

LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL BAJO EL ENFOQUE DE LA ACCESIBILIDAD

María Teresa Fernández Alles¹

María Moral Moral²

Resumen:

La gestión sostenible del patrimonio cultural contempla entre sus principios la consecución de la eficiencia económica, la conservación medioambiental y la equidad social. Esta última implica en el ámbito turístico, la necesidad de impulsar la accesibilidad universal de los recursos turístico-culturales como variable fundamental para lograr la inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida económica, social y cultural del país. Particularmente, la accesibilidad universal es considerada como un elemento básico en la gestión sostenible del patrimonio cultural y cuyo propósito reside en garantizar el derecho al uso y disfrute de las personas con discapacidad a los recursos que lo integran.

El objetivo de este trabajo se centra en analizar la accesibilidad como factor de equidad social e igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en uno de los recursos patrimoniales más importantes a nivel turístico, los museos. En consecuencia, por un lado, se analizará el marco normativo que regula la accesibilidad en los museos, y por otro, las medidas que garantizan la accesibilidad en los mismos. El trabajo se completa a través del estudio de casos de las actuaciones museísticas más representativas adoptadas en materia de accesibilidad. Teniendo en cuenta las peculiaridades de la investigación y del fenómeno a analizar se ha considerado como estrategia de investigación más idónea el método del caso. Esta metodología permite profundizar en la comprensión del objeto de estudio, así como contribuir a servir de referencia para la gestión sostenible de otros recursos patrimoniales en materia de accesibilidad.

Palabras Clave: accesibilidad universal, patrimonio cultural, museo, personas con discapacidad, gestión sostenible.

¹ Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz, C/Enrique Villegas Vélez, 2, 11002 Cádiz, España, [Tel:956015428](tel:956015428). E-mail: teresa.alles@uca.es (Correspondencia autor).

² Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Cádiz, C/Enrique Villegas Vélez, 2, 11002 Cádiz, España, [Tel:956015442](tel:956015442). E-mail: maria.moral@uca.es

THE SUSTAINABLE MANAGEMENT OF CULTURAL HERITAGE UNDER THE APPROACH TO ACCESSIBILITY

Abstract:

Sustainable management of cultural heritage includes among its principles the achievement of economic efficiency, environmental conservation and social equity. The latter implies in the tourism sector, the need to promote universal accessibility of cultural tourism resources as a key variable for the inclusion of people with disabilities in all areas of economic, social and cultural life of the country. In particular, the universal accessibility is considered as a basic element in the sustainable management of cultural heritage and whose purpose is to ensure the right to use and enjoyment of persons with disabilities to resources in it.

The aim of this paper is to analyze accessibility as a factor of social equity and equal opportunities for people with disabilities in one of the most important heritage resources of tourism, museums. Consequently, on the one hand, the regulatory framework governing accessibility in museums will be analyzed, and on the other, measures to ensure accessibility in them. The work was completed through the case study of the most representative museums actions taken on accessibility. Given the peculiarities of research and analyze the phenomenon has been considered most suitable research strategy the case study method. This methodology allows deeper understanding of the subject matter and contribute to serve as a reference for sustainable management of other heritage resources on accessibility.

Key words: universal accessibility, cultural heritage, museum, people with disabilities, sustainable management.

1. EL TURISMO CULTURAL: LOS MUSEOS COMO ATRACTIVO TURÍSTICO

1.1 El turismo cultural como modalidad turística

El turismo es uno de los sectores económicos con mayor peso y relevancia de la economía mundial. En un contexto marcado por las inestabilidades económicas su contribución sigue incrementándose, de tal modo que según la Organización Mundial de Turismo (en adelante, O.M.T) en el año 2015 un total de 1.184 millones de turistas viajaron por diferentes regiones del mundo lo que representa un incremento del 4,4% respecto al año anterior (O.M.T., 2016).

En lo que se refiere a España la actividad turística representó en 2014 un 10,9% del Producto Interior Bruto (P.I.B.), según el último dato publicado por el Instituto Nacional de Estadística (I.N.E., 2016).

En este contexto de continuo crecimiento y expansión son numerosos los destinos turísticos que impulsan procesos de diversificación y especialización de su oferta turística con el objeto de atender las nuevas motivaciones de los turistas. En este escenario, el turismo cultural se ha convertido en los últimos diez años en una modalidad turística con un fuerte desarrollo (Cànoves *et al.*, 2016; Caro *et al.*, 2015).

Más concretamente, la riqueza de la oferta cultural española ha contribuido a que el turismo cultural haya cobrado un gran protagonismo en el panorama turístico español, lo que se refleja en las cifras relativas a los viajes realizados por motivos culturales, tanto por los residentes en España como por los turistas internacionales.

Según los últimos datos publicados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016a) correspondiente al año 2015, el 17,8% del total de los viajes realizados por los residentes en España por ocio, recreo o vacaciones fueron por motivos culturales, cifrándose un total de 14,3 millones de viajes. En cuanto a los turistas internacionales, se registraron un total de 7,2 millones de viajeros extranjeros que acudieron a España por este mismo motivo, representando el 12,4% del total de los viajes realizados por ocio, recreo o vacaciones.

El turismo cultural es definido por *el International Council of Monuments and Sites* (en adelante, ICOMOS) (1976) como “aquella forma de turismo que tiene por objeto, entre otros fines, el conocimiento de monumentos y sitios histórico-artísticos”.

Por su parte, la Organización Mundial de Turismo (1995) (en adelante, O.M.T) lo define como “aquella tipología turística que incluye los movimientos de las personas por motivaciones esencialmente culturales, tales como viajes de estudio, artes escénicas y visitas culturales, viajes a festivales y otros eventos culturales, visitas a sitios y monumentos, viajes para estudiar la naturaleza, el folklore o el arte, y las peregrinaciones” (citado en Caro *et al.*, 2015).

De ambas conceptualizaciones puede extraerse un elemento común, esto es, el interés por el turista por conocer diferentes aspectos culturales, es decir, el patrimonio cultural. El turismo cultural nace pues, de la vinculación entre la cultura y el turismo. Del tal modo que el propio concepto de cultura tiene una acepción amplia al vincularse con diversos recursos culturales patrimoniales que derivan en el desarrollo de múltiples productos turísticos (Caro *et al.*, 2015).

Según Recuero *et al.* (2016) los bienes del patrimonio cultural son “todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles e intangibles, producidos a lo largo de toda la historia de la humanidad (incluido el momento actual), resultado de un proceso histórico, que identifican y diferencian a un país o región”.

A nivel normativo, se recoge en la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español, en su artículo 1º del Título Preliminar, que integran este patrimonio “*los inmuebles y objetos muebles de interés artístico, histórico, paleontológico, arqueológico, etnográfico, científico o técnico. También forman parte del mismo el patrimonio documental y bibliográfico, los yacimientos y zonas arqueológicas, así como los sitios naturales, jardines y parques, que tengan valor artístico, histórico y antropológico. Asimismo, forman parte del Patrimonio Histórico Español los bienes que integren el Patrimonio Cultural Inmaterial, de conformidad con lo que establezca su legislación especial*”.

Así pues, el patrimonio cultural abarca elementos físicos tales como museos, lugares y monumentos históricos, y sitios arqueológicos, y elementos intangibles como son las formas de vida, tradiciones o el idioma, y las cuales forman parte de la identidad de una sociedad (Alonso & Martín, 2013).

Por su parte, Sánchez García (2014) clasifica la oferta cultural en productos culturales basados en elementos patrimoniales (monumentos, conjuntos históricos, etc.), espacios expositivos (museos, galerías de arte, etc.), eventos programados (festivales, espectáculos o eventos de carácter religioso o profano) y rutas temáticas, entre otros.

Es reseñable el papel que ostentan los museos dentro del patrimonio cultural. De hecho, constituyen una pieza clave del mismo, habiendo contribuido, de manera destacada, a posicionar al turismo cultural como una de las modalidades turísticas más importantes en el panorama turístico español. De ahí que, entre todos los recursos que integran la oferta turística española, esta investigación se centre en los museos por el papel que desempeñan como polo de atracción de turistas, tanto nacionales como extranjeros.

