

## Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim\*

María Teresa Fernández Alles\*\*

Universidad de Cádiz (España)

**Resumen:** El turismo cultural ocupa un lugar destacado en España atrayendo a 7'5 millones de turistas nacionales y 12'6 millones de turistas internacionales (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2012), siendo la visita a los museos una de las actividades más demandadas por un mercado en el que la representatividad de los turistas con discapacidad es cada vez mayor. De ahí la importancia de eliminar las barreras en estos espacios culturales con el propósito de que las personas con discapacidad puedan acceder a los mismos en igualdad de condiciones, sin que se produzca discriminación alguna. Dada la relevancia de la incorporación de la accesibilidad universal en los museos y ante la ausencia de estudios sobre el tema, esta investigación se centra en conocer la normativa que regula la accesibilidad en los museos, los requisitos para lograr museos accesibles, así como la oferta actual de museos accesibles en España. Además, profundizaremos en el análisis de la norma que certifica la accesibilidad universal en los museos, la UNE-170001-2 de AENOR, centrandó nuestra investigación en el Museo Guggenheim de Bilbao, al ser único museo certificado con esta norma. Para ello, hemos utilizado como metodología de investigación el método del caso. Como resultado de esta investigación damos a conocer el procedimiento a seguir para lograr esta certificación, así como algunas de las medidas de accesibilidad adoptadas por el museo estudiado al objeto de que sirva de referente para la incorporación de la accesibilidad universal en otros museos españoles.

**Palabras clave:** Patrimonio, cultura, accesibilidad, discapacidad, turismo y certificación.

### Accessible museums in Spain: the case Guggenheim

**Abstract:** Cultural tourism is prominent in Spain attracting 7.5 million domestic tourists and international tourists 12.6 million (Ministry of Education, Culture and Sport, 2012), with the visit to the museum one of the most popular activities a market in which the representation of disabled tourists is increasing. Hence the importance of removing barriers in these cultural spaces so that people with disabilities can access them on equal terms, without causing discrimination. Given the importance of incorporating universal accessibility in museums and in the absence of studies on the subject, this research focuses on knowing the regulations governing accessibility in museums, the requirements for achieving accessible museums and supply current accessible museums in Spain. Also delve into the analysis of the standard that certifies universal accessibility in museums, the UNE-170001-2 AENOR, focusing our investigation on the Bilbao Guggenheim Museum, the only museum to be certified to this standard. For this, we used as a research methodology the case method. As a result of this investigation we present the procedure to follow to achieve this certification, as well as some of the measures taken by the museum accessibility studied in order to serve as a reference for incorporating universal accessibility in other Spanish museums.

**Key words:** Heritage, culture, accessibility, disability, tourism and certification.

\* Este artículo se enmarca bajo el Proyecto de Excelencia «Calidad Relacional, Inmersión Digital y Bienestar Social desde una Perspectiva de Género. Una Aplicación de las Redes Sociales Online en la Mujer Rural Andaluza» (SEJ-5801) de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresas de la Junta de Andalucía.

\*\* Doctora en Economía. Profesora de Comercialización e Investigación de Mercados del Departamento de Marketing y Comunicación de la Universidad de Cádiz. E-mail: teresa.alles@uca.es

## 1. Introducción

Los recursos turísticos, pieza clave de la oferta turística de un destino, pueden ser de muy diversa índole (natural, histórico/monumental, cultural, folklórico, etc.) (Milio y Cabo, 2000: 57), destacando, en el caso español, los culturales. De hecho, el turismo cultural, el cual engloba a todos aquellos clientes “que se desplazan principalmente con el motivo de conocer manifestaciones artísticas, culturales, arqueológicas, monumentales y, en general, cualquier manifestación humana que ayude al enriquecimiento cultural” (Milio y Cabo, 2000,124) se ha posicionado en un lugar destacado en el contexto turístico español, contribuyendo de manera relevante a aumentar la afluencia turística al país, así como a desestacionalizar la demanda turística del mismo.

