personas tiene una marcada orientación de servicio al cliente	0,888	0,154*		
CP4	Trabajar en medios socioculturales diferentes	0,841	0,143*		
CP5	Fomenta la creatividad de los y las profesionales	0,847	0,145*		
CP6	Iniciativa y espíritu emprendedor	0,791	0,119*		
CP7	Estar orientado/a a mejorar la calidad del servicio	0,839	0,148*		
CP8	Los/as responsables de las empresas turísticas deben estar formados/as en turismo accesible e inclusivo	0,798	0,164*		
CP9	¿Estar formado/a en turismo accesible e inclusivo es hoy una ventaja competitiva a la hora de encontrar un empleo?	0,750	0,088*		

*p<0,001.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Modelo compuesto modo A. Medición modelo de medida: pesos, cargas factoriales, fiabilidad compuesta y varianza extraída media. Calidad en destino

	Constructo - Items	Cargas Factoriales	Pesos	CR	AVE
	Calidad en destino (CD)			0,913	0,678
CD1	Permitirá detectar, planificar y desarrollar el turismo cubriendo las necesidades de todos/as los/as clientes/as, incluyendo aquellos/as con necesidades especiales	0,844	0,277*		
CD2	Repercutirá en la satisfacción de los/as clientes/as con necesidades especiales	0,814	0,218*		
CD3	Es un elemento diferenciador de la competencia	0,831	0,229*		
CD4	Ser un destino inclusivo favorece la imagen del municipio	0,857	0,249*		
CD5	Es necesario para a ser un destino turístico inteligente (DTI)	0,766	0,241*		

*p<0,001.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 5 muestra que todas las variables alcanzan validez discriminante siguiendo los criterios de la ratio heterotrait-monotrait (HTMT) (Henseler et al., 2016a) y de Fornell-Larcker (Fornell y Larcker, 1981). En un modelo bien ajustado, las correlaciones heterotrait deberían ser más pequeñas que las correlaciones monotrait, lo que implica que la ratio HTMT debería estar por debajo de 1. Dado que la ratio HTMT está por debajo de 0,85 (umbral), este resultado sugiere que cada constructo es distinto de otros constructos. Este resultado se observa atendiendo al criterio de Fornell-Larcker, ya que la cantidad de varianza que un constructo captura de sus indicadores (AVE) es ser mayor que la varianza que dicho constructo comparte con otros constructos en el modelo (la correlación al cuadrado entre los dos constructos).

Tabla 5. Evaluación del modelo de medida: validez discriminante

Criterio HTMT			
	Formación turismo inclusivo	Competencia profesional	Calidad en destino
Formación “Turismo accesible e inclusivo”	0,523		
Competencia profesional	0,681		
Calidad en destino		0,660	
Criterio Fornell-Larcker			
	Formación turismo inclusivo	Competencia profesional	Calidad en destino
Formación “Turismo accesible e inclusivo”	0,871		
Competencia profesional	0,66	0,812	
Calidad en destino	0,49	0,599	0,823

Fuente: elaboración propia.

Además de los criterios de consistencia interna, validez convergente y discriminante analizados para evaluar la validez de los constructos, se ha recurrido al análisis factorial confirmatorio (AFC) que permitiría respaldar la estructura teórica de los mismos. Respecto a la bondad del ajuste, el coeficiente “Goodness of fit” (GFI) es superior a 0,7 para todos los constructos; y el coeficiente “Root mean square error of approximation” (RMSEA) toma valores inferiores a 0,08 cada uno de ellos (tabla 6). Los criterios analizados evidencian la validez de las variables latentes utilizadas en la investigación.

Tabla 6. Análisis factorial confirmatorio. Medidas bondad ajuste

	RMSEA (Root mean square error of approximation)	GFI (Goodness of fit index)
Formación “Turismo accesible e inclusivo”	0,07	0,995
Competencia profesional	0,06	0,991
Calidad del destino	0,07	0,997

Fuente: elaboración propia.