Teniendo en cuenta tal circunstancia, cabe advertir que uno de los principios que debe guiar la gestión del patrimonio cultural (*i.e.*, museos) es la sostenibilidad. Particularmente, ICOMOS (1999) en la Carta Internacional de Turismo Cultural establece como uno de sus objetivos y principios el desarrollo sostenible de los recursos culturales tanto tangibles como intangibles.

Por tanto, se establece la necesaria inclusión de criterios basados en la gestión responsable y sostenible de los recursos culturales, lo que determina que podamos hablar del desarrollo de un turismo sostenible en el ámbito cultural.

Según la O.M.T (2004) se puede definir al turismo sostenible como “el turismo que tenga plenamente en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros, las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades de acogida”. Esta conceptualización responde en toda su extensión a lo que debe ser la conservación y restauración de los recursos culturales, así como su promoción turística.

La gestión sostenible del patrimonio cultural contempla entre sus principios la consecución de la eficiencia económica, la conservación medioambiental y la equidad social. En este sentido, Alonso & Martín (2013) determinan que la recuperación y valorización del patrimonio cultural, su dinamización y proyección del legado cultural e

histórico, contribuyen al desarrollo económico y social de una comunidad, y entre otros aspectos favorece la integración de diferentes colectivos sociales.

Más concretamente, es importante impulsar la promoción de una oferta de turismo cultural sostenible que genere beneficios para toda la sociedad (bajo el principio de la equidad social) y especialmente para un segmento turístico concreto, estas son las personas con discapacidad.

En este sentido, hoy en día son numerosos los museos que han incorporado en sus programas de actuación medidas en materia de accesibilidad, promoviendo la eliminación de barreras como medio para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a los recursos turístico-culturales, como es el caso particular de los museos.

Por ello, y teniendo en cuenta todas estas consideraciones el propósito fundamental de esta investigación es analizar el nivel de accesibilidad en el turismo cultural, y más concretamente en uno de sus recursos patrimoniales más relevantes, estos son los museos. Para ello, en primer lugar, se estudia el papel de los museos su relevancia y peculiaridades como parte de la oferta de turismo cultural; en segundo lugar, se aborda la accesibilidad en el ámbito turístico y la importancia de este segmento turístico para proceder en tercer lugar a analizar la vinculación entre sostenibilidad y accesibilidad en el contexto del turismo cultural, y finalmente se analiza la planificación turístico-accesible llevada a cabo por diversos museos.

1.2 Los museos como atractivo turístico

Según el artículo 59.3 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español “son museos las instituciones de carácter permanente que adquieren, conservan, investigan, comunican y exhiben para fines de estudio, educación y contemplación conjuntos y colecciones de valor histórico, artístico, científico y técnico o de cualquier otra naturaleza cultural”.

Igualmente, bajo esta conceptualización se circunscriben las Colecciones Museográficas definidas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016b) como “el conjunto de bienes culturales que, sin reunir todos los requisitos necesarios para desarrollar las funciones propias de los Museos, se encuentra expuesto al público con criterio museográfico y horario establecido, cuenta con una relación básica de sus fondos y dispone de medidas de conservación y custodia”.

Los museos y las colecciones museográficas constituyen uno de los recursos patrimoniales más importantes de la oferta cultural española ostentando un gran poder de atracción turística. Concretamente, en 2014 un total de 1.522 museos y colecciones museográficas atrajeron a un total de 58.418.342 visitantes (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2016b).

Asimismo, los hábitos y prácticas culturales recogidas en el Anuario de Estadísticas Culturales 2016 muestra que un 33,2 % y 23,8% de la población asiste cada año a museos o exposiciones, respectivamente.

Estas cifras evidencian el creciente interés del turista por realizar actividades turísticas vinculadas con el ámbito cultural a través de una inmersión en la historia, el arte, las tradiciones, etc., lo que conduce a un aumento de la demanda en el turismo cultural.

Actualmente, según Arévalo y Mendes (2015) estos importantes recursos patrimoniales y turísticos se han convertido en unos espacios vivos que deben tener en cuenta, las necesidades y problemas de la sociedad, así como de los diferentes públicos que los visitan.

En este mismo sentido, Recuero *et al.* (2016) inciden en que el gran reto del turismo cultural y por extensión, el de los museos y las colecciones museográficas es lograr satisfacer las necesidades de los turistas a través de un producto turístico que garantice la sostenibilidad del mismo.

Estas afirmaciones nos llevan a centrarnos en las necesidades de las personas con discapacidad puesto que constituyen uno de los segmentos turísticos más relevantes en el conjunto poblacional. En consecuencia, para la implantación de un auténtico turismo sostenible e inclusivo es preciso la realización de una gestión de los recursos culturales y museísticos adaptados a las necesidades de dicho segmento. Por ello, en el siguiente epígrafe se procede a desgranar la tipología y características que definen a este segmento con el objeto de identificar los aspectos que deben de incorporarse para lograr un museo accesible y sostenible desde el punto de vista de la equidad social.

2. LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD Y LA ACCESIBILIDAD

Hoy en día, las personas con discapacidad representan un segmento turístico de gran relevancia. Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2011) más de 1.000 millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad, de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su movimiento diario. En España, se cifra un total de 2.813.592 personas con una discapacidad igual o superior al 33%, según los últimos datos disponibles en la Base Estatal de Datos de Personas con Discapacidad elaborada por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (I.M.S.S) dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (I.M.S.S., 2014).

Para comprender la magnitud del segmento de las personas con discapacidad y, con ello, adaptar la oferta turística, es preciso delimitar las diferentes limitaciones funcionales que abarca el término discapacidad. Según el artículo 1.2 de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que “son personas con discapacidad aquellas que presenten deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Por otro lado, el Libro Blanco de la Accesibilidad determina que puede hacer referencia a “una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental” (IMSERSO, Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003:233). Así, según la *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, Beta-2 (CIDDM-2)* de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2005) se clasifica el funcionamiento y la discapacidad desde la perspectiva de las circunstancias vitales del individuo, organizando la información de acuerdo a tres dimensiones, las cuales contienen varios ámbitos relacionados con las

funciones y estructuras corporales, la realización de actividades y la participación en situaciones de la vida, denominándose cada una de ellas como sigue (CIDMM-2)³:

- 1) Nivel corporal: “funciones y estructuras corporales” (B).
- 2) Nivel individual: “actividades” (A).
- 3) Nivel social: “participación” (P).

En España, el Libro Blanco de la Accesibilidad distingue entre (IMSERSO, 2003:233-236):

1. *Personas con discapacidad mental o cognitiva*: son aquellas personas que presentan dificultades para la comprensión del idioma y de las representaciones gráficas como son iconos, mensajes orales o escritos.
2. *Personas con discapacidad para hablar*: son personas con problemas de comunicación que presentan dificultades para que su entorno cotidiano les comprenda.
3. *Personas con discapacidad para escuchar*: son personas sordas o hipoacúsicas (tienen un nivel de audición por debajo de lo normal) que les lleva a tener problemas de comunicación con su entorno.
4. *Personas con discapacidad para ver*.
5. *Personas con discapacidad para ver y escuchar*.
6. *Personas con discapacidad visceral*: son personas que presentan dificultades en la utilización de elementos y dispositivos que exigen esfuerzos difíciles de realizar. Por lo general suelen carecer de rapidez en sus movimientos.
7. *Personas con discapacidad de la actividad manual*: son aquellos que presentan problemas para realizar actividades manuales, ocasionado por una parálisis o por ausencia de las extremidades superiores.

