

PUESTA EN VALOR DEL PATRIMONIO CULTURAL: UNA PROPUESTA DE RUTA PARA UN TURISMO INCLUSIVO EN MADRID¹

Beatriz Narbona Reina²
Ignacio González Cavero³
Laura Vidal Serrano⁴
Isabel Martínez Gutiérrez⁵

Resumen:

Con ocasión del diagnóstico realizado en el panorama cultural de la Comunidad de Madrid y a partir de los resultados obtenidos para conocer el grado de accesibilidad a la cultura que tienen determinados colectivos en riesgo de exclusión social, el objetivo principal del presente artículo es dar a conocer la metodología y herramientas utilizadas en el diseño de una ruta temática en torno al patrimonio americano en la región madrileña. Para esta última, dirigida a adultos con discapacidad intelectual, la colaboración con diversos agentes especializados en pedagogía o trabajo social resulta necesaria y obligatoria, lo que permite no solo la mejora y adaptación de unos contenidos pensados para un público concreto, sino también crear una red de trabajo que evidencie la implicación y aportación de diferentes áreas.

Por todo ello, el conocimiento de las políticas culturales que las administraciones públicas definen entre sus líneas estratégicas en relación con el Turismo Inclusivo y los diferentes proyectos que instituciones museísticas y entidades culturales han puesto en marcha para este tipo de públicos, constituyen un punto de partida en la conceptualización y formalización de una ruta temática que dé respuesta al diagnóstico formulado inicialmente. Pero pretendemos ir más allá. En este sentido, su posterior ejecución y desarrollo responderá a una de las actividades propuestas en un Proyecto I+D en el que los autores participamos, llegando incluso a digitalizar sus contenidos para que los Centros de Día que acogen a estos colectivos puedan hacer uso de ellos.

Palabras Clave: Turismo Inclusivo; rutas; patrimonio cultural; seña de identidad.

¹ Los resultados del presente artículo derivan del proyecto I+D “América en Madrid. Patrimonios interconectados e impacto turístico en la Comunidad de Madrid (AmerMad-CM)” (H2019/HUM-5694). Convocatoria de programas de actividades de I+D en Ciencias Sociales y Humanidades, cofinanciada por la Comunidad de Madrid y la Unión Europea. El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro. IP: Antonio Álvarez-Ossorio Alvariano; y cuya propuesta pretendemos implementar en una posterior convocatoria.

² Universidad Autónoma de Madrid. beatriz.narbona@uam.es (autora a efectos de correspondencia).

³ Universidad Autónoma de Madrid. ignacio.gonzalez@uam.es

⁴ Universidad Autónoma de Madrid. laura.vidals@uam.es

⁵ Investigadora independiente. si.martinezisa@gmail.com

ENHANCING CULTURAL HERITAGE: A PROPOSAL FOR INCLUSIVE TOURISM IN MADRID

Abstract:

In light of the diagnosis conducted within the cultural landscape of the Community of Madrid and based on the results obtained assessing the degree of cultural accessibility for certain social exclusion risk groups, the main objective of this article is to present the methodology and tools used in designing a themed route focused on the American heritage in Madrid. For this route, aimed at adults with intellectual disabilities, collaboration with various specialized agents in pedagogy and social work is both necessary and mandatory. This not only allows for the improvement and adaptation of content tailored to a specific audience but also facilitates the creation of a network that fosters the involvement and contribution of different areas.

Therefore, an understanding of the cultural policies defined by public administrations within their Inclusive Tourism strategic plans and the various projects initiated by museum institutions and cultural entities for such audiences serve as a starting point in the conceptualization and creation of this themed route. However, we aim to go further, as this route's subsequent implementation will be part of the activities proposed in an R&D project where the authors are involved, offering the possibility of even digitizing its contents for use by the Day Centers that accommodate these groups.

Keywords: Inclusive Tourism; routes; cultural heritage; identity distinctive feature.

1. INTRODUCCIÓN

Enmarcando este trabajo dentro del turismo inclusivo, la igualdad de oportunidades y el diseño de productos turísticos para todas las personas se convierten en la esencia fundamental y representan un cambio significativo en la perspectiva tradicional de la accesibilidad. Este cambio cultural busca satisfacer equitativamente las diversas necesidades individuales, reconociendo la diversidad como algo común a todos, ya que cada persona puede enfrentar limitaciones en distintos momentos. Se destaca así que la inaccesibilidad no se limita únicamente al entorno físico, sino que también puede incluir la información y los recursos, generando desigualdades en la participación social.

El artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) destaca la importancia de garantizar el acceso equitativo a entornos físicos, transporte, información, comunicaciones y servicios públicos para personas con discapacidad. En la misma línea, el *European Institute for Design and Disability* (EIDD, 2004) impulsa el concepto de “diseño para todos”, abogando por considerar desde el inicio las capacidades y limitaciones humanas al desarrollar bienes y servicios universalmente utilizables. Cuando nos centramos en las necesidades de las personas con discapacidad intelectual, es crucial señalar su dificultad para comprender situaciones emergentes y su alterada percepción de la realidad. Por ello, proporcionar información clara y fácilmente comprensible es esencial para su actuación efectiva en diversas situaciones (Garza, 2016).

En este contexto es en el que se desarrolla el presente artículo, que tiene como objetivos realizar un análisis para conocer el grado de accesibilidad a la cultura de determinados

colectivos en riesgo de exclusión social en la región madrileña y plantear los dispositivos y herramientas a utilizar en la adaptación del diseño de una ruta temática sobre el patrimonio americano en Madrid, el cual asegure su realización por todas las personas.

2. LA INCLUSIÓN EN EL TURISMO CULTURAL: CONCEPTOS CLAVE

El turismo inclusivo, que va más allá del turismo accesible, busca garantizar el derecho de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad o diversidad funcional, a participar en actividades turísticas. La creación de un turismo universalmente utilizable es fundamental para una sociedad inclusiva, promoviendo un turismo de calidad para todos. La accesibilidad universal y el diseño inclusivo trascienden lo físico y lo virtual y tienen un marcado impacto social. Desde la perspectiva europea, la accesibilidad se refiere a tres formas básicas de actividad humana: la movilidad, la comunicación y la comprensión. El desafío de la sociedad actual radica en asegurar que todas las personas, independientemente de sus circunstancias, tengan la oportunidad de llevar una vida digna y tomar decisiones sobre su estilo de vida.

Para tratar la inclusión en el turismo cultural, es importante definir términos clave como son inclusión, diversidad funcional o exclusión social. En este sentido, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de Naciones Unidas se refiere a la inclusión en su preámbulo como “la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, 2008: 1). Esta definición destaca la importancia de crear entornos que permitan la participación equitativa y autónoma de todas las personas, así como la necesidad de integrar a todas las personas en la sociedad sin discriminación y en igualdad de condiciones.