Según las estadísticas publicadas por el Instituto de Estudios Turísticos, de los 52'6 millones de turistas extranjeros que visitaron el país en 2010, el 82'6% lo hicieron por motivos de ocio y vacaciones, de los cuales 7'5 millones lo hicieron atraídos por la cultura (Encuesta de Movimientos Turísticos en Frontera (Frontur), 2010), habiéndose incrementado esta cifra en 1'7 millones de turistas con respecto al año anterior (I.E.T., 2010a). En cuanto al turismo interior, según la Encuesta de Movimientos Turísticos

de los Españoles (Familiar), durante 2010 los residentes en España realizaron 148'5 millones de viaje dentro del país, de los cuales 86'9 millones fueron viajes de ocio. La gran mayoría de estos viajes tuvieron como motivación principal el descanso en la playa o en el campo, seguido por el turismo cultural, que representó el 14'5% de los viajes, algo más de 12'6 millones de turistas, frente al 13'7% del periodo anterior (I.E.T., 2010b). En esta modalidad turística, la cultural, los museos constituyen un elemento de primera magnitud, siendo la visita a los mismos una de las actividades turísticas más demandadas.

Los museos pueden ser definidos como aquellas “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” (artículo 59.3 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español) o, como establece la American Association of Museums (AAM), “un centro organizado como institución pública o privada no lucrativa, cuya existencia se justifica mediante unos objetivos esencialmente éticos o educativos” (Kotler y Kotler, 2008, 32).

Según el Ministerio de Cultura, en España hay registrados actualmente un total de 1.544 Museos y Colecciones Museográficas (Ministerio

**Tabla 1. Museos y Colecciones Museográficas en España por Comunidades Autónomas. Estadísticas 2008.**

	TOTAL	MUSEOS	COLECCIONES MUSEOGRÁFICAS
Andalucía	168	161	7
Aragón	59	48	11
Asturias	46	21	25
Baleares	59	43	16
Canarias	57	42	15
Cantabria	11	10	1
Castilla y León	188	140	48
CastillaLa Mancha	163	92	71
Cataluña	106	106	0
Ceuta	2	2	0
C. Valenciana	169	101	68
Extremadura	54	30	24
Galicia	69	55	14
Madrid	115	84	31
Melilla	7	3	4
Murcia	78	55	23
Navarra	26	9	17
País Vasco	68	63	5
La Rioja	10	6	4
<b>Total</b>	<b>1.544</b>	<b>1.071</b>	<b>384</b>

Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de España (2012). Elaboración propia.

de Educación, Cultura y Deporte, 2012), concentrándose principalmente en las Comunidades Autónomas de Castilla La Mancha, Valencia, Castilla y León y Andalucía, por este orden. El total de museos y colecciones museográficas existentes en España atraen en su conjunto a cerca de 60 millones de visitantes cada año, de los cuales un 20% son turistas extranjeros (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2012) (Tabla 1).

La demanda cultural generada por los museos la integra un conjunto poblacional muy diverso, en lo que edad, profesión, estilo de vida, nacionalidad, gustos, preferencias, etc. se refiere, siendo cada vez más frecuente que las personas con discapacidad, sea del tipo que sea (visual, física, mental, etc.), visite estos recursos turísticos, lo que ha estado propiciado, no sólo 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.

Así, la importancia de un segmento poblacional que, según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2009) alcanza los 600 millones de personas en el mundo, los 50 millones en Europa, de las cuales casi 40 millones viven en algún país de la Unión Europea (O.M.S., 2009), y casi 4 millones en España (Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) (I.N.E., 2008), ha llevado a empresas y destinos turísticos 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).