En suma, son múltiples las necesidades y características que puede presentar una persona con discapacidad, las cuales deben ser tenidas en cuenta dado el gran atractivo que para el turismo tiene el segmento de mercado que integran estas personas. Más aún, en las últimas décadas se ha observado una mayor participación de las personas con discapacidad en los flujos turísticos, hecho que ha estado propiciado por el aumento de las ayudas técnicas y económicas destinadas a los mismos, sino por la eliminación de barreras arquitectónicas, así como la incorporación de una serie de medidas y actuaciones destinadas a alcanzar entornos más accesibles (Fernández Alles, 2013).

En lo que se refiere a las medidas y actuaciones incorporadas por las empresas y destinos turísticos se ha procedido a adaptar sus ofertas a las peculiaridades que caracterizan la demanda de los turistas con discapacidad, las cuales están centradas en la seguridad, la comodidad y la independencia, aspectos todos ellos que pasan por la eliminación de barreras, es decir, la incorporación de la accesibilidad, entendida como “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (IMSERSO, Libro de la Accesibilidad, 2003,20).

³ Hay que tener en cuenta que la CIDMM-2 no cubre los estados funcionales que no están relacionados con los estados de salud, como son aquellos causados por factores socioeconómicos (raza, sexo, religión, etc.).

Cabe señalar, que la existencia de barreras en cualquier ámbito de la vida, conlleva que las personas que padecen algún tipo de discapacidad tengan limitadas las posibilidades de acceder y disfrutar de un producto o servicio, así como la realización de una actividad de ocio, laboral o de cualquier otra índole. Según el IMSERSO (2003:20) estas barreras son tan diferentes como lo son los tipos de discapacidad, así podemos distinguir los siguientes tipos de barreras:

- Barreras arquitectónicas, en los edificios.
- Barreras urbanísticas, en la estructura e instalaciones urbanas y en los espacios no edificados de dominio público y privado.
- Barreras en el transporte, en las unidades de transporte ya sean particulares o colectivas, terrestres, marítimas, fluviales o aéreas.
- Barreras en las telecomunicaciones, en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales y en el uso de los medios técnicos disponibles.

En este sentido, según Darcy *et al.* (2010) la existencia de estas barreras dificultan el desarrollo de un auténtico turismo accesible y sostenible, por cuanto conducen a situaciones de discriminación que impiden una efectiva y real integración en la sociedad de las personas con discapacidad.

En suma, el carácter accesible de un recurso turístico se ha convertido en un elemento de mejora de la calidad y de diferenciación. Así pues, certificaciones como la UNE (170001-2) del Sistema de Gestión Normalizado de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) permite acreditar la accesibilidad de una instalación turística. Más aún, se trata de una norma que certifica la accesibilidad universal en todos los sectores públicos y privados donde los ciudadanos puedan hacer uso de los servicios públicos (transportes, hospitales, universidades, ayuntamientos, Comunidades Autónomas y administración central) y los emplazamientos empresariales, ya sean de atención con el cliente final (hoteles, museos, centros comerciales, oficinas bancarias, etc.) o bien entornos laborales de cualquier organización, sea pública o privada.

En definitiva, la accesibilidad de un recurso turístico se ha convertido en un factor de atracción de primer orden para las personas con discapacidad contribuyendo a mejorar el posicionamiento de los destinos y recursos turísticos. Tal es el caso de los museos, cuyas actuaciones en materia de accesibilidad se han convertido en un aspecto imprescindible para lograr el desarrollo de un turismo accesible e inclusivo desde la óptica de la sostenibilidad, dada la relevancia de los mismos en la oferta turística de los destinos

3. LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y EL TURISMO ACCESIBLE

El término “sostenibilidad”, “desarrollo sostenible” o “sustentable” tiene su origen en el conocido Informe Brundtland (Naciones Unidas., 1987). La definición incluida en dicho informe incide en la importancia de avanzar hacia un crecimiento y desarrollo de la sociedad no puramente económico, sino también social y ambiental, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población actual y futura.

A este respecto, Higgins-Desbiolles (2010) afirma que la sostenibilidad debe aplicarse a cualquier ámbito incluido el sector turístico, de tal modo que la sostenibilidad del destino turístico se ha convertido en un elemento de diferenciación clave para incrementar la competitividad del destino, sentando las bases para la conservación del medio para las generaciones futuras.

Cabe destacar, que son diversos los documentos y reuniones internacionales que se han realizado para la consecución y difusión de un desarrollo sostenible. Entre ellas, destacables a nivel turístico es la Carta Mundial sobre Turismo Sostenible aprobada en 1995 en la ciudad de Lanzarote y sobre la que se asientan los principios básicos de turismo sostenible, aprobándose a raíz de la misma diferentes medidas, entre las que cabe destacar la “Agenda 21 para la industria de viajes y turismo: Hacia un desarrollo ecológicamente sostenible” (WTTC, 1997) o el “Código Ético Mundial para el Turismo” (O.M.T., 1999).

Por otro lado, en el contexto europeo, la promoción del turismo sostenible quedó reflejada en la “Agenda para un turismo europeo sostenible y competitivo”, aprobada por la Comisión Europea en 2007. Igualmente destacable es, la Estrategia Europa 2020 cuyo objetivo se centra en lograr un crecimiento inteligente y sostenible en el seno de la Unión Europea a través de inversiones más eficaces en educación e investigación e innovación sostenible gracias al impulso decidido en una economía e industria más competitiva, buscando la creación de empleo y la reducción de la pobreza (U.E., 2012).

En España, las pautas para lograr un sistema turístico más sostenible y accesible se recogen en el Plan de Nacional e Integral de Turismo (2012-2015), actualmente en vigor (MINETAD, 2016). No obstante, también es reseñable la denominada Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas aprobada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para el horizonte 2014-2020 (MEYSS, 2015) cuyo objetivo es orientar y apoyar el desarrollo de unas prácticas socialmente responsables en el ámbito empresarial, en las Administraciones Públicas, así como en las diferentes organizaciones públicas y privadas estableciéndose pues, la necesidad de ofrecer productos y servicios accesibles para las personas con discapacidad.

En lo que se refiere a la conceptualización de la sostenibilidad existe según Wallis *et al.* (2011) una corriente de teorías integrada por lo que diversos autores denominan como los principios de la sostenibilidad, y que recogen los elementos básicos que impregnan este constructo. En esta línea, Palmer *et al.* (1997) identifica cuatro principios en los cuales se han basado trabajos posteriores como el realizado por Houghton (1999). Este último autor formuló cinco principios fundamentales los cuales se describen resumidamente a continuación.

En primer lugar, se menciona el principio de la “equidad intergeneracional”, también conocido como el “principio de futuridad”, basado en la definición recogida por el Informe Brundtland, que expresa la obligación de las generaciones presentes de utilizar los recursos de forma ordenada y responsable, de modo que las siguientes generaciones no vean comprometido su futuro.

El segundo principio hace referencia a la “equidad intrageneracional”, también denominada “equidad social” o “justicia social”, dirigida a un reparto más justo de la riqueza y de los recursos existentes entre todos los individuos, de modo que cualquier individuo con independencia de su condición pueda hacer uso de los mismos.

El tercer principio es el denominado “equidad geográfica”. Esta se encuentra referida a la necesidad de que decisiones locales de carácter medioambiental tengan en consideración el impacto que a nivel mundial estas pueden ejercer, siendo imprescindible adoptar una visión más amplia y global.

Un cuarto principio se califica como “equidad procesal”, el cual sostiene que dentro de un contexto económico cada vez más globalizado, las normativas legales y

procesales deben adquirir un carácter más universal, de modo que aquellos comportamientos inadecuados no queden impunes.

En lo que respecta al ámbito turístico, el principio de equidad social definido anteriormente, queda incluido en la conceptualización del turismo sostenible, o más concretamente, de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y que determinan las decisiones empresariales y de gestión desde la óptica de la sostenibilidad.