Dicha igualdad de condiciones hace referencia a las posibles diferencias que las personas deben afrontar derivadas de situaciones de diversidad funcional y de exclusión social. Por un lado, la diversidad funcional (expresión muy utilizada durante los últimos años y en la que, dada su complejidad, nos detendremos más adelante) es un término que abarca una amplia gama de capacidades y discapacidades, reconociendo que las personas tienen diferentes formas de funcionar en el mundo. Por otro lado, la exclusión social hace referencia a la situación en la que ciertos grupos de personas se encuentran marginados o privados de participar plenamente en la sociedad, en este caso, en actividades culturales y turísticas.

2.1. Turismo inclusivo

El turismo inclusivo comprende el “conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (Grünwald, L. et al. (1996), citado en UNWTO, 2014: 17). De esta forma, la clave está en hacer posible que toda la población (no sólo las personas con discapacidad, sino todos los individuos –como por ejemplo familias con niños/as pequeños/as o personas con discapacidad transitoria (Domínguez et al., 2015)– realice actividades turísticas sin barreras, garantizando que los destinos turísticos sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, discapacidad o edad (Rodríguez, 2018: 132). Aunque no existe una definición internacionalmente consensuada del “turismo inclusivo”, podemos tratar de definir el concepto refiriéndonos a las propuestas ofrecidas por tres instituciones reconocidas a nivel internacional en el ámbito del turismo y la accesibilidad: la

Organización Mundial del Turismo (OMT), la *European Network for Accesible Tourism* (ENAT) y la *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO).

Según la OMT, el turismo inclusivo (turismo accesible o turismo para todos) debe crear entornos accesibles que permitan la participación de todas las personas, incluyendo a aquellas con discapacidades, a través de la eliminación de barreras físicas, sociales y culturales. Así lo define como “una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal” (OMT, 2023: 6).

De este modo, la inclusión en el turismo implica un diseño universal que la OMT (2023: 7) explica del siguiente modo:

Por “diseño universal” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

El diseño universal promueve un cambio hacia el diseño centrado en el usuario, siguiendo un enfoque holístico y con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, independientemente de los cambios que puedan experimentar en el curso de sus vidas. En consecuencia, el diseño universal es un concepto que va más allá de las cuestiones de la mera accesibilidad de edificios para personas con discapacidad y debería convertirse en una parte integral de las políticas y la planificación en todos los aspectos de la sociedad.

Coincidiendo en estas ideas, pero centrándose en el objetivo primordial, la ENAT especifica que el turismo inclusivo es el que garantiza que todos los destinos y productos turísticos estén abiertos a todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas, sensoriales o cognitivas, en un entorno que sea sostenible y respetuoso con la diversidad. El turismo inclusivo debe, por tanto “*create products for the broadest possible range of persons operating under the broadest possible range of conditions – a ‘whole-of-life approach’ that aligns with broader universal design principles*” (ENAT, 2022: 9). En esta misma línea, y según la UNWTO (2021), el turismo inclusivo trata de asegurar que todos los miembros de la sociedad tengan la oportunidad de participar en actividades turísticas sin discriminación, permitiendo a todas las personas disfrutar plenamente de los beneficios del turismo.

Como se puede observar, los tres organismos destacan la importancia de garantizar la accesibilidad y la participación equitativa de todos los grupos, independientemente de sus capacidades o limitaciones. Además, hacen alusión a tres áreas esenciales en las que pueden darse estas barreras: física, cultural y social. Es precisamente en el aspecto físico y sensorial en el que los esfuerzos por acercar el turismo a todas las personas se centraron originalmente, aplicándose medidas y herramientas de accesibilidad que garantizaran que los entornos, productos y servicios turísticos fueran accesibles para todas las personas, independientemente de sus limitaciones físicas o sensoriales. La accesibilidad, según la OMS (2023), es la cualidad de un entorno, producto, servicio o instalación que permite a todas las personas, en particular a

las personas con discapacidad, interactuar y utilizarlo de manera segura, eficiente y cómoda y con la mayor autonomía posible. Estas cualidades hacen posible ofrecer un turismo accesible.

2.1.1. Turismo accesible

Tal como se ha podido ver, turismo accesible y turismo inclusivo son conceptos muy relacionados que pueden confundirse fácilmente, por lo que definir el turismo accesible es fundamental para establecer la diferencia con el turismo inclusivo. El concepto de “turismo accesible” ha evolucionado enormemente durante los últimos diez años y su definición aún se encuentra también en evolución. Podemos encontrar dos definiciones que aportan una visión bastante completa.

En primer lugar, y según la Subdirección General de Calidad e Innovación Turística (2008: 4), el concepto de turismo accesible se basa sobre el principio de que el turismo es un derecho social fundamental para todos, a saber, el derecho de la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la integración social, ya que, para las personas con discapacidad, tanto como para todas las demás, las actividades comprendidas bajo las categorías de ocio y turismo son fundamentales para la calidad de vida.

Y, en segundo lugar, el grupo ILUNION, miembro de la Fundación ONCE, explica el concepto de turismo accesible del siguiente modo: “El ‘turismo para todos’ es un concepto global que se centra en garantizar la accesibilidad de las zonas turísticas. El turismo accesible pone el foco en la necesidad de un diseño universal y una infraestructura accesible en hoteles, transporte, actividades de ocio y otros servicios relacionados con el turismo. Este estándar es crucial para proporcionar una experiencia de viaje inclusiva para todas las personas” (2023).

Como puede verse, estas definiciones resaltan la importancia de eliminar barreras arquitectónicas y comunicativas y facilitar la participación de personas con diferentes capacidades en la experiencia turística. Estas ideas son clave a la hora de distinguir el turismo accesible del turismo inclusivo. Mientras el turismo accesible se centra principalmente en eliminar barreras físicas para permitir la participación de personas con discapacidades, el turismo inclusivo tiene un alcance más amplio, abordando no solo las barreras físicas, sino también las sociales y culturales, con el objetivo de garantizar la participación equitativa de todos los grupos, independientemente de sus circunstancias.

2.1.2. Accesibilidad vs inclusión y su aplicación al turismo

Como se ha podido ver arriba, diferenciar la accesibilidad de la inclusión es fundamental para comprender cómo se aplican estos conceptos tanto en la sociedad en general como en el contexto del turismo. La accesibilidad se refiere a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o cognitivas que impiden o dificultan la participación de ciertos grupos en actividades o entornos específicos. Se centra en crear condiciones y entornos que permitan el acceso a personas con diversas capacidades, asegurando que puedan entrar, interactuar y utilizar los espacios y servicios de manera efectiva.