Modelo estructural

En la segunda etapa del análisis se evaluó el modelo estructural. La tabla 7 muestra los coeficientes path, las pruebas de hipótesis y los intervalos de confianza al 95 % utilizando un remuestreo *bootstrap*, siendo el número de submuestras de 5000 (Streukens y Leroi-Werelds, 2016).

La figura 1 y la tabla 7 muestran la significatividad de los coeficientes del modelo de investigación a partir de un contraste de una sola cola. Se observa lo siguiente:

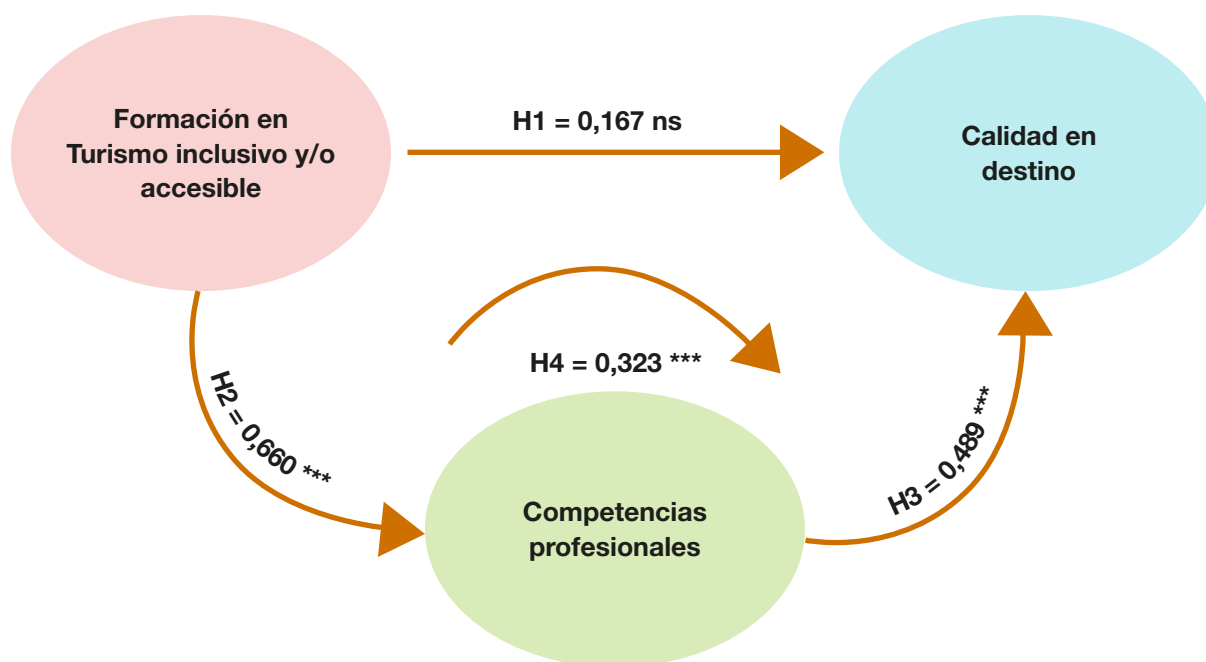
La formación en “Turismo accesible e inclusivo” no tiene una influencia significativa sobre la calidad en destino ($\beta = 0,167$, $p > 0,05$), por lo que la hipótesis 1 no es soportada por la evidencia empírica.

La formación en “Turismo accesible e inclusivo” tiene una influencia positiva significativa sobre las competencias profesionales derivadas de dicha formación ($\beta = 0,660$, $p < 0,001$), por lo que la hipótesis 2 es soportada.

Las competencias profesionales influyen de forma positiva y significativa en la calidad del destino. Existe, por tanto, evidencia empírica para respaldar la hipótesis 3.

Por último, se observa una influencia positiva significativa de la formación en “Turismo accesible e inclusivo” en la calidad en destino a través de las competencias profesionales adquiridas por el módulo de formación ($\beta = 0,323$, $p < 0,05$). Así, la hipótesis 4 es soportada por la evidencia empírica.