Particularmente, el concepto de RSE está impregnado por aspectos relativos a cuestiones económicas, sociales y medioambientales, distinguiéndose, por tanto, las siguientes tres dimensiones de la Teoría del Desarrollo Sostenible (Ayuso Siart, 2003; Linnanen y Panpanaan, 2002; Panwar *et al.*, 2006; Naciones Unidas., 1987; Van Marrewijk, 2003):

- 1) Dimensión medioambiental, dirigida al mantenimiento de los recursos naturales y de la actual diversidad biológica de los ecosistemas, permitiendo su conservación y mejora para el uso y disfrute de las generaciones futuras.
- 2) Dimensión social, referida a la eliminación de las desigualdades sociales con el objeto de conseguir el bienestar de todas las personas, así como el logro de unos niveles aceptables de desarrollo y riqueza compatibles con la cultura, valores e identidad de cada una de las sociedades.
- 3) Dimensión económica, la cual permita garantizar un crecimiento económico sostenido que beneficie a todos los individuos de una región permitiendo asimismo un uso eficiente y responsable de los recursos empleados.

Según Ayuso Siart (2003) el turismo puede definirse como parte de una estrategia de desarrollo sostenible, perspectiva que concede la misma importancia a la conservación medioambiental, a la eficiencia económica y a la equidad social, contemplando que el desarrollo efectivo de un turismo sostenible debe implicar tres dimensiones, la económica, la social y la medioambiental.

En consecuencia, la equidad social supone un medio para lograr un desarrollo efectivo del turismo sostenible. La inclusión de la equidad social como principio ético o de justicia social conlleva la consecución de una serie de metas con la finalidad de lograr una sociedad más justa e igualitaria.

En este sentido, el acceso al ocio y al turismo representa un derecho reconocido para todas las personas, tal y como establece la *Declaración de los Derechos Humanos* y, más concretamente, su artículo 1º, el cual hace referencia al derecho a la igualdad, la protección contra la discriminación y la participación en la vida de la comunidad, expresando que "todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos"... "A fin de alcanzar esta meta, todas las comunidades deben celebrar la diversidad en el seno de sí mismas, y deben asegurar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de las distintas clases de derechos humanos: civiles, políticos, sociales, económicos y culturales reconocidos por las distintas Convenciones internacionales, el Tratado de la Unión Europea y en las constituciones nacionales". Por ello, la existencia de desigualdades en el acceso al uso y disfrute de los recursos turísticos, conduce a plantear el objetivo de la equidad social como sustanciales al desarrollo sostenible.

Por otro lado, cabe incidir que el turismo accesible, hace referencia a "la cualidad que tienen el conjunto de espacios relacionados con el turismo para que cualquier persona, incluso las afectadas de discapacidades de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos, acceder a los establecimientos en los que se le ofrecen servicios turísticos y poder, en

caso de emergencia, evacuarlos en condiciones de seguridad, y hacer uso de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos turísticos con comodidad” (Real Patronato sobre Discapacidad, 2004:15).

En consecuencia, se establece una clara conexión entre el turismo accesible y el turismo sostenible. Se concibe la accesibilidad turística como un medio para lograr la equidad social que define al turismo sostenible y que se establece como uno de sus principios de actuación. Más concretamente, ambas modalidades turísticas, el turismo sostenible y accesible, se asientan en las normas aprobadas en la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (O.M.T.), celebrada en Manila el 27 de septiembre de 1980, en las que se contempló el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, afirmando que "el derecho a la utilización del tiempo libre y en particular el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viajar y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, son reconocidos como elementos de expansión de la persona humana por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como también por la legislación de una gran cantidad de países” (O.M.T., 1980).

Asimismo, cabe reseñar que la Constitución Española (1978) hace referencia a esta problemática en sus artículos 9.2, 14 y 49. Particularmente, el artículo 9.2 de la Constitución establece que los poderes públicos promoverán las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; removerán los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitarán la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. La finalidad es alcanzar la igualdad real, no solo la igualdad formal, que establece el artículo 14, en el que se reconoce la igualdad de todos los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna.

En suma, a pesar de que hoy en día aún existen numerosos recursos turísticos que no son accesibles, lo cierto es que son cada vez más las instituciones, tanto públicas como privadas que promueven el logro de una oferta turística accesible acometiendo medidas encaminadas a la eliminación de barreras para lograr que todas las personas puedan desenvolverse en condiciones de independencia, seguridad y comodidad, sin experimentar discriminación alguna.

4. LA ACCESIBILIDAD EN EL PATRIMONIO CULTURAL ESPAÑOL: EL CASO DE LOS MUSEOS

La norma que regula los museos en España es el Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España. En su artículo 4º i establece, como objetivo prioritario de la red de museos, garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a la cultura, especialmente de los que tengan algún grado de discapacidad.

No obstante, según los últimos datos disponibles publicados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016b), correspondientes al año 2014, tan sólo el 42,3% de los museos y colecciones museográficas censadas en España disponen de accesos para personas con discapacidad. El incremento de espacios accesibles, en el período 2008-2014, ha sido de tan solo un 1,9%. Por otra parte, solo un 18,8% de los mismos ofrecen información accesible para personas con discapacidad.

A este respecto, se considera necesario impulsar la accesibilidad de los museos y colecciones museográficas de España dada la relevancia que ostenta el turismo cultural.

Así pues, el Real Patronato sobre la Discapacidad (2011) en la publicación “Accesibilidad al patrimonio cultural” establece una serie de pautas y recomendaciones para integrar la accesibilidad en dichos recursos turísticos. Destacable pues, son las siguientes:

- Integración de las actuaciones de eliminación de las barreras arquitectónicas de forma coherente y en armonía con el conjunto.
- Se deberá realizar la intervención buscando la máxima autonomía e independencia de los usuarios de modo que todos los servicios ofrecidos sean accesibles.
- Se debe de considerar la heterogeneidad del edificio o del recurso patrimonial realizando una evaluación diferenciada de las medidas a acometer para la accesibilidad del mismo.

Tal y como establece González D’Ambrosio (2015) la accesibilidad universal es un requerimiento básico del patrimonio cultural. De ahí, que sea preciso que se cumplan una serie de requisitos en cada una de las dependencias que integran los espacios museísticos. A continuación, se exponen las medidas que se deben cumplir en esas dependencias al objeto de garantizar la accesibilidad para las personas con discapacidad (Fernández Alles, 2007):

- 1) Aparcamientos: Si el museo dispone de aparcamiento debe contar con al menos 1 plaza reservada para personas con movilidad reducida por cada 40 plazas de aparcamiento. Estas plazas deben cumplir con una serie de requisitos:
 - Deben estar situadas cerca de los accesos peatonales, siendo la superficie de los mismos de tipo horizontal, antideslizante, compacto y homogéneo.
 - Las dimensiones mínimas de las plazas reservadas deben ser de 3’30 m. de ancho por 5 m. de longitud.
 - Deben estar señalizadas con el Símbolo Internacional de Accesibilidad y la prohibición de aparcar a personas sin discapacidad.
- 2) Accesos exteriores al museo: lo ideal es que no existan desniveles, es decir, que sea llano. No obstante, en el caso de que el acceso sea con desniveles, deberá disponer de una rampa, plataforma elevadora o ascensor accesible alternativo.
- 3) Puerta de entrada: existen distintos de puertas, corriente, automática, giratoria, etc. Cualquiera que sea el caso, el ancho mínimo de paso de la puerta debe ser de 80 cm. Si la puerta es de tipo corriente, debe ser de fácil apertura y no pesada. Si la puerta es automática, el ritmo de apertura debe permitir el paso de una persona con movilidad reducida, y en el caso de que sea giratoria, ésta debe ser accesible tal como establece la normativa.
- 4) Desplazamiento horizontal en el interior del museo: las dependencias interiores de los museos deben ser accesibles, es decir,
 - Sin desniveles, contando con medios alternativos en el caso de que existieran.
 - Los suelos deben ser de material antideslizante.
 - Con mostradores fijos, disponiendo de dos alturas, la más baja accesible para personas en sillas de ruedas o de baja estatura.
 - La anchura mínima de las puertas y los huecos de paso debe ser de 80 cm.
 - A ambos lados de las puertas debe existir un espacio libre horizontal de 1’20 m. de profundidad no barrido por las hojas de las puertas.
 - Las puertas deben ser de fácil apertura y no pesadas.