La inclusión, por su parte, es un concepto mucho más amplio y ambicioso que va más allá de la accesibilidad física. Se trata de crear un ambiente donde todas las personas, independientemente de sus capacidades, antecedentes o características, se sientan bienvenidas, respetadas y puedan participar plenamente en todos los aspectos de la sociedad. La inclusión

implica no solo la eliminación de barreras físicas, sino también la promoción de la diversidad, el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades para todos.

Aplicando estos dos conceptos al turismo, los objetivos de cada uno de ellos serían:

- **Accesibilidad en el turismo:** se centra en garantizar que los destinos, atracciones turísticas, alojamientos y servicios sean accesibles para personas con diferentes capacidades mediante la eliminación de barreras físicas y la provisión de servicios adaptados, como rampas, baños accesibles, información en formatos accesibles, entre otros.

- **Inclusión en el turismo:** yendo más allá de la accesibilidad física, pretende crear experiencias turísticas que sean inclusivas para todos los visitantes. Implica la sensibilización del personal, la promoción de la diversidad cultural, la aceptación y respeto de las diferencias, y la creación de experiencias que sean significativas y relevantes para una amplia gama de personas.

En resumen, la accesibilidad trata de eliminar barreras físicas para el acceso, mientras que la inclusión abarca un enfoque más holístico que busca la participación equitativa y el respeto a la diversidad en todos los aspectos de la vida, incluido el turismo.

2.2. ¿Diversidad funcional cognitiva o personas con discapacidad intelectual?

Dado que uno de los objetivos de este trabajo es hacer una propuesta de adaptación de una ruta previa con diseño al uso en una ruta inclusiva para adultos con diversidad funcional cognitiva, se hace necesario delimitar el significado con que se usa esta terminología. El término “diversidad funcional” fue propuesto por el Foro de ida Independiente y Diversidad para denominar “la diferencia de funcionamiento de una persona al realizar las tareas habituales (desplazarse, leer, agarrar, ir al baño, comunicarse, relacionarse, etc.) de manera diferente a la mayoría de la población” (Romañach y Lobato, 2005: 8).

Es un término que la ONU, en su Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008), propone utilizar como una alternativa al concepto de “discapacidad” para reconocer que las personas tienen diferentes capacidades y que la sociedad debe adaptarse para permitir la plena participación e inclusión de todas las personas, independientemente de sus diferencias funcionales. Sin embargo, COCEMFE (2018) usa este término desde un punto de vista diferente: “Partiendo de la base de que todas las personas somos igualmente diversas o diferentes unas de otras, el término diversidad funcional se refiere a que cada miembro de la sociedad tiene unas determinadas capacidades, que deben ser gestionadas de modo que no se produzcan exclusiones o discriminaciones”.

Teniendo en cuenta esta información, la diversidad funcional cognitiva podría definirse como las diferencias en las capacidades cognitivas de las personas, como el pensamiento, la comprensión, la memoria y el procesamiento de la información. Esto incluye, entre otros, a personas con trastornos del desarrollo intelectual, trastornos del espectro autista y otras condiciones que afectan las funciones cognitivas.

Por este motivo, y dado que la expresión “diversidad funcional cognitiva” englobaría a toda la sociedad, algunas voces no consideran que su utilización sea adecuada. En este sentido, entidades como Plena Inclusión Madrid o el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, insisten en que el término correcto para referirse a este colectivo es el de “personas con discapacidad”, ya que los propios sujetos demandan ser

llamados así y evitar, de esta forma, ocultar una realidad. Además, la COCEMFE ha publicado recientemente la reedición y actualización del *Manual de Lenguaje Inclusivo* (2022) –publicado en 2018– con el objetivo de facilitar a la sociedad el conocimiento y utilización de una terminología correcta, respetuosa y adecuada para referirse a personas con discapacidad. Todo ello con la intención de visibilizar la discapacidad y adoptar unos comportamientos inclusivos.

Sobre este último particular, y para lograr la inclusión en el turismo de personas con discapacidad intelectual, se aplican múltiples medidas y herramientas que consiguen acercar los entornos y actividades turísticas a cualquier persona. Por ejemplo, para hacer que una ruta turística sea inclusiva para este colectivo se puede emplear:

- Material adaptado: materiales visuales y táctiles como maquetas, réplicas táctiles de objetos, libros o guías con ilustraciones y textos sencillos para facilitar la comprensión.
- Recursos multimedia accesibles: audioguías con narraciones claras y simples, subtítulos en vídeos, vídeos explicativos cortos y concisos, y aplicaciones móviles con información en formatos accesibles.
- Señalización clara: cartelería con imágenes y símbolos claros, colores contrastantes para facilitar la identificación de áreas o exhibiciones, y textos breves y simples.
- Espacios sensoriales: creación de espacios tranquilos y sensoriales para personas con sensibilidades sensoriales, con iluminación suave, sonidos suaves o ausencia de ellos, y texturas agradables.
- Apoyo del personal: capacitación del personal del museo en sensibilización y comunicación efectiva con personas con diversidad funcional cognitiva, ofreciendo ayuda y orientación según sea necesario.
- Rutas interactivas participativas: actividades participativas que involucren los sentidos, como tocar objetos, participar en demostraciones o actividades prácticas relacionadas con las exhibiciones.
- Adaptaciones tecnológicas: tecnología accesible como aplicaciones móviles con realidad aumentada para ofrecer información adicional en formatos interactivos y comprensibles.
- Adaptación del entorno: asegurarse de que las áreas sean accesibles para sillas de ruedas y tengan pasillos amplios para facilitar la movilidad, así como la disponibilidad de ascensores o rampas.
- Narrativas inclusivas: que presenten la historia o el contenido de las exhibiciones de manera simple, con enfoques lúdicos y comprensibles para diferentes niveles cognitivos.

Incorporar una combinación de estas adaptaciones puede ayudar a garantizar una experiencia más accesible y enriquecedora para este público.

2.3. Exclusión social

Abordar la exclusión social y su relación con la cultura y el ocio es fundamental para comprender el contexto en el que se desarrolla el turismo inclusivo, que debe paliarla, facilitando la inclusión social. Como principio general, la inclusión social se enfoca en los derechos sociales y la solidaridad ciudadana, destacando los problemas de distribución a nivel

grupal en lugar de individual. Este concepto abarca más que la pobreza, reconociendo que los grupos marginados no constituyen una masa homogénea, sino que presentan diferencias según ocupación, etnia, ubicación geográfica o raza. La exclusión social, a menudo asociada con la pobreza y la desigualdad, puede explicarse en base a la identidad, siendo factores como género, raza, casta, etnia, religión o discapacidad identidades comunes que pueden resultar en la exclusión. En resumen, la inclusión social se define “como el proceso de mejorar las condiciones de las personas y los grupos excluidos para que formen parte realmente de la sociedad” (Crespi-Vallbona et al., 2019: 161).