Figura 1. Modelo de investigación estimado



Nota: ns = no significativa; **p-valor<0,05; ***p-valor<0,001.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Estimación del modelo estructural. Efectos directos

Efectos directos						
	Coeficiente	t-student	p-valor	CI bias corrected	f ²	Aceptación/ Rechazo de hipótesis
Calidad en destino R ² = 0,375 Q ² = 0,236						
H1(+): FTI→CD	0,167	0,876	0,131	[-0,175;0,435]	0,025	No
H2(+): FTI→CP	0,489**	2,759	0,003	[0,271;0,847]	0,216	Sí
Competencias profesionales R ² = 0,436 Q ² = 0,278						
H3(+): CP→CD	0,660***	7,410	0,000	[0,491;0,792]	0,772	Sí
Efecto indirecto						
	Coeficiente	t-student	p-valor	CI bias corrected		Aceptación/ Rechazo de hipótesis
Calidad en destino						
H4(+): FTI→CP→CD	0,323**	2,023	0,022	[0,147;0,641]		Sí

***p<0,01; **p<0,05. Bootstrapping basado en n = 5.000 submuestras. Contraste de una sola cola para la distribución t-Student.
CI- bias corrected Intervalo de confianza corregido al 95 % basado en .5000 submuestras.

Fuente: elaboración propia.

La tabla 7 muestra también las siguientes medidas:

- Los valores de R² para evaluar la capacidad explicativa de los constructos endógenos.
- El coeficiente f² que permite evaluar si la omisión de un constructo tiene un impacto significativo sobre los correspondientes constructos endógenos; los valores de f², 0,02 ≤ f² < 0,15, indican que el tamaño del efecto es pequeño, para 0,15 ≤ f² < 0,35 se considera que existe efecto moderado y para f² ≥ 0,35 el efecto de la variable predictora sobre la variable dependiente se considera grande.
- La medida de redundancia Q² calculada para las variables dependientes al objeto de examinar la relevancia predictiva de los constructos endógenos. Para 0 < Q² < 0,25 la relevancia predictiva del constructo endógeno se considera baja, para 0,25 < Q² < 0,5 la relevancia predictiva es media y para Q² > 0,5 la relevancia predictiva es alta (Hair et al., 2019).

Atendiendo a los valores del coeficiente de determinación R² se observa: el 37,5 % de la variabilidad de la variable calidad en destino es explicada por la formación en “Turismo accesible e inclusivo” y las competencias profesionales; y el 43,6 % de la variabilidad de las competencias profesionales es explicado por la formación en “Turismo accesible e inclusivo”.

Atendiendo a la medida f², el modelo muestra que la formación tiene un efecto pequeño en la calidad en destino (f²=0,025), las competencias tienen un efecto medio en la calidad en destino (f²=0,216) y la formación tiene un efecto grande en las competencias profesionales (f²=0,772). El modelo tiene validez predictiva

para las dos variables endógenas competencia profesional y calidad en destino ya que el coeficiente Q^2 es positivo y mayor que 0,25 para ambas variables.

Se ha obtenido también la medida SRMR (raíz cuadrática media estandarizada residual) para evaluar el ajuste aproximado del modelo de factor compuesto (Henseler et al., 2016b). El modelo estructural estimado alcanza un valor SRMR de 0,074, indicando un adecuado ajuste de acuerdo con el umbral para SMR de 0,10 o 0,08, siendo este último un umbral más conservador (Hu y Bentler, 1999). Así, la especificación del modelo se puede considerar satisfactoria.

6. Discusión y conclusiones

En la actualidad, las personas con discapacidad y aquellas con necesidades de accesibilidad son cada vez más conscientes de sus derechos y reivindican poder ejercer los mismos en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad, el turismo incluido. Las organizaciones representativas del sector son conscientes de ello y han comenzado a desarrollar acciones tales como dedicar el Día del Turismo de 2016 al turismo accesible e inclusivo, bajo el lema “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”, la publicación de manuales sobre turismo accesible e inclusivo o la creación de la distinción “Destino turístico accesible”.