- Los espacios deben permitir inscribir en ellos una circunferencia de 1'50 m. de diámetro.
 - El mobiliario debe estar adaptado para personas en sillas de ruedas.
 - La iluminación debe ser correcta.
 - Ausencia de obstáculos que impidan el paso.
- 5) Desplazamiento vertical en el interior del museo:
- Escaleras:
 - Deben cumplir ciertas medidas en lo que al ancho de la puerta (igual o superior a 80 cms.), ancho de la cabina (igual o superior a 90 cms.) y profundidad de la cabina (igual o superior a 1'20 m.) se refiere.
 - Acceso exterior al ascensor: espacio anterior y posterior a la puerta de entrada libre de giro mínima de 1'50 m.
 - Botonadura: botones exteriores e interiores a una altura igual o inferior a 1m.
 - Pasamanos a una altura comprendida entre 80-90 cms. del suelo.
 - Rampas:
 - Pendiente accesible, con un máximo del 10% en el caso de que su longitud sea igual o menor a 3 m., del 8% si es de 3 a 6 m. e igual o menor al 6% si es de 6 a 9 m.
 - Ancho libre mínimo de 1'20 m.
 - Pavimento antideslizante.
 - No superior a 9 m. de longitud.
 - Barandilla accesible a una altura comprendida entre 95 y 105 cms.
 - Plataformas elevadoras accesibles.
- 6) Aseos y lavabos. Los aseos comunes deben cumplir una serie de requisitos:
- El ancho de la puerta debe ser como mínimo de 80 cms.
 - El espacio anterior y posterior a la puerta de entrada libre de giro debe ser como mínimo de 1'50 m.
 - El pavimento del aseo debe ser antideslizante.
 - La parte inferior del lavabo debe estar libre de obstáculos.
 - El acceso lateral al inodoro debe tener un ancho mínimo de 70 cm., disponiendo de dos barras abatibles a una altura de 75 cms. y con una longitud de 50 cms.
 - Los mecanismos (toallero, jabonera, secador de mano, etc.) deben estar a una altura comprendida entre 80 y 120 cms.
 - El grifo debe ser de tipo monomando.
 - El borde inferior del espejo debe encontrarse a una altura del suelo igual o inferior a 90 cms.

Además, de estas medidas que garantizan la accesibilidad para las personas con discapacidad física, es preciso tener en cuenta las necesarias para lograr la accesibilidad para las personas con discapacidad auditiva, visual e intelectual. Para ello, es preciso que los museos dispongan de un sistema de señalización y comunicación con elementos visuales, sonoros y táctiles en todas y cada una de las dependencias que integran el museo, incluidos vestíbulos, folletos informativos, cartelería, ascensores, salas expositivas, etc.

A continuación, se procede a realizar un análisis sobre diversos museos españoles en relación a las medidas e iniciativas implementadas en materia de accesibilidad.

5. ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS MUSEOS ESPAÑOLES

La gestión sostenible del patrimonio cultural y en particular, de los espacios y colecciones museísticas, abarca entre sus finalidades el logro de la equidad social, y en consecuencia el acceso y disfrute de dichos recursos turísticos por parte de cualquier persona con independencia de su condición.

Es por ello, que la accesibilidad turística de los espacios y colecciones museísticas se ha convertido en un elemento prioritario en la gestión de los mismos. De tal modo, que la difusión y promoción de las iniciativas acometidas se postula como un elemento diferenciador y de atracción turística para las personas con discapacidad.

En un estudio realizado por la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF), en 2010, dentro de la oferta cultural española se identificaron un total de 42 museos accesibles en España, lo que representaba el 2,72% de la oferta total museística (ver Tabla 1).

Tabla 1: Museos accesibles en España

Comunidad Autónoma	Provincia	Museo
Andalucía	Cádiz	1. Museo de Cádiz 2. Bodegas Barbadillo “Museo de la Manzanilla” 3. Museo Provincial de Jaén
	Jaén	4. Museo de la Batalla de Navas de Tolosa 5. Museo Picasso 6. Museo de Bellas Artes de Sevilla 7. Museo de la Ciudad de Carmona
	Málaga	
	Sevilla	
Aragón	Huesca	8. Museo Diocesano 9. Museo de Huesca
Cantabria	Santander	10. Museo Marítimo del Cantábrico
Castilla-La Mancha	Albacete	11. Museo Municipal de la Cuchillería
	Ciudad Real	12. Museo del Quijote
	Cuenca	13. Museo de las Ciencias Castilla-La Mancha
	Guadalajara	14. Museo de Guadalajara
	Toledo	15. Museo Cervantino
Castilla y León	León	16. MUSAC (Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León) 17. Museo Numantino
	Soria	18. Museo de Arte Contemporáneo
	Valladolid	
Cataluña	Barcelona	19. Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona
	Gerona	20. Museo del Cinema
	Lérida	21. Museo del Agua 22. Ecomuseo-Parque Natural del Delta del

	Tarragona	Ebro
Comunidad de Madrid	Madrid	23. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía 24. Museo Nacional del Prado
Comunidad Valenciana	Alicante Castellón Valencia	25. Museo Arqueológico de Alicante 26. Museo del Aceite 27. Museo Fallero 28. Museo Arqueológico y Teatro de Sagunto
Extremadura	Badajoz Cáceres	29. Museo Nacional de Arte Romano 30. Casa del Mitreo 31. Museo de Historia y Cultura de Casa Pedrilla
Galicia	Pontevedra	32. Museo de Pontevedra 33. Museo del Mar de Galicia
Islas Baleares	Mallorca	34. Museu Fundación Juan March Palma
Islas Canarias	Gran Canaria	35. Museo Elder de la Ciencia y la Tecnología 36. Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada
La Rioja	La Rioja	37. Dinastia Vivanco. Museo de la Cultura del Vino
Navarra	Navarra	38. Museo de Tudela-Palacio Decanal
País Vasco	Guipúzcoa Vizcaya	39. Museo Chillida Leku 40. Museo Guggenheim Bilbao 41. Museo de la Paz de Gernika
Principado de Asturias		42. Museo del Jurásico de Asturias

Fuente: Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2010). Elaboración propia.

Todos estos museos, más allá de las exigencias legales, mostraban su compromiso con la accesibilidad a través de las múltiples actuaciones llevadas a cabo en sus instalaciones, con el propósito fundamental de acercar la cultura a todas las personas y, especialmente, a las que padecen algún tipo de discapacidad, ya sea física, visual, auditiva o intelectual.

A continuación, se detallan algunas de las actuaciones más importantes emprendidas en algunos de los museos expuestos en la Tabla 1. En primer lugar, el estudio se centra en el caso del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, por ser uno de los museos españoles que mayor número de actuaciones ha llevado a cabo en materia de accesibilidad. Más aún, dicha inquietud queda recogida en la Disposición Adicional 1ª sobre Accesibilidad Universal de la Ley 34/2011, de 4 de octubre, reguladora del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y en la que se establece que “de acuerdo con la legislación sectorial aplicable, las instalaciones y dependencias, los canales y soportes, incluidos los virtuales, de comunicación e interacción con el público y en general la programación y las actividades del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía serán accesibles a las personas con discapacidad, que constituirán un grupo social de especial referencia para la actuación del Organismo”.

Particularmente, la adopción de iniciativas proactivas en materia de accesibilidad comenzaron a desarrollarse a partir del año 2005 a través de la firma de un convenio con la Fundación ONCE, lo que le ha conducido a la obtención de diversos

reconocimientos y distinciones, entre ellas, la otorgada en 2015 por PREDIF (González D'Ambrosio, 2015).

Cabe señalar, que en su sede principal situada en los Edificios Sabatini y Nouvel, los accesos son accesibles, disponiendo de aparcamientos gratuitos para personas con discapacidad (Museo Reina Sofía, 2016).