En relación con el sector turismo, la exclusión social se manifiesta cuando ciertos grupos o individuos enfrentan barreras que les impiden acceder, participar o disfrutar de actividades culturales y de ocio. Esto puede deberse a limitaciones económicas, falta de acceso físico a espacios culturales, barreras cognitivas o sociales, discriminación, entre otros factores, y puede llevar a la marginalización de ciertos grupos, impidiéndoles disfrutar plenamente de experiencias culturales, participar en eventos comunitarios o acceder a recursos educativos y recreativos disponibles para la sociedad en general. Al abordar la exclusión social, el turismo inclusivo busca eliminar estas barreras y garantizar que todas las personas, independientemente de sus circunstancias o características, puedan acceder y disfrutar de actividades culturales y de ocio de manera equitativa y sin discriminación.

3. MAPEO DEL PANORAMA CULTURAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID EN MATERIA DE TURISMO INCLUSIVO

La Comunidad de Madrid representa una oferta turística rica y diversificada en términos de turismo cultural. Esta región no solo puede reducirse a su capital, la cual está consolidada como un destino exitoso en la industria turística española, sino que también abarca una serie de destinos con un notable valor patrimonial. Por ejemplo, la UNESCO ha reconocido lugares como la Universidad y el Recinto Histórico de Alcalá de Henares, el Paisaje Cultural del Real Sitio de Aranjuez y el Palacio de San Lorenzo de El Escorial. Esta región también es distinguida por sus "Villas de Madrid", un conjunto de poblaciones que preservan una autenticidad rural y al mismo tiempo cuentan con la infraestructura turística necesaria para garantizar una experiencia de calidad. Algunos ejemplos de estos lugares son Buitrago del Lozoya, Colmenar de Oreja, Chinchón y Manzanares el Real, cada uno con su propio encanto y riqueza cultural. Además, su oferta también incluye elementos que se benefician de su entorno natural, como la Sierra de Guadarrama, ofreciendo rutas y actividades que conectan el turismo cultural con la naturaleza (Turismo Madrid, 2024).

Esta visión global de la Comunidad de Madrid en cuanto al turismo cultural pone de manifiesto la necesidad de garantizar el compromiso con la preservación de su patrimonio cultural y natural, así como con el desarrollo de un turismo que sea beneficioso tanto para los visitantes como para las comunidades locales, garantizando la inclusión y la sostenibilidad de este a largo plazo. De esta forma, el panorama cultural en la Comunidad de Madrid en materia de turismo inclusivo se caracteriza por una serie de iniciativas y recursos que buscan mejorar la accesibilidad y la inclusión. En primer lugar, esta región cuenta con una serie de aplicaciones y herramientas digitales orientadas a mejorar la accesibilidad turística. Un ejemplo de ello es la aplicación MAPcesible, una plataforma colaborativa donde los usuarios pueden mapear y consultar la accesibilidad de los lugares creada por la Fundación Telefónica (Turismo Madrid,

2023). Otro ejemplo relevante es TUR4ALL, que proporciona información sobre la accesibilidad de más de 1800 recursos y establecimientos turísticos en España.

Con respecto a los museos y espacios culturales, el Paseo del Arte –que incluye el Museo Nacional del Prado, el Museo Thyssen-Bornemisza y el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía– ha implementado adaptaciones para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad. Además, museos como el Museo Tiflológico de la ONCE, el Museo Arqueológico Nacional y el Museo Naval también han trabajado en mejorar la inclusión. Por ejemplo, el Museo Tiflológico ofrece un recorrido táctil de maquetas, pinturas y esculturas; mientras que el Museo Arqueológico Nacional proporciona folletos accesibles y recursos táctiles para sus visitantes. Además, existe una iniciativa de teatro accesible que busca crear y recopilar ofertas de teatro para personas con discapacidad sensorial, mostrando un compromiso con la inclusión en las artes escénicas e incluyendo recursos como lenguaje de signos, subtítulos y sistemas de ayuda auditiva para hacer las representaciones teatrales más inclusivas (Turismo Madrid, 2023).

Por su parte, Plena Inclusión Madrid coordina visitas turísticas accesibles e inclusivas en zonas emblemáticas de Madrid, adaptadas para personas con discapacidad intelectual (Plena Inclusión Madrid, 2018). Y, en colaboración con la asociación Predif, el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado una guía de turismo accesible que incluye rutas adaptadas y un mapa turístico accesible para personas con discapacidad visual, disponible en las oficinas de información turística (Diario de Madrid, 2023).

Además, en España, existen varias organizaciones y asociaciones que trabajan para promover la inclusión en el turismo cultural. Las más relevantes son:

- Fundación ONCE: a través de su programa "Turismo Accesible" promueve la accesibilidad y la inclusión en destinos turísticos, incluyendo el turismo cultural.
- Plena Inclusión Madrid: esta organización trabaja en favor de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, promoviendo su inclusión en todos los ámbitos, incluido el turismo cultural.
- COCEMFE: trabaja en la promoción de la igualdad de oportunidades y la inclusión de personas con diversidad funcional en diferentes aspectos de la vida, incluyendo el turismo cultural.
- Red Estatal de Ciudades Accesibles: agrupa a ciudades comprometidas con la accesibilidad universal y el diseño para todos, lo que incluye la promoción de entornos culturales accesibles.
- Destinos Turísticos Accesibles: iniciativa de la Secretaría de Estado de Turismo y el Real Patronato sobre Discapacidad, que promueve la accesibilidad en destinos turísticos, incluyendo aquellos con interés cultural.
- Impulsa Igualdad: promueve la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad gravemente afectadas, y gestiona la plataforma TUR4all para que las personas con necesidades de accesibilidad puedan viajar, disfrutar de los destinos turísticos y participar en las actividades de ocio como cualquier turista.

Estas organizaciones y asociaciones trabajan activamente para fomentar la accesibilidad y la inclusión en el turismo cultural en España, desarrollando iniciativas, promoviendo buenas

prácticas y sensibilizando sobre la importancia de hacer que los destinos y actividades culturales sean accesibles para todos.

4. “TURISMO PARA TODOS”: DIAGNÓSTICO DEL PÚBLICO OBJETIVO

4.1. Metodología

Es fundamental atender las necesidades de los adultos con discapacidad intelectual para lograr una sociedad verdaderamente inclusiva. Este apartado se centra en la importancia de la investigación en la creación de un marco teórico sólido para desarrollar un modelo de turismo que aborde de manera integral las necesidades de dicho colectivo y que sea capaz de mejorar su bienestar social, al mismo tiempo que, como se mencionaba anteriormente, se actúa en beneficio para la propia industria turística y del propio destino.