Leporiere y Andrades (2024) consideran que la accesibilidad universal es un elemento básico en la percepción de la calidad del destino y la ONU Turismo la reconoce como un elemento intrínseco de la calidad del destino turístico, tal y como queda evidenciado en la proliferación de estándares con reconocimiento internacional, así como en este estudio ya que, el alumnado de 4º curso del grado en Turismo, máster y egresados considera que existe una influencia positiva significativa de la formación en “Turismo accesible e inclusivo” en la calidad en destino a través de las competencias profesionales adquiridas por el módulo de formación, lo que hace necesario incluir la asignatura “Turismo accesible e inclusivo” en el grado en Turismo con la finalidad de mejorar la calidad del destino, ofreciendo un mejor servicio a una demanda cada vez más creciente.

A pesar de que existen procedimientos para la inclusión de una nueva asignatura en los grados universitarios, que diferentes autores consideran inexcusable la incorporación inmediata de la asignatura “Turismo accesible e inclusivo” en la formación universitaria, que la CRUE justificaba en 2017 la implantación de esta formación y que de este estudio se desprende que el 90 % de los encuestados consideran que la asignatura “Turismo accesible e inclusivo” debe implementarse en el grado en Turismo y el 66 % como asignatura obligatoria del mismo, en Andalucía no existe una oferta formativa en la materia. Por el contrario, en países como Argentina, Ecuador y Portugal las instituciones educativas empiezan a contemplar formación en turismo accesible e inclusivo en sus planes de estudio obviando investigaciones que afirman que, desde el sector, no existe un interés por desarrollar este modelo de negocio.

El grado en Turismo debe dotar a los y las futuros/as profesionales de las competencias necesarias para atender al mercado real y potencial, aunque, tanto los y las profesionales del sector como las universidades son conscientes de la falta de formación existente acerca del significado, las implicaciones y la repercusión del turismo accesible e inclusivo. Esto es debido, en gran parte, a la infravaloración del colectivo de las per-

sonas con necesidades de accesibilidad, la rigidez de la modificación de los planes de estudio, la falta de investigación académica y a un profesorado no cualificado en este área de conocimiento.

En este estudio se pone de manifiesto que los y las profesionales del sector turístico actuales y futuros/as, con el fin de cumplir la normativa aplicable y ofrecer productos y/o servicios con un alto estándar de calidad e inclusivos, deben implementar la accesibilidad como un elemento intrínseco a los mismos, por lo que se considera necesario el conocimiento en profundidad de la materia.

Diferentes destinos turísticos como el País Vasco (Gobierno Vasco, 2018), la Comunidad Valenciana (PRE-DIF, 2017) o el municipio de Arona (Tenerife, Canarias) (Ayuntamiento de Arona, s. f.) corroboran este estudio, ya que incluyen la formación al sector en sus planes o estrategias de accesibilidad al considerarla un factor de valor añadido de excelencia que aporta mayor calidad a los entornos y servicios. También se refleja en la proliferación de galardones que promueven la accesibilidad como el premio europeo Access City Award, concedido por la Comisión Europea, los premios Reina Letizia de Accesibilidad Universal de municipios, los premios ThyssenKrupp Encasa “Destino turístico accesible”, los premios Fitur4all o el premio “Mejor destino de calidad turística SICTED”, que incluye la accesibilidad universal.

Esta investigación se ha visto obstaculizada por la limitada información acerca del binomio estudios universitarios oficiales en turismo y turismo accesible e inclusivo, la inexistencia de normativa legal específica del tema, la dificultad de recopilación de información debido al estado de alarma por el COVID-19 y la Ley de Protección de Datos, así como la necesidad de más tiempo y mejores circunstancias para realizar un muestreo mayor.