Las puertas de acceso a las distintas dependencias del museo cuentan con unos huecos de paso accesibles, con un ancho de paso superior a 80 cm. Por otra parte, en las distintas salas de exposición del museo se han sustituido los desniveles por rampas, no existiendo obstáculos de paso. Las salas expositivas cuentan, además, con zonas de descanso. Los ascensores de acceso a las distintas plantas son accesibles, al igual que los auditorios de ambos edificios y la cafetería-restaurante situada en el Edificio Nouvel. Ambos edificios disponen de aseos adaptados para personas con discapacidad en varias plantas (Museo Reina Sofía, 2016).

En lo que a la accesibilidad para personas con discapacidad visual se refiere, el museo dispone de un folleto informativo en braille sobre los servicios del museo, los contenidos básicos de la exposición y las actividades dirigidas a las personas con este tipo de discapacidad, entre otros aspectos, así como información sobre diferentes itinerarios táctiles y visitas descriptivas sobre diversas obras del museo. Asimismo, el museo admite la realización de la visita con perros guía y perros de asistencia.

En cuanto a la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, el Museo Reina Sofía oferta visitas comentadas, contando con intérpretes en Lengua de Signos Española (LSE), así como lazos personales de inducción magnética para la amplificación del sonido mediante bucle magnético, lo que facilita la participación de los mismos en las actividades del museo (visitas guiadas, cursos o talleres) (Museo Reina Sofía, 2016).

Por último, el museo propone cada curso escolar diversas actividades y talleres dirigidos a personas con discapacidad intelectual, acudiendo grupos de centros ocupacionales y colegios de educación especial a los mismos.

La señalización informativa y de emergencia está realizada mediante pictogramas internacionalmente homologados. Por otra parte, el museo dispone de sillas de ruedas a disposición de los visitantes que lo soliciten.

Por otro lado, el Museo Reina Sofía permite la entrada de manera gratuita a las personas con discapacidad, al igual que sucede en el Museo del Prado, en el que nos centraremos a continuación.

Cabe reseñar que el Museo del Prado dispone de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad, permitiendo además que estas personas puedan acceder hasta la misma puerta del museo en sus vehículos. La entrada al museo por la Puerta de los Jerónimos es accesible, siendo todos los itinerarios dentro del museo accesibles gracias a la disposición de rampas, ascensores y plataformas. Concretamente, los ascensores están señalizados en braille y autorrelieve, contando con las medidas que garantizan su accesibilidad para las personas con discapacidad física. Asimismo, el museo dispone de aseos adaptados, tanto en el vestíbulo principal como en los diversos edificios que lo integran. Precisamente, en el vestíbulo se encuentran la tienda y la cafetería del museo, ambos accesibles (Museo del Prado, 2016).

El museo cuenta con sillas de ruedas y bastones a disposición de los visitantes y, al igual que el Museo Reina Sofía, el sistema de señalización es mediante pictogramas internacionalmente homologados.

Por otra parte, son destacables las numerosas actuaciones emprendidas por el Museo del Prado en materia de accesibilidad auditiva y visual. Así pues, el museo dispone de audioguías para adultos y niños con discapacidad auditiva adaptados con bucle magnético en dos de sus salas, las cuales cuentan, además, de signoguías con subtítulos habilitados también en el vestíbulo principal del museo. Por otra parte, ofrece los servicios de intérpretes en Lengua de Signos Española (LSE) y tiene equipos amplificadores de audio para una audición sin ruidos de fondo ni problemas de distancias (Museo del Prado, 2016). Además, las personas con discapacidad visual tienen a su disposición, de manera gratuita, dispositivos de audio a través de los cuáles pueden escuchar una descripción del contenido visual y el argumento de cincuenta obras maestras de la colección permanente del museo.

Por otro lado, las actuaciones emprendidas para lograr la accesibilidad se han llevado a cabo también en otros museos españoles que, aun contando con un menor reconocimiento internacional, han sabido adaptarse a las necesidades y demandas del visitante, cumpliendo además con la normativa vigente incorporando medidas en materia de accesibilidad.

Particularmente, nos estamos refiriendo al Museo de Cádiz, cuyos gestores han centrado sus actuaciones en la accesibilidad física, llevando a cabo numerosas obras de remodelación para lograr un museo accesible. Es especialmente destacable la construcción en 2015 de una entrada accesible en la fachada principal del museo, y alternativa a la entrada principal, respetando las limitaciones derivadas de tratarse de un Bien de Interés Cultural (BIC), lo que refleja el cumplimiento de los principios de la sostenibilidad y accesibilidad (Fernández Alles, 2016). Este museo es totalmente accesible en sus instalaciones, siendo los itinerarios accesibles, sin obstáculos y con huecos de paso con un ancho suficiente para permitir el paso de personas con discapacidad, en los que los desniveles entre las distintas salas se han sustituido por rampas, existiendo zonas de descanso en todas las salas expositivas. El museo cuenta, además, con un ascensor accesible para acceder a la planta superior del museo, así como de un aseo adaptado a las personas con discapacidad (Fernández Alles, 2016).

Todos los museos mencionados anteriormente fueron recogidos en la clasificación de recursos accesibles realizados por el PREDIF en el año 2010. Desde entonces hasta ahora, son numerosas las actuaciones llevadas a cabo por estos museos en materia de accesibilidad, así como por otros espacios museísticos que, no estando incluidos en la clasificación de museos accesibles del PREDIF (2010), han llevado a un aumento del número de museos accesibles, incorporándose a la oferta de museos accesibles en España.

Así pues, cabe destacar el Museo del Traje y el Museo Thyssen Bornemisza, entre otros, por sus actividades destinadas al colectivo de las personas con discapacidad sensorial; el Museo Nacional de Arqueología Subacuática y el Museo Thyssen Bornemisza, entre otros, por sus actividades hacia las personas con discapacidad intelectual; y el Museo Naval de San Fernando, entre otros, por sus actuaciones destinadas a las personas con discapacidad física.

Especialmente relevantes son los casos del Museo Arqueológico Nacional de Madrid y del Museo de la Naturaleza y el Hombre de Tenerife. El primero de ellos ha supuesto una importante incorporación a la oferta museística accesible española, a través de un proyecto de remodelación destinado a la integración de las personas con discapacidad, abarcando todos los tipos de discapacidad (auditiva, visual, física e intelectual).

Cabe indicar que el Museo Arqueológico Nacional se trata de un museo del siglo XIX ubicado en la capital de España, Madrid, dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Este museo es considerado, en la actualidad, el museo de historia más importante de España y uno de los museos más importantes de Europa, debido en parte a la reforma experimentada en la última década, la cual no solo ha supuesto la reforma integral del edificio, sino además una renovación museográfica de su exposición.

Así, con una superficie cercana a los 10.000 metros cuadrados, distribuida en 40 salas en las que hay expuestos más de 13.000 objetos, el Museo Arqueológico Nacional reabrió sus puertas el 1 de abril de 2014 tras una gran reforma motivada por las deficiencias del mismo en algunos aspectos, como la distribución de los espacios, la obsolescencia de sus instalaciones o las deficiencias en materia de accesibilidad.

Concretamente, uno de los objetivos fundamentales de la profunda transformación experimentada por este museo era su adaptación a las personas con discapacidad motora, auditiva y visual. Para ello, se han llevado una serie de actuaciones, entre las que cabe destacar las siguientes (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2016c):

- La eliminación de las barreras arquitectónicas, particularmente en la entrada al museo con la creación de un nuevo acceso, así como en todos los espacios, tanto públicos como internos. Para ello, se ha procedido a poner rampas donde había desniveles, puertas de accesos sin desniveles y ascensores accesibles.
- La incorporación de guardarropa, taquillas, sala de lactancia, salones de actos, talleres didácticos, tienda, cafetería y terraza al jardín, todos ellos accesibles. En todas estas dependencias, así como en todos los puntos de atención al público, se han dispuesto bucles de inducción, así como en todos los audiovisuales de la exposición.
- La construcción de una nueva sala de exposiciones temporales de 600 metros cuadrados accesible.
- La instalación de estaciones táctiles a lo largo de los recorridos del museo. Concretamente, se han creado 17 estaciones táctiles integradas dentro del recorrido expositivo, diseñadas para las personas con discapacidad visual.
- La puesta a disposición del público de guías multimedia que incluyen subtítulos y vídeos en Lengua de Signos.