En la esfera del turismo, y tomando como referencia los conceptos utilizados anteriormente, la noción de accesibilidad implica la facilitación de acceso a determinados lugares o servicios para individuos con diversas capacidades y necesidades, cumpliendo con condiciones fundamentales para su utilización. En contrapartida, el turismo inclusivo no se restringe meramente a la satisfacción de condiciones de acceso, sino que implica una planificación, gestión y oferta que consideran de manera específica los diversos perfiles de turistas con necesidades que se van más allá de únicamente las posibles amenazas físicas. Este enfoque busca asegurar que todos los individuos, independientemente de sus capacidades, tengan la oportunidad de disfrutar plenamente de las experiencias turísticas.

Por lo tanto, el turismo inclusivo debe enmarcarse gradualmente dentro de una estrategia global que alcance, tanto a los destinos más maduros, como a los emergentes. Se requieren más políticas públicas que estructuren y permitan la homogeneidad para la coordinación de intereses, objetivos, programas y recursos a todos los niveles, de igual forma, competencias de gobierno, con el consenso de los agentes políticos, económicos y sociales.

Y es que, según el estudio realizado por la Fundación Adecco (2018), 5.968.261 de ciudadanos pertenecientes a este colectivo se situarían dentro del mercado de turismo, de los cuales un 56% admite no salir de vacaciones por miedo a las barreras que pueda encontrar. Si se consiguieran adaptar las circunstancias a la oferta se podrían recuperar 3.342.226 turistas, consiguiendo así aumentar el número de empleos, pudiendo generar hasta 104.806 (Gil, 2018). Apostar por este tipo de turismo es una opción rentable para la economía y un derecho fundamental que no se puede negar a ningún ciudadano, teniendo además en consideración las tendencias demográficas de una sociedad envejecida y registrándose un índice de longevidad cada vez más elevado.

Dentro del colectivo analizado pueden distinguirse tres grandes grupos (Libro Blanco de la Accesibilidad, 2003, 27):

1. Los discapacitados permanentes: son personas con discapacidades derivadas de deficiencias motrices, sensoriales o mentales. Según la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de salud (INE, 1999), este grupo representa el 8’8% de la población española. (turistas con deficiencias en sus capacidades físicas, turistas con disminución o pérdida de sus capacidades sensoriales auditivas o visuales)

2. Las personas mayores de 65 años no discapacitadas que, según datos de la EDDDES, ascienden a un 10'9% de personas sobre el total nacional.

3. Los discapacitados temporales: son personas afectadas por circunstancias transitorias derivadas de actividades o situaciones coyunturales. En este grupo se incluyen:

a. Las personas que sufren lesiones físicas de manera temporal y que representan el 1'3% de la población.

b. Las mujeres embarazadas (0'5% de la población).

c. El resto de la población (17'7% de la población), incluyéndose a las personas que llevan niños/as en brazos o en cochecitos, los que transportan bultos pesados, etc. (turistas en situaciones temporales que reducen sus capacidades).

Por tanto, según *El Manual sobre Turismo Accesible para Todos* “la tendencia actual es la de integrar dentro del concepto Turismo Accesible bajo el paraguas de un diseño para todos” (Organización Mundial del Turismo, 2014: 20). Esto nos lleva a contemplar el alcance del turismo inclusivo que no sólo implica a las personas con discapacidad permanente, sino incluye también a las personas con discapacidades permanentes y temporales, personas mayores, familias a cargo de menores de corta edad. Todos ellos se beneficiarían de un entorno accesible a la hora de hacer turismo, consiguiendo una experiencia con mayor calidad y sintiéndose partícipes en la actividad turística.

Dada la importancia de facilitar la entrada de este colectivo al mercado, el propósito último de la presente investigación es la elaboración de un marco teórico sobre el que poder crear un modelo de ruta dentro del tipo de turismo que permita ser inclusivo y “para todos”. De esta forma, se decidió profundizar en el perfil de este colectivo a través de la realización de una entrevista realizada a Óscar García, coordinador de proyectos de accesibilidad en Plena Inclusión Madrid, una entidad sin ánimo de lucro conformada como la Federación de Organizaciones de Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo de Madrid. El objetivo de esta última es analizar las opiniones respaldadas por profesionales especializados del sector y que permitan responder y dar forma a las diferentes etapas en la elaboración de la ruta que se quiere proponer. El tipo de entrevista, semiestructurada y basada en un guion preestablecido de preguntas abiertas, ha permitido detectar necesidades y enfocar el tipo de buenas prácticas y actividades que se deben incluir en el producto a diseñar, cuyos resultados se recogen a continuación.

4.2. Resultados

Los aspectos más significativos de dicha entrevista son:

1. Déficit actual en la oferta existente.

Se identificó una falta sustancial en la oferta vigente de paquetes e itinerarios previamente estructurados por organismos, señalando la necesidad imperante de optimización en la planificación y presentación de estos elementos.

2. Poca formación en materia de accesibilidad de los profesionales del sector turismo.

La capacitación de los profesionales en el ámbito de la accesibilidad turística se vuelve esencial para generar un cambio significativo a favor del enfoque de accesibilidad universal y la inclusión social.

3. Barreras físicas y cognitivas.

Se constató la existencia de obstáculos no exclusivamente físicos, sino también cognitivos, haciendo énfasis en la necesidad de abordar y superar estos desafíos para asegurar una accesibilidad integral. Por ejemplo, se destacó la falta de orientación como una barrera cognitiva.

4. Importancia de crear itinerarios de forma holística.

Se subrayó la importancia de concebir itinerarios de manera holística, integrando coherentemente diversas experiencias para brindar una narrativa completa y enriquecedora.

5. Hilo conductor para la comprensión.

La coherencia en el *storytelling* fue destacada como un elemento esencial, enfatizando la necesidad de una narrativa consistente y envolvente para mejorar significativamente la experiencia del usuario.

6. Motivación del usuario basada en la novedad.

Se resaltó la importancia de motivar activamente al usuario mediante la introducción de elementos novedosos en la oferta turística, fomentando así la participación. Se hizo hincapié en considerar al usuario como un miembro activo de la comunidad capaz de realizar aportaciones.

7. Duración limitada con paradas estratégicas.

Los itinerarios deberán tener una duración limitada y contar con paradas, optimizando así la experiencia del usuario y evitando la fatiga. Se recomendó un itinerario de, aproximadamente, 45 minutos e, incluso, 1 hora.

8. Contenidos no muy exhaustivos, sino conceptuales.

Optar por presentar conceptos generales que faciliten la comprensión, memorización y retención de información por parte del usuario.