Además, el presente trabajo presenta algunas limitaciones que abren las vías para futuras líneas de investigación. En primer lugar, mientras que la muestra recogida demuestra un conjunto de datos robusto y cumple con el requisito de tamaño de la muestra para una estimación por mínimos cuadrados parciales (PLS), el aumento del tamaño muestral fortalecería las conclusiones extraídas. No obstante, el estudio de carácter exploratorio proporciona información valiosa sobre las percepciones de los diferentes actores clave y puede servir como base para futuras investigaciones. La limitación de este método de muestreo radica en la generalización de los resultados a la población en general. El trabajo se ha centrado en la opinión de los alumnos de cuatro curso, máster y egresados, y abre futuras líneas de investigación con respecto a la opinión de profesores de la universidad, turistas, empresariado del sector y colectivos de personas con discapacidad.

Este estudio pretende dar a conocer sus resultados al organismo de evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones en España (ANECA) para contribuir a incluir la diversidad e inclusión de personas con discapacidad en los programas universitarios (ANECA, 2020, p. 7).

Por todo ello, concluimos, que la universidad no puede quedarse atrás en esta nueva realidad turística y es por ello que debe formar a los futuros profesionales del sector con la finalidad de que puedan diseñar, planificar, gestionar y atender a personas con diferentes necesidades. Los/as futuros/as egresados/as del grado en Turismo deben conocer y transmitir la transversalidad de la accesibilidad aplicada al turismo, ocio, tiempo libre, etc. Como docentes tenemos la obligación de inculcar este compromiso y trabajar sistemáticamente para conseguirlo.

Referencias bibliográficas

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Libro blanco. Título de grado en Turismo*. ANECA. https://www.aneca.es/documents/20123/63950/libroblanco_turismo_03.pdf/34c2ba67-671f-4493-4ae4-64ba3b09f696?t=1654601820759.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2020). *Informe sobre la satisfacción de diferentes grupos de interés con respecto a la actividad de ANECA: la mejora de los programas de evaluación y otras actuaciones institucionales para potenciar la inclusión de personas con discapacidad. Resumen*. ANECA. <https://bit.ly/423DU4U>.
- Aragall, F., Benenti, B., Ferrer, J., Fort, J. M., Hernández, J., Merodio, J. R., Monguet, J. M. y Po, E. (2006). *Libro blanco del diseño para todos en la universidad*. IMSERSO y Fundación ONCE. <https://tinyurl.com/35znfcch>.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2021). *UNE-ISO 21902:2021. Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones*. AENOR. <https://www.une.org/encontrar-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0066245>.
- Ayuntamiento de Arona (s. f.) *Arona un destino accesible e inclusivo*. <https://tinyurl.com/ms35e4pk>.
- Busby, G. y Fiedel, D. (2001). A contemporary review of tourism degrees in the United Kingdom. *Journal of Vocational Education & Training*, 53(4), 501-522. <https://doi.org/dhkm6n>.
- Ceballos Hernández, C., Arias Martín, C., Ruiz Jiménez, A., Sanz Domínguez, C. y Vázquez Bermúdez, I. (2010). La formación en turismo en España: pasado, presente y futuro en el nuevo espacio europeo de educación superior. *Cuadernos de Turismo*, (25), 45-67. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109571>.
- Centro de Innovación Docente y Educación Digital (8 de enero de 2015). La URJC imparte la actividad obligatoria sobre accesibilidad universal y diseño para todos. *CIED*. <https://tinyurl.com/ye2jw5uh>.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. 2nd ed. Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/vv3>.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/as7>.
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (2017). *Formación curricular en diseño para todas las personas en Turismo*. CRUE. <https://www.crue.org/wp-content/uploads/2020/02/2017-turismo.pdf>.
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (8-9 de septiembre de 2022). *Conocimiento inteligente: sostenible, integrador e inclusivo*. Seminario Universidades: excelencia con alma. Santander, España.
- Cruces Portales, R. (2016). *Crítica del turismo accesible. Desvelando la configuración discursiva y factual de los procesos de interacción entre turismo y discapacidad* [Tesis de doctorado, Universidad Miguel Hernández]. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=60973>.
- Dimou, I. y Velissariou, E. (22-26 de junio de 2016). *Tourism and accessibility. A satisfaction survey on tourists with disabilities in the Island of Crete*. 11th Management of Innovation Business, Education and Support system Conference, Heraklion, Crete. <https://tinyurl.com/48bhn5n>.
- Distrito Único Andaluz (2024a). *Catálogo de másteres oficiales*. <https://tinyurl.com/4na29arc>.
- Distrito Único Andaluz (2024b). *Oferta de enseñanzas de grado. Curso 2024/25*. <https://tinyurl.com/5434hpfv>.
- España. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. *Boletín Oficial del Estado*, 6 de diciembre de 2018, núm. 294, 119788-119857. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>.