Finalmente, es destacable el caso del Museo de la Naturaleza y el Hombre de Tenerife, el cual ha dado un paso más en materia de accesibilidad obteniendo el certificado de Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal de AENOR según los criterios de la Norma UNE 170001-2 (Museo de la Naturaleza y el Hombre, 2016a).

Este museo, al igual que lo hiciera el Museo Guggenheim de Bilbao en el año 2003 (Fernández Alles, 2013), obtuvo en 2012 esta certificación de carácter voluntario que garantiza la accesibilidad global del museo para todas las personas y a todos los servicios, a la información y a la comunicación, renovándola en 2016. Ostentar esta certificación es una garantía de que el museo cumple los criterios que tiene en cuenta la

Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal para facilitar la accesibilidad al entorno y que se traducen en los denominados requisitos DALCO, los cuales hacen referencia a la facilidad existente en el entorno para la deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n, independientemente de la capacidad restringida que, de forma temporal o permanente, pudiera presentar el visitante del museo.

El Museo de la Naturaleza y el Hombre de Tenerife ubicado en uno de los edificios m1s emblem1ticos de la ciudad, el antiguo Hospital Civil de Nuestra Se1ora de los Desamparados, construido en el a1o 1745, fue remodelado a finales del siglo XIX, experimentando una rehabilitaci3n integral en tres fases a lo largo de los a1os 90 del siglo XX. Las obras concluyeron en 2002, a1o en el que se inaugur3 el museo convertido en “un moderno museo, espacio para el conocimiento y transmisi3n del importante patrimonio arqueol3gico y natural de Canarias” (Museo de la Naturaleza y el Hombre, 2016b).

Entre las acciones desarrolladas por el museo en materia de accesibilidad cabe destacar las siguientes (Museo de la Naturaleza y el Hombre, 2016a):

- La mejora en los accesos y la se1al3tica general de orientaci3n y situaci3n.
- La adaptaci3n de los m3dulos expositivos mediante la incorporaci3n de carteles en braille y macrotipos, y la incorporaci3n de ciertos dispositivos multimedia interactivos, como las audiogu1as (con audiodescripciones para invidentes) y las signogu1as (que permiten la lectura de la lengua de signos a los discapacitados auditivos).

A trav3s de estas actuaciones, el museo ha logrado el acceso de todas las personas a los contenidos culturales, hist3ricos y cient1ficos que se exponen en el mismo.

Finalmente, y una vez analizadas las medidas e iniciativas adoptadas por diversos espacios muse1sticos en materia de accesibilidad. Se procede a continuaci3n, a establecer las conclusiones y recomendaciones fruto de la investigaci3n realizada.

6. CONCLUSIONES

Hoy en d1a lograr la igualdad de todas las personas en todos los 1mbitos de la vida es uno de los prop3sitos a alcanzar por los responsables de un n1mero creciente de pa1ses, entre los que se encuentra Espa1a. En este pa1s se han aprobado numerosas normas destinadas a lograr este objetivo, llev1ndose a cabo m1ltiples actuaciones en materia de accesibilidad, tanto por parte de instituciones p1blicas como privadas, destinadas a garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercitar sus derechos en las mismas condiciones que el conjunto poblacional.

Particularmente, este trabajo se ha centrado, en analizar el derecho de las personas con discapacidad al ocio y a la cultura, y m1s concretamente, su acceso y disfrute a los espacios y colecciones muse1sticas. Esto es debido a que, dentro de la oferta cultural espa1ola, tan solo un 3% de los museos eran accesibles en el a1o 2010. Tal circunstancia pon1a de manifiesto la existencia de una oferta no acorde a las necesidades y demandas de un segmento de la poblaci3n de una importancia creciente para el turismo, como es el de las personas con discapacidad.

Esta situación derivó en una mayor concienciación por incorporar la accesibilidad en el patrimonio cultural, con la consecuente puesta en práctica de actuaciones, tanto por parte de instituciones públicas como privadas, que no solo pretendían dar respuesta a las exigencias legales, sino que, además, daban respuesta al compromiso decidido y real de numerosos gestores culturales hacia la atención de las personas con discapacidad.

En consecuencia, se ha producido un cambio de tendencia que ha conducido a un incremento del número de museos accesibles, así como de los proyectos relacionados con la accesibilidad que se han llevado a cabo en numerosas instalaciones y recursos culturales, aumentando el grado de accesibilidad de muchos museos españoles.

La preocupación por la adaptación de la oferta cultural a las necesidades de las personas con discapacidad dado el escaso grado de accesibilidad de la misma se trasladó al ámbito universitario, siendo cada vez más numerosos los trabajos centrados en analizar la accesibilidad en muy diversos ámbitos, siendo el sector turístico uno de los que mayor número de trabajos ha generado.

Pues bien, aunque existen diversos trabajos en los que se realiza una recopilación de la legislación vigente en materia de accesibilidad, cabe señalar que son escasos los estudios centrados en analizar las actuaciones llevadas a cabo por los museos en este importante campo.

Por este motivo, y dado que la finalidad de todo museo debe ser la de transmitir conocimientos y enriquecer culturalmente a toda la población, sin que nadie se sienta discriminado por ningún motivo, ya sea de raza, sexo o discapacidad, entre otros, la presente investigación ha pretendido contribuir a ampliar los estudios en este campo de la investigación como es el relativo a la accesibilidad en los museos.

Como novedad, se ha querido resaltar la importancia de implementar una gestión sostenible en el patrimonio cultural, tal y como postula ICOMOS (1999), contemplando entre sus principios de actuación, el principio de equidad social, y cuyo objeto se dirige al logro de una sociedad más justa e igualitaria.

En este sentido, la integración de diferentes colectivos, como es el caso de las personas con discapacidad, en el conocimiento del patrimonio cultural ha permitido identificar la accesibilidad como un instrumento que contribuye al logro de un turismo más sostenible desde el punto de vista de la equidad social.

Así pues, se ha presentado un marco teórico en el que se ha analizado la accesibilidad bajo el enfoque de la sostenibilidad, considerándose como uno de los elementos clave para la consecución de un auténtico turismo sostenible, respetuoso con el entorno y con las necesidades y demandas de la sociedad, entre ellas el de las personas con discapacidad. Más concretamente, el estudio teórico se ha sustentado en el análisis de las actuaciones llevadas a cabo por diversos museos españoles, de mayor y menor relevancia, al objeto de dar a conocer la trascendencia que la incorporación de la accesibilidad tiene en este importante recurso cultural.

Tras la investigación realizada, se ha detectado en los últimos años un incremento considerable de las iniciativas emprendidas en materia de accesibilidad en los espacios y colecciones museográficas, así como una mayor preocupación por parte de los gestores de dichos recursos por integrar y adaptar su oferta a las necesidades de las personas con discapacidad.