9. Grupos reducidos.

Se abogó por la preferencia de grupos reducidos, poniendo énfasis en la atención personalizada y la calidad de la experiencia para cada participante.

10. Incentivar la participación.

Incentivar de manera activa la participación del usuario, explorando formas dinámicas de involucrarlo en la experiencia turística.

11. El papel humano como transmisor de conocimiento.

Se subrayó la superioridad de la interacción humana sobre los dispositivos digitales en la transmisión de conocimientos, enfatizando la importancia de la conexión interpersonal.

12. Variedad de formatos.

Se resaltó la promoción de múltiples formatos, considerando aspectos como imágenes, sonido y otros, especialmente en el ámbito de la accesibilidad cognitiva, para facilitar la comprensión y retención de información.

13. Segmentos fusionados.

Se planteó la posibilidad de fusionar segmentos, reconociendo el aumento de adultos mayores con limitaciones físicas y cognitivas y sugiriendo su inclusión en las propuestas turísticas.

14. Brecha digital.

Se evidenció una clara brecha digital, con adaptaciones variables a tecnologías como WhatsApp, pero dificultades en la adopción de otras plataformas, como Zoom, resaltando la necesidad de abordar estas disparidades en la implementación de soluciones tecnológicas.

5. UNA PROPUESTA DE RUTA TEMÁTICA PARA ADULTOS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Llegados a este punto, quisiéramos centrar este apartado en formular una propuesta derivada de los resultados obtenidos del Proyecto de Investigación I+D “América en Madrid. Patrimonios interconectados e impacto turístico en la Comunidad de Madrid (AmerMad-CM)” y que pretendemos realizar en una segunda convocatoria durante los próximos años. Entre las diferentes actividades diseñadas sobre este particular, la metodología llevada a cabo para la conceptualización y ejecución de una serie de rutas temáticas dirigidas a diferentes colectivos (Celemín et al., 2022; Rubio et al., 2023) nos permitió valorar el grado de repercusión que tiene el patrimonio americano en la Comunidad de Madrid para el público objetivo, a lo que hay que añadir la escasa oferta por parte de las instituciones y organismos sobre este legado en el sector turismo. Pero además estos recorridos se digitalizaron en una fase posterior gracias al contrato de patrocinio firmado con la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid en 2022, a los que se puede acceder a través de la página web de Turismo de la región (Comunidad de Madrid, 2024).

Tras un pormenorizado estudio de los recursos patrimoniales disponibles, cada una de estas rutas fueron concebidas para un público diferente, las cuales se implementaron como experiencia piloto en septiembre de 2022:

- Ruta 1. *Huellas de América en Madrid: paseo lúdico por la historia*. Este recorrido está dirigido a familias con niños/as de entre 7 y 12 años de edad, el cual se articula en torno a la visita al Museo de América, la realización de una actividad dinámica en el Parque del Oeste –espacio emblemático de la ciudad que alberga monumentos en memoria de personalidades que jugaron un papel importante en América– y, por último, una experiencia gastronómica para degustar platos tradicionales de Perú en el cercano Restaurante La Morochoa.
- Ruta 2. *Del Parque del Buen Retiro al Museo Naval: recorrido por el legado de América en Madrid*. Diseñada para adultos en general, esta ruta está pensada para realizar una visita al uso a dos lugar emblemáticos de Madrid, el Parque del Buen Retiro (con monumentos homenaje a la República de Cuba, a Justo Arosemena, Pedro Vargas Mata o Andrés Eloy Blanco; lugares como la Puerta de la América Española; o especies

vegetales como el liquidámbar o el ahuehuete, entre otros ejemplos) y el Museo Naval (con maquetas, piezas, armas e instrumentos originales de los navíos más relevantes de la historia de América, junto con cuadros de personajes y situaciones clave, o valiosos mapas como la Carta universal de Juan de la Cosa). Además, también cuenta con una experiencia gastronómica iberoamericana.

- Ruta 3. *Huellas de América en Madrid: memoria de los cinco sentidos*. En esta ruta se ofrece al público adulto la visita a la sala de América del Museo Nacional de Antropología, en la que permita conocer las artes y costumbres de sus pueblos, y al Real Jardín Botánico, cuya finalidad es la de dar a conocer las especies más atractivas procedentes de Latinoamérica. Al igual que las rutas anteriores, este recorrido finaliza con una degustación en un restaurante, en esta ocasión argentino.

Al margen de los públicos mencionados a los que están destinadas estas rutas, el objetivo principal del grupo de trabajo fue, desde un primer momento, diseñar un recorrido para personas con discapacidad intelectual, concretamente a adultos. Sin embargo, y teniendo en cuenta las necesidades que este colectivo presenta, consideramos oportuno, en primer lugar, partir de los resultados de la entrevista realizada en diciembre de 2021 a uno de los responsables de Plena Inclusión Madrid –y que hemos recogido en el apartado anterior–; en segundo lugar, llevar a cabo una selección de los diferentes recursos patrimoniales que conforman cada una de las rutas realizadas, así como el espacio en que se enmarcan; y, en tercer lugar, valorar cuál de ellas podría tener un mayor interés para este colectivo. Dicha labor precisa de personal cualificado y especializado, por lo que será necesaria la colaboración de entidades como Plena Inclusión Madrid y el Área de Atención a la Discapacidad de la Universidad Autónoma de Madrid, donde los autores del presente artículo impartimos docencia.

Por lo tanto, y con la finalidad de continuar con el diseño de estas rutas en la próxima convocatoria de la Comunidad de Madrid, quisiéramos dar voz a un público que apenas cuenta con actividades culturales, a la vez que poner en valor el patrimonio americano en la región mediante este tipo de herramientas de difusión. Para ello expondremos a continuación las diferentes fases y líneas de actuación que articularán la metodología de nuestro trabajo:

- Fase 1. Selección del recurso patrimonial.

En cuanto a las tres rutas diseñadas, uno de los recursos patrimoniales que, en nuestra opinión, podría dar respuesta a las necesidades de los adultos con discapacidad intelectual es el Museo de América, organismo de dependencia orgánica adscrito al Ministerio de Cultura y Deporte. La accesibilidad de sus instalaciones y el grado de impacto que pueden generar sus fondos vinculados con la temática del proyecto –además de contar con un plano del museo y un folleto de algunas de sus obras más significativas en lectura fácil, tanto en su página web (Museo de América, 2024) como mediante un código QR en sus salas–, hacen de dicha institución museística un espacio de aprendizaje y reflexión idóneo para trabajar con este colectivo.

- Fase 2. Diseño y adaptación de la ruta temática.