- España. Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de septiembre de 2021, núm. 233, 119537-119578. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-15781>.
- España. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de octubre de 2007, núm. 260, pp. 44037-44048. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18770>.
- España. 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. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de diciembre de 2013, núm. 289, pp. 95635-95673. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>.
- España. Reforma del artículo 49 de la Constitución Española, de 15 de febrero de 2024. *Boletín Oficial del Estado*, 17 de febrero de 2024, núm. 43, pp. 19462-19471. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2024-3099>.
- EUSA (2024). *Plan de estudios del grado en Turismo*. <https://www.eusa.es/grados-universitarios/turismo/>.
- Eusébio, C. Pimentel Alves, J., Rosa, María J. y Teixeira, L. (2022). Are higher education institutions preparing future tourism professionals for tourism for all? An overview from Portuguese higher education tourism programmes. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 31, 100395. <https://doi.org/pdh9>.
- Fornell, C. y Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388. <https://doi.org/ghx8p4>.
- de la Fuente-Robles, Y. M., Muñoz-de-Dios, M. D., Mudarra-Fernández, A. B. y Ricoy-Cano, A. J. (2020). Understanding stakeholder attitudes, needs and trends in accessible tourism: a systematic review of qualitative studies. *Sustainability*, 12(24), 10507. <https://doi.org/gkx52q>.
- García, E. (25 de julio de 2015). Turismo inclusivo, turismo para todos. Entrevista a Aurora Madariaga. *Infancia y Educación*. <http://www.infanciayeducacion.com/turismo-inclusivo/>.
- Gillovic, B. y McIntosh, A.J. (2020). Accessibility and inclusive tourism development: current state and future agenda. *Sustainability* 2020, 12(22), 9722. <https://doi.org/gv3rjq>.
- Gobierno Vasco. Departamento de Turismo, Comercio y Consumo (2018). *Modelo de accesibilidad turística de Euskadi*. <https://tinyurl.com/3vnsvwfj>.
- Guasch Murillo, D., Guasch Murillo, Y., Álvarez Suau, M. H. y Dotras Ruscalleda, P. (2012). *Evaluación de la implementación de los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal en los planes de estudios de los títulos de grado de las universidades españolas*. Observatorio Universidad y Discapacidad. <http://hdl.handle.net/2117/15008>.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. y Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. y Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., y Gudergan, S. P. (2018). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Henseler, J. (2017). Partial least squares path modeling. En P. S. H. Leeflang, J. E. Wieringa, T. H. A. Bijmolt y K. H. Pauwels. *Advanced Methods for Modeling Markets* (pp. 361-368). Springer. <https://doi.org/pdjq>.
- Henseler, J. (2018). Partial least squares path modeling: quo vadis. *Quality & Quantity*, 52(1), 1-8. <https://doi.org/f5wx>.
- Henseler, J., Hubona, G. y Ray, P. (2016a). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2-20. <https://doi.org/bbpbk>.