A pesar de ello, la oferta museística accesible en nuestro país apenas alcanza el 3% del total (PREDIF, 2009), debido, en muchos casos, a la dificultad de compatibilizar la eliminación de barreras con la preservación y conservación del patrimonio cultural. Ante esta situación, es preciso que las instituciones responsables lleven a cabo actuaciones encaminadas a la eliminación de barreras, de manera que ningún visitante sea discriminado por la razón que sea, y aún menos por padecer una discapacidad, siendo conscien-

tes de cuáles son las necesidades de las personas con discapacidad y de los beneficios derivados de la eliminación de las barreras a través de la incorporación de la accesibilidad.

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones, el objetivo central de nuestra investigación será estudiar el fenómeno de la accesibilidad centrándonos en el ámbito del turismo cultural y, de manera particular, en los museos. Analizaremos cual es la normativa aplicable en este ámbito, los parámetros que la determinan así como la oferta museística accesible en España, acudiendo para ello a información fiable proporcionada por diversos organismos e instituciones expertas en el tema. Posteriormente, analizaremos la norma que certifica la accesibilidad universal en los museos, la norma UNE 170001-2, así como el procedimiento a seguir para su obtención, centrando nuestra investigación en el Museo Guggenheim de Bilbao, al ser único museo certificado con esta norma, utilizando como metodología de investigación el método del caso.

Con ello pretendemos crear un marco de reflexión para poder llevar a cabo estrategias que permitan tanto a las instituciones públicas como a las empresas privadas afrontar los retos, así como aprovechar las oportunidades que ofrece la incorporación de la personas con discapacidad en el ámbito turístico.

Como punto de partida estudiaremos el fenómeno de la discapacidad así como los distintos tipos de discapacidades con implicaciones en las infraestructuras turísticas, ofreciendo una visión detallada del turista con discapacidad y su relación con el turismo cultural. En el siguiente apartado haremos una revisión de la normativa, medidas y certificaciones en materia de accesibilidad en los museos, uno de los pilares básicos del turismo cultural, completando nuestro trabajo con el estudio del caso del Museo Guggenheim de Bilbao.

## 2. Discapacidad y Accesibilidad

Bajo el enfoque del marketing, para poder otorgar valor al cliente es necesario conocer cuáles son sus deseos, gustos y preferencias, para así poder crear ofertas que logren la mayor satisfacción del cliente. Para ello, preciso “comprender, concebir, crear, planificar, gestionar y ejecutar situaciones y relaciones de intercambio, con la finalidad de que sean satisfactorias a las partes que intervienen en el mismo (productores y consumidores de servicios turísticos) y a la sociedad en general (residentes), mediante el desarrollo,

fijación de precios, distribución y comunicación, por una de las partes (organizaciones turísticas), de los servicios que la otra parte dese (turistas)” (Gómez, Mónedjar y Sevilla, 2005, 35 y ss).

Bajo esta óptica, los gestores de los museos no sólo deben orientar sus objetivos hacia la consecución de beneficios económicos, sino, además, a la satisfacción de los visitantes, garantizando el acceso y disfrute de los mismos a toda la población, como requisito imprescindible para la lograr lo anterior.

El análisis de la demanda museística pone de manifiesto la variedad de perfiles de los consumidores en lo que a necesidades, preferencias e intereses se refiere, aspectos todos ellos a tener en cuenta al objeto de lograr los objetivos de las múltiples partes interesadas (clientes, empresa y sociedad, en general). Si nos centramos en el análisis de las necesidades de los visitantes con discapacidad observamos que son las mismas de las que no las padecen, es decir, trato personalizado, calidad, confort, seguridad e independencia, si bien para lograrlo, en el caso de las personas con discapacidad, es imprescindible que las instalaciones del museo sean accesibles.

Según la Clasificación Internacional de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2005), se define la discapacidad como “la restricción o ausencia de la capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (Marcos Pérez y González Velasco, 2003, 40). También podemos definirla como “toda limitación o dificultad grave o importante que, debido a una deficiencia, tiene una persona para realizar actividades de la vida cotidiana, tales como desplazarse, cuidar de sí mismo, ver, oír, relacionarse con otros, etc.” (IMSERO, 2003,233).