Una vez elegido el marco en que desarrollaremos nuestra propuesta, es fundamental seleccionar las obras más relevantes del museo y que hemos estudiado previamente para el diseño de la Ruta 1. Dichas piezas deben estar estrechamente relacionadas entre sí y ser coherentes con el discurso que se quiere transmitir. Teniendo en cuenta la naturaleza de este

colectivo, se adaptarán los contenidos de cada una de ellas y se tendrá en cuenta el número de paradas, los tiempos de explicación y las distancias entre una obra y otra. Además, se hará un pequeño descanso de 15 minutos para que puedan sentarse.

Por lo tanto, las paradas seleccionadas, en las cuales llevaremos a cabo una serie de dinámicas acompañadas de recursos de apoyo que nos permitan interactuar y hacer partícipes a los espectadores, son las siguientes:

- Planta 1. Frente a la maqueta de la Catedral de México. Bienvenida y breve explicación de la actividad (5 minutos).
- Planta 1. Sala dedicada a la figura de Cristóbal Colón y al descubrimiento de América, sirviéndonos para ello de una serie imágenes y piezas que se encuentran en las vitrinas. *Recursos: bola del mundo hinchable para ubicar los continentes* (10 minutos).
- Planta 1. Sala de mapas. Hablar de la importancia que tienen estas piezas y del primer mapa en el que aparece representada América. *Recursos: tablet en la que se mostrará el mapa de Juan de la Cosa* (5 minutos).
- Planta 1. Tabla de la conquista de México. Serán los propios participantes quienes, visualizando esta obra dividida en diferentes escenas numeradas, las ordenarán a través de unas fichas plastificadas que les proporcionaremos. A continuación, y a partir de la composición que han hecho, les explicaremos brevemente la historia. *Recursos: fichas plastificadas con cada una de las escenas que conforman esta pieza* (10 minutos).
- Planta 2. Descanso (15 minutos).
- Planta 2. Sala del tipi para hablar de cómo eran la sociedad y la vivienda. Además, se reproducirá una grabación de la leyenda de “El Dorado” contada en la Ruta 1 por la mediadora que realizó la experiencia piloto. *Recurso: tablet para reproducir el audio* (10 minutos).
- Planta 2. *Códice Trocortesiano*. En esta última parada explicaremos cómo los mayas utilizaban este tipo de códices con representaciones figuradas para comunicarse, haciendo un paralelismo con la forma que tenemos en la actualidad de transmitir mensajes a través de los emoticonos del móvil. Para ello, les facilitaremos una serie de fichas plastificadas con emoticonos con la finalidad de que adivinen qué mensaje hay detrás. *Recurso: fichas plastificadas con emoticonos* (5 minutos).

Tal y como se deriva de este diseño, la duración de todo el recorrido (incluyendo en torno a 15 minutos de desplazamiento entre las diferentes paradas) es de 75 minutos. Sin embargo, y dependiendo del grupo, se podría prescindir de alguna obra o, incluso, alterar los tiempos y el recorrido en función de sus necesidades.

▪ Fase 3. Desarrollo de la actividad.

La actividad se dividirá en dos sesiones. Por un lado, una visita al Centro de Día por parte de los guías/mediadores en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, previa gestión realizada por las entidades colaboradoras. El objetivo es que los participantes conozcan a las personas que les acompañarán en la visita al Museo de América y adelantarles qué es lo que van a ver. Para ello se adaptará la ruta interactiva creada en 2022 para la Comunidad de Madrid, utilizando el manual *Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación* (García, 2012), el

Manual de Lenguaje Inclusivo (COCEMFE, 2022) y los pictogramas y recursos para la Comunicación Aumentativa y Alternativa (ARASSAC, 2024). Elaborado este material, será revisado para su validación por Plena Inclusión Madrid y, en su caso, por el Área de Atención a la Discapacidad de la Universidad Autónoma de Madrid. Además, se pretende facilitar a la Comunidad de Madrid este nuevo recurso digital adaptado para incluirlo entre las rutas temáticas y dar así respuesta a la demanda de los Centros de Día que quieran realizar la actividad por su cuenta.

Por otro lado, una segunda sesión a los dos días en el Museo de América, donde se ejecutará la ruta temática en función de las paradas y contenidos planteados con anterioridad. Para alcanzar el éxito esperado, es fundamental el desarrollo de la primera sesión en el Centro de Día, así como la presencia y participación del personal de apoyo de este último. Finalmente, y dependiendo de cómo se hayan trasladado los participantes, se podría barajar la posibilidad de degustar los platos tradicionales peruanos en el Restaurante La Morocha como colofón de la actividad.

- Fase 4. Evaluación.

A través de un cuestionario de satisfacción diseñado con alguna herramienta digital con la que contamos (Microsoft Forms, Google Forms, Wooclap, Mentimeter...), y de una forma atractiva y distendida, el personal de apoyo del Centro de Día podrá realizarlo en las instalaciones de este último junto con los participantes. El objetivo es conocer su opinión y, de esta forma, fortalecer todas aquellas debilidades que hayan percibido durante las dos sesiones.

6. CONCLUSION

Como hemos tenido ocasión de abordar en el presente artículo, en la actualidad es necesario dar respuesta a diferentes colectivos en riesgo de exclusión social que, cada vez más, demandan un conocimiento sobre el patrimonio cultural en el sentido más amplio del término. Existen diferentes entidades que, desde hace años, están trabajando sobre este particular, a lo que hay que añadir las labores realizadas por las instituciones museísticas y culturales para que sus espacios y actividades sean más accesibles e inclusivas. Sin embargo, estas últimas siguen siendo insuficientes y, en ocasiones, no se tienen en cuenta los recursos humanos y materiales adecuados, así como tampoco aquellas cuestiones más conceptuales.

En este contexto, y en lo que concierne al turismo cultural como una tipología del sector turismo, una de las estrategias más utilizadas para el conocimiento del patrimonio cultural son las rutas temáticas, siendo necesario que su formulación y conceptualización estén pensadas para todos los públicos. De ahí que, partiendo de una serie de rutas elaboradas previamente sobre el legado americano en la Comunidad de Madrid, sea fundamental adaptar esos contenidos a un público determinado –como pueden ser los adultos con discapacidad intelectual– y contar con profesionales en materia de discapacidad que nos permita no solo avalar su viabilidad, sino también potenciar un turismo inclusivo acorde a los intereses e inquietudes de la sociedad.