- Henseler, J. Ringle, C.M. y Sarstedt, M. (2016b). Testing measurement invariance of composites using partial least squares. *International Marketing review*, 33(3), 405-431. <https://doi.org/f8v2rx>.
- Hernández-Galán, J. (Dir.) (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Fundación ONCE. <https://bit.ly/43os0oo>.
- Hernández-Galán, J., de la Fuente Robles, Y. M. y Campo Blanco, M. (2014). La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular. *Educació Social. Revista d'intervenció Socioeducativa*, (58), pp. 119-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7056853>.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la investigación*. 6ª ed. (pp. 170-191). <https://bit.ly/4l4ZZIX>.
- Hu, L. T. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modelling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/dbt>.
- Kong, W. H. y Loi, K. I. (2017). The barriers to holiday-taking for visually impaired tourists and their families. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 99-107. <https://doi.org/gsfmbb>.
- Leporiere, L. y Andrades, L. (2024). The pillar of accessibility in the Spanish smart tourism destinations (DTI) model. En L. Andrades, C. Romero-Dexeus y E. Martínez-Marín (Eds.), *The Spanish model for smart tourism destination management. Tourism, hospitality & event management* (pp. 223-224). Springer. <https://doi.org/pdjw>.
- Liasidou, S., Umbelino, J. y Amorim, E. (2018). Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 19(2), 112-125. <https://doi.org/gngkrq>.
- Loyola, Y. y Oré C. (2018). Bases para un modelo educativo por competencias en turismo como herramienta para el desarrollo turístico. *Revista Lider*, 21(35), 248-277. <https://bit.ly/4j3nUGC>.
- Mínguez, C., Martínez-Hernández, C. y Yubero, C. (2021). Higher education and the sustainable tourism pedagogy: are tourism students ready to lead change in the post pandemic era? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100329. <https://doi.org/gkh7zd>.
- Muñoz de Dios, M. D., de la Fuente-Robles, Y. M. y Martín-Cano, M. C. (2020). Accesibilidad universal en el currículum universitario: un desafío necesario. *Revista Española de Discapacidad*, 8(1), 247-259. <https://doi.org/pdjz>.
- Navarro Cano, N., Muñoz Navarro, P., Sánchez Torres, A. y Suárez Ojeda, M. (2013). Nuevos retos de futuro para la universidad: la integración de asignaturas sobre discapacidad y accesibilidad universal en la formación curricular de las titulaciones actuales. En M. T. Tortosa Ybáñez, J. D. Álvarez Teruel y N. Pellín Buades (Coords.), *XI Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria* (pp. 2529-2537). <http://hdl.handle.net/10045/31305>.
- ONU Turismo (s. f.). *Turismo accesible*. ONU Turismo. <https://tinyurl.com/yc6f9c3b>.
- ONU Turismo (28 de junio de 2016). *La gestión de la calidad, esencial para la competitividad de los destinos turísticos*. ONU Turismo. <https://tinyurl.com/4c5626fb>.
- Organización Mundial del Turismo (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. OMT. <https://tinyurl.com/mryf3pb8>.
- Organización Mundial del Turismo (2020a). *Convención Marco sobre Ética del Turismo*. OMT. <https://doi.org/pdw2>.
- Organización Mundial del Turismo (2020b). *Directrices de la OMT para una recuperación inclusiva. Impactos socio-culturales de la COVID-19. Tema 1: personas con discapacidad*. OMT. <https://doi.org/pdj2>.
- Organización Mundial del Turismo (2020c). *Reapertura del turismo para las personas con discapacidad: ¿cómo garantizar la seguridad de todas las personas sin obstáculos?* OMT. <https://tinyurl.com/mrvjp2xw>.