Finalmente, entre las recomendaciones de este trabajo, se incide en la necesaria realización de investigaciones y trabajos científicos dirigidos a profundizar en el análisis de la accesibilidad turística de otros recursos patrimoniales con el objeto de detectar las mejoras a adoptar o bien, como medio para poner en valor los esfuerzos realizados por los gestores y contribuir a la concienciación, difusión y valorización de la accesibilidad turística. Asimismo, se considera imprescindible el fomento de la accesibilidad en el contexto del patrimonio cultural español dada la relevancia de este segmento turístico en el conjunto de la población, postulándose pues, como un elemento clave para el logro de un auténtico turismo sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Hierro, J., & Martín Fernández, J. (2013). Activos culturales y desarrollo sostenible: la importancia económica del Patrimonio Cultural. *Política y Sociedad*, 50 (3), 1133-1147.
- Arévalo, J. M., & Mendes, A. V. (2015). Museos y Turismo: análisis del factor público en el Museo de Cáceres (Spain). *ETNICEX*, 7, 97-108.
- Ayuso Siart, S. (2003). *Gestión sostenible en la industria turística: retórica y práctica en el sector hotelero español*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cànoves Valiente, G., Prat Forga, J. M., & Blanco Romero, A. (2016). Turismo en España, más allá del sol y la playa. Evolución reciente y cambios en los destinos de litoral hacia un turismo cultural. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 71, 431-454.
- Caro, J. L., Luque, A., & Zayas, B. (2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción de los recursos turísticos culturales. *PASOS – Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13 (4), 931-945.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accesible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (4) 515-537.
- Fernández Alles, M. T. (2007). Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. Cádiz.
- Fernández Alles, M. T. (2013). Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural (PASOS)*, 11 (2), 399-415.
- Fernández Alles, M. T. (2016): La accesibilidad en el Patrimonio Cultural: El Museo de Cádiz. Encuentro Transfronterizo de Profesionales de Museos. Sevilla.
- González D'Ambrosio, S. (2015). Oferta turística accesible: el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. *Estudios Turísticos*, 203-204, 163-188.
- Haughton, G. (1999). Environmental justice and the sustainable city. *Journal of Planning Education and Research*, 18, 233-243.
- Higgins-Desbiolles, F. (2010). The elusiveness of sustainability in tourism: The culture-ideology of consumerism and its implications. *Tourism and Hospitality Research*, 10 (2), 116-129.

- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO) (2003). Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco. “Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (I.M.S.S). (2014). “Base estatal de datos de personas con discapacidad”. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Gobierno de España. Recuperado 23 de diciembre, 2016. http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/bd_estatal_pcd/index.htm
- Instituto Nacional de Estadística (I.N.E). (2016). “Cuenta Satélite del Turismo en España”. Último dato publicado: 22/06/2016. Recuperado 13 diciembre, 2016: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736169169&menu=ultiDatos&idp=1254735576863
- International Council of Monuments and Sites (ICOMOS) (1976). Carta de Turismo Cultural. Adoptada por ICOMOS en noviembre de 1976. Recuperado 13 de diciembre, 2016. http://ipce.mcu.es/pdfs/1976_Carta_turismo_cultural_Bruselas.pdf
- International Council of Monuments and Sites (ICOMOS) (1999). Carta Internacional sobre Turismo Cultural: La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo (1999). Adoptada por ICOMOS en la 12ª Asamblea General en México, octubre de 1999. Recuperado 13 de diciembre, 2016. http://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- Ley 16/1985, de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español. BOE nº 155 de 29 de junio de 1985.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. BOE nº 184, de 02/08/2011.
- Ley 34/2011, de 4 de octubre, reguladora del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. BOE nº 240, de 05/10/2011.
- Linnanen, L., & Panapanaan, V. M. (2002). *Roadmapping CSR in Finnish companies*, Helsinki: Helsinki University of Technology.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016a). Anuario de Estadísticas Culturales 2016. Recuperado 13 de diciembre, 2016. <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/cultura/mc/naec/portada.html>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016b). Estadística de museos y colecciones museográficas 2014. Recuperado 13 de diciembre, 2016. <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/cultura/mc/em/ano-2014.html>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2016c). Dossier de prensa del Museo Arqueológico Nacional. Recuperado 25 de diciembre, 2016. <http://www.mecd.gob.es/prensa-mecd/dms/mecd/prensa-mecd/actualidad/2014/03/20140327-man/man.pdf>
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD) (2016). “Plan de Nacional e Integral de Turismo 2012-2015” (PNIT). Madrid. Recuperado 26 de

- diciembre, 2016. <http://www.minetad.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Paginas/que-es-PNIT.aspx>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEYSS) (2015). “Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas”. Recuperado 26 de diciembre, 2016. http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/EERSE_WEB.pdf
- Museo de la Naturaleza y el Hombre (2016a). El Museo de la Naturaleza y el Hombre renueva su Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal. Recuperado 26 de diciembre, 2016. <http://www.museosdetenerife.org/mnh-museo-de-la-naturaleza-y-el-hombre/evento/3462>
- Museo de la Naturaleza y el Hombre (2016b). Presentación. Recuperado 26 de diciembre, 2016. <http://www.museosdetenerife.org/mnh-museo-de-la-naturaleza-y-el-hombre/pagina/ver/presentacion>.
- Museo del Prado (2016). Accesibilidad física y servicios. Recuperado 26 diciembre, 2016. <https://www.museodelprado.es/aprende/educacion/actividades-accesibles/accesibilidad-fisica-y-servicios>.
- Museo Reina Sofia (2016). Accesibilidad. Recuperado 22 de diciembre, 2016. <http://www.museoreinasofia.es/visita/accesibilidad>
- Naciones Unidas (1987). Our Common Future: Inform Brundtland. Johannesburgo. Commission on Environment and Development (WCED). Recuperado 15 diciembre, 2016. <https://sustainabledevelopment.un.org/milestones/wced>
- Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) (2005). Internacional Classification of Functioning, Disability and Health. Recuperado 16 septiembre 2014. <http://www.who.int> Consultado en: 2006.
- Organización Mundial de la Salud (O.M.S) (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Recuperado 27 diciembre, 2016. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1
- Organización Mundial de Turismo (O.M.T) (1980). Declaración de Manila sobre Turismo Mundial. Recuperado 13 diciembre, 2016. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>
- Organización Mundial del Turismo (O.M.T.) (1999). “Código Ético Mundial para el Turismo”. Resolución adoptada por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo en Santiago de Chile. Recuperado 13 diciembre, 2016. <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo (O.M.T.) (2004). “Sustainable Development of Tourism: mision Statement”. Recuperado 13 diciembre, 2016. Disponible en: <http://www.unwto.org>
- Organización Mundial de Turismo (O.M.T) (2016). *UNWTO World Tourism Barometer*. Vol 15. Mayo 2016. Recuperado 13 diciembre, 2016. <http://mkt.unwto.org/es/barometer>
- Palmer, J., Cooper, I., & Van der Vorst, R. (1997). Mapping out fuzzy buzzwords-who sits where on sustainability and sustainable development. *Sustainable Development*, 5, 87–93.

- Panwar, R., Rinne, T., Hansen, E., & Juslin, H. (2006). Corporate responsibility: Balancing economic, environmental, and social issues in the forest products industry. *Forest Products Journal*, 56 (2), 4-12.
- Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2010). Museos, monumentos y puntos de interés turístico. Madrid.
- Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España. BOE nº 204, de 24 de agosto de 2009.
- Real Patronato sobre Discapacidad (2004). Curso de Turismo Accesible. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Real Patronato sobre Discapacidad (2011). Accesibilidad universal al patrimonio cultural: fundamentos, criterios y pautas. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Madrid.
- Recuero Virto, N., Blasco López, F., & García de Madariaga Miranda, J. (2016). *Marketing del turismo cultural*. ESIC. Madrid.
- Sánchez García, V. E. (2014). El turismo cultural: una aproximación desde la perspectiva económica. En Estebán Curiel, J., Sánchez García, V. E., & Antonovica, A (eds), *Turismo Cultural y Gestión de Museos* (pp 13-48). Dykinson. Madrid.
- Unión Europea (U.E). (2012). Estrategia Europa 2020: una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Comunicación de la Comisión Europea. COM (2010) 2020 final. Recuperado 15 de diciembre, 2016. http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_es.htm
- Van Marrewijk, M. (2003). Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: Between agency and communion. *Journal of Business Ethics*, 44 (2), 95-105.
- Wallis, A. M., Graymore, M. L. M., & Richards. A. J. (2011). Significance of environment in the assessment of sustainable development: the case for south west Victoria. *Ecological Economics*, 70, 595–605.
- World Travel and Tourism Council (WTTC), World Travel Organization (WTO) y Earth Council (EC). (1997). “Agenda 21 for the travel and tourism industry”. WTO. Madrid. Recuperado 13 diciembre, 2016. <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284403714>