Journal of Tourism and Heritage Research (2024), vol. 7, nº 3, pp. 1-19, Narbona, B.; González, I.; Vidal, L. & Martínez, I. “Enhancing cultural heritage: a proposal for inclusive tourism in Madrid”

7. BIBLIOGRAFIA

- AA.VV. (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. Recuperado el 8 de febrero de 2024 de <https://www.proyectoabedul.es/AU%20Libro%20Blanco%20Accesibilidad.pdf>
- ARASSAC (2024). Pictogramas y recursos para la Comunicación Aumentativa y Alternativa. Recuperado el 7 de febrero de 2024 de <https://arasaac.org/index.html>
- Celemín, M.S., González, I. & Vidal, L. (2022). “Analysis of the methodology for the design of tourist routes on latin american heritage in the Community of Madrid”. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 5 (1), 283-297. <http://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/349/599>
- Comunidad de Madrid (2024). Rutas Americanas en la Comunidad de Madrid. Recuperado el 6 de febrero de 2024 de <https://www.turismomadrid.es/es/rutas/nivel2/107.html?etapa=4>
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (2018). Lenguaje Inclusivo. Madrid: COCEMFE. Recuperado el 28 de diciembre de 2023 de https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2019/02/20181010_COCEMFE_Lenguaje_inclusivo.pdf
- Crespi-Vallbona, M., Galeas, S. A., & López, M.A. (2019). Desarrollo turístico inclusivo socialmente. El caso de los desmovilizados en la región del Chocó, Colombia. *Cuadernos Geográficos*, 58(1), 157-179. <https://doi.org/10.30827/cuadgeo.v58i1.6759>
- De La Fuente, Y.M.; Martín, M.C & Hernández, J. (2016). El nuevo paradigma de la accesibilidad. Rompiendo Barreras Invisibles. En *Políticas e Intervenciones Sociales ante los procesos de Vulnerabilidad y Exclusión de Personas y Territorio. Un análisis comparado México-España*, Madrid, Editorial Dykinson.
- Diario de Madrid. (2023). Madrid, una ciudad abierta, inclusiva y accesible para todos. Recuperado el 8 de febrero de 2024 de <https://diario.madrid.es/blog/2023/05/25/madrid-una-ciudad-abierta-inclusiva-y-accesible-para-todos/>
- Domínguez, T., Darcy, S. & Alén, E. (2015). Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, 261–272. <http://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.008>
- EIDD Design for All Europe (2004). The EIDD Stockholm Declaration Adopted on 9 May 2004, at the Annual General Meeting of the European Institute for Design and Disability in Stockholm. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de <http://www.designforalleurope.org/Design-for-All/EIDD-Documents/Stockholm-Declaration>
- ENAT (2022). Tourism Access and Inclusion: Best Practice Guidelines for Tourism MSMEs in APEC. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de https://www.accessibletourism.org/resources/222_twg_tourism-access-and-inclusion.pdf
- García, O. (2012). *Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación*. Madrid, Real Patronato sobre Discapacidad.

Journal of Tourism and Heritage Research (2024), vol. 7, nº 3, pp. 1-19, Narbona, B.; González, I.; Vidal, L. & Martínez, I. “Enhancing cultural heritage: a proposal for inclusive tourism in Madrid”

- Garza, M.C. (2016). Salud y Accesibilidad elementos fundamentales en la igualdad de oportunidades y calidad de vida de las personas con discapacidad. MAW-2015. Madrid Accessibility week. Turismo, Tecnología y Accesibilidad. Universidad Internacional de Andalucía. Publicaciones.unia.es
- Gil, S. (2018). La apuesta por el turismo accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año. Fundacionadecco.es. Recuperado el 3 de febrero de 2024 de: <https://fundacionadecco.org/la-apuesta-turismo-accesible-nacionalpodria-generar-mas-100-000-nuevos-empleos-al-ano/>
- Gil, S. (2020). Diversidad funcional, un término discutido. *Revista de tecnologías de apoyo y accesibilidad*, vol. 3. Recuperado el 28 de diciembre de 2023 de: <https://www.tecnoaccesible.net/revista/articulo/diversidad-funcional-un-termino-discutido>
- ILUNION (2023). Turismo accesible en España: qué es, importancia y beneficios. Blog Punto ILUNION. Recuperado el 28 de diciembre de 2023 de <https://www.ilunion.com/es/blog-puntoilunion/turismo-accesible-espana-que-es-importancia-y-beneficios>
- INE (1999). Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud. Metodología de los trabajos de campo. Madrid, 317 p. Recuperado el 31 de enero de 2024 de https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEPublicacion_C&cid=1259925266821&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout¶m1=PYSDetalleGratis
- Liasidou, S., Umbelino, J., & Amorim, É. (2018). Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, DOI: 10.1080/15313220.2018.1522289
- Martín, M. C., Luque, E., & De la Fuente, Y.M. (2018). Turismo inclusivo para todas las personas. Una apuesta por la diversidad. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*. <https://doi.org/10.17561/reid.m3.6>
- Museo de América (2024). Planos del museo. Recuperado el 6 de febrero de 2024 de <https://www.cultura.gob.es/museodeamerica/visita/planos-del-museo.html>
- OMS (2023). Derechos humanos y salud. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- OMT (2014). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416486>
- OMT (2023). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991#:~:text=Es%20una%20forma%20de%20turismo,gracias%20a%20una%20oferta%20de>
- ONU (2008). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Journal of Tourism and Heritage Research (2024), vol. 7, nº 3, pp. 1-19, Narbona, B.; González, I.; Vidal, L. & Martínez, I. “Enhancing cultural heritage: a proposal for inclusive tourism in Madrid”

Plena Inclusión Madrid (2018). Madrid para todos y todas. Turismo accesible e inclusivo. Recuperado el 8 de febrero de 2024 de <https://plenainclusionmadrid.org/archivo/madrid-todos-todas-turismo-accesible-e-inclusivo/>

Rodríguez, D.C. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. 26 (1), 125-146.

Romañach, J. & Lobato, M. (2005). Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. Recuperado el 28 de diciembre de 2023 de: <https://bienestaryproteccioninfantil.es/download/1142/violencia-infancia-y-discapacidad-articulos/36148/diversidad-funcional-nuevo-termino-para-la-lucha-por-la-dignidad-en-la-diversidad-del-ser-humano.pdf>

Rubio, L., Narbona, B., González, I. & Celemín, M.S. (2023). A proposal for routes on latin-america heritage in Madrid. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 6 (1), 82-104. <https://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/438/728>

Subdirección General de Calidad e Innovación Turística; Secretaría de Turismo, España (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Recuperado el 15 de enero de 2024 de http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencia_l_Turismo_Accesible.pdf

Turismo Madrid (2023). Madrid Accesible. Recuperado el 8 de febrero de 2024 de <https://www.esmadrid.com/madrid-accesible>

Turismo Madrid (2024). Patrimonio Mundial en Madrid. Recuperado el 8 de febrero de 2024 de <https://www.turismomadrid.es/es/descubre/ciudades-patrimonio-de-la-humanidad.html>

UNWNTO (2021). Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas – Compendium of Best Practices. Recuperado el 27 de diciembre de 2023 de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422777>