- Pelegrín, N., Toledo, Y. y Naranjo, M. R. (2017). Retos y realidades a enfrentar para una educación turística inclusiva. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 2(1), 9-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719875>.
- Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (2017). *Plan estratégico de turismo accesible de la Comunitat Valenciana*. PREDIF. <https://tinyurl.com/4banpwkm>.
- Rigdon, E. E. (2016). Choosing PLS path modeling as analytical method in European management research: a realist perspective. *European Management Journal*, 34(6), 598-605. <https://doi.org/gf4zwp>.
- Rubio, J. M. (2015). Formación en materia de accesibilidad en el sector turístico. *Estudios turísticos*, (203-204), 87-110. <https://tinyurl.com/4czub3hj>.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Ringle, C. M., Thiele, K. O. y Gudergan, S. P. (2016). Estimation issues with PLS and CBSEM: where the bias lies! *Journal of Business Research*, 69(10), 3998-4010. <https://doi.org/gfx5zr>.
- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (s. f.). *Destinos turísticos inteligentes*. <https://tinyurl.com/3jmjxz7d>.
- Soret, P. (2015). El turismo accesible visto por profesionales. *Estudios Turísticos*, (203-204), 69-73. <https://estudiosturisticos.tourspain.es/index.php/ET/article/view/162>.
- Stone, M. (1974). Cross-validators choice and assessment of statistical predictions. *Journal of the Royal Statistical Society*, 36(2), 111-147. <https://tinyurl.com/436fbdpv>.
- Streukens, S. y Leroi-Werelds, S. (2016). Bootstrapping and PLS-SEM: a step-by-step guide to get more out of your bootstrap results. *European Management Journal*, 34(6), 618-632. <https://doi.org/gk33b9>.
- Teixeira, P., Teixeira, L., Eusébio, C., Silva, S. y Teixeira, A. (2021). The impact of ICTs on accessible tourism: evidence based on a systematic literature review. En C. Eusébio, L. Teixeira y M. Carneiro (Eds.), *ICT Tools and applications for accessible tourism* (pp. 1-25). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/pdj3>.
- Tite Cunalata, G., Carrillo Rosero, D. y Ochoa Ávila, M. (2021). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, XXVIII, 115-132. <https://doi.org/gm8tnx>.
- Turismo de Portugal (s. f.). *Escolas*. <https://escolas.turismodeportugal.pt/>.
- Universidad de Almería (2024). *Grado en Turismo. Plan de estudios*. <https://tinyurl.com/yc229wsj>.
- Universidad de Cádiz (2024a). *Máster Universitario en Dirección Turística*. <https://tinyurl.com/5ewknhza>.
- Universidad de Cádiz (2024b). *Planificación de las enseñanzas en el grado en Turismo*. <https://tinyurl.com/yat3hwwy>.
- Universidad de Córdoba (2024). *Grado en Turismo. Planificación de la enseñanza*. <https://tinyurl.com/26z98wtv>.
- Universidad de Granada (2024). *Grado en Turismo*. <https://tinyurl.com/m97jh342>.
- Universidad de Huelva (2024a). *Grado en Turismo. Planificación de las enseñanzas*. <https://tinyurl.com/mkhkn88e>.
- Universidad de Huelva (2024b). *Máster Oficial en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas y Gestión de Recursos Turísticos*. <https://tinyurl.com/ysw8pbj2>.
- Universidad de Jaén (2024a). *Grado en Turismo. Información académica*. <https://tinyurl.com/37yzjtpv>.
- Universidad de Jaén (2024b). *Máster Universitario en Planificación y Gestión Sostenible del Turismo*. <https://tinyurl.com/54cthrv>.
- Universidad de Málaga (2024a). *Grado en Turismo. Plan de estudios*. <https://tinyurl.com/5b6syuyj>.
- Universidad de Málaga (2024b). *Máster Universitario en Turismo Electrónico: Tecnologías Aplicadas a la Gestión y Comercialización del Turismo*. <https://tinyurl.com/2hfs9jw7>.

Universidad de Málaga (2024c). *Máster en Dirección y Planificación del Turismo*. <https://www.uma.es/master-en-direccion-y-planificacion-del-turismo/>.

Universidad de Sevilla (2024a). *Grado en Turismo. Plan de estudios*. <https://tinyurl.com/3r9v24z7>.

Universidad de Sevilla (2024b). *Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo*. <https://ftf.us.es/titulaciones/MUDPT>.

Universidad de Sevilla. Acuerdo 4.1/CG 21-7-22, por el que se aprueba la normativa que establece el procedimiento de tramitación de modificaciones de los títulos verificados de grado, máster universitario y doctorado de la Universidad de Sevilla. *Boletín Oficial de la Universidad de Sevilla*, 26 de julio de 2022, núm. 6, pp. 1055-1060. <https://tinyurl.com/3hu45bbk>.

Universidad Nacional de Avellaneda (s. f.). *Turismo accesible. Curso de posgrado*. <https://tinyurl.com/2p9tpr89>.