El término “discapacidad” recoge un gran número de limitaciones funcionales diferentes, pudiendo hacer referencia a “una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental” (IMSERO, 2003). La *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, Beta-2* (CIDDM-2) de la Organización Mundial de la Salud (O.M.S., 2005) 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)<sup>1</sup>:

- 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 recoge los siguientes tipos de discapacidad (IMSERO, 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 hipoacústicas (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 el ámbito europeo, y haciendo especial alusión a los tipos de discapacidad con implicación en las infraestructuras y los equipamientos turísticos, se hace la siguiente clasificación (DG XIII de la Comisión Europea):

- Discapacidad física que incluye una movilidad deficiente, por lo que la persona disminuida suele utilizar silla de ruedas, bastones, muletas, etc.
- Discapacidad sensorial, deficiencias visuales o personas ciegas, hipoacústicas o sordas.
- Discapacidad para aprender, el grado de comprensión es menor que lo esperado de una persona de su edad.
- Personas con problemas mentales, depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias y demencia.

- Otras discapacidades comunes no detectables como enfermedades del pecho y problemas respiratorios, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal, alergias.

Conocer los distintos tipos de discapacidad y las necesidades de quienes las padecen es requisito indispensable para adaptar las edificaciones y los entornos, al objeto de que estas personas puedan participar en todas las actividades sociales y económicas en igualdad de condiciones al resto de la población y sin discriminación alguna. A su vez, hay que crear productos y servicios que sean utilizables por todas las personas, independientemente de cuáles sean sus habilidades.

### 3. La Accesibilidad en los Museos: Normativa y Certificación

La oferta de un museo está formada por diversos elementos entre los que podemos distinguir los siguientes (Camarero y Garrido (2004, 112):

- El contexto propio del museo.
- Materiales interpretativos: carteles, textos y catálogos.
- Programas del museo o actividades complementarias.
- Combinación de las ofertas museísticas (organización de las actividades y del tiempo de los visitantes).

No sólo las colecciones, las exposiciones y los objetos que alberga un museo van a determinar el atractivo del mismo, sino que el mismo va a estar condicionado por otros elementos como la arquitectura exterior e interior o su programa de actividades. Concretamente, para una persona con discapacidad, el atractivo de un museo va a estar altamente condicionado por la accesibilidad de sus instalaciones. Tanto es así que, a pesar de contar un museo con colecciones, exposiciones, objetos o programas de actividades de gran relevancia, estas no podrán ser disfrutadas por una persona con discapacidad si no es posible su acceso al mismo, o aún pudiendo hacerlo, no puede desplazarse por su interior para poder disfrutar de los numerosos recursos que pudiera ofertar.

Según el estudio realizado por la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2010), bajo el título "Guía de Monumentos, Museos y Puntos de Interés Turístico", en España se pueden contabilizar 42 museos

accesibles, lo que representa el 2'72% del total (tabla 2).

Si bien, en otro trabajo, como es el de Espinosa y Guijarro (2005), se catalogan como accesibles, en mayor o menor grado, solo los seis museos españoles:

- Museo Guggenheim de Bilbao, primer museo certificado con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal.
- Museo Tifológico de la ONCE, catalogado como universalmente accesible.
- Museo Thyssen-Bornemisza, el cual cumple la normativa vigente sobre la eliminación de barreras arquitectónicas. Desde 1993 tiene un acuerdo con el IMSERSO para el acceso al museo de las personas mayores y con discapacidades en condiciones especiales.
- Centro de Arte Reina Sofía. Ha remodelado los ascensores, los aseos y la cafetería convirtiéndolos en accesibles.
- Museo Arqueológico Provincial de Alicante. Dispone de visitas guiadas y recursos sensoriales diversos.
- Museo de Villajoyosa con visitas guiadas y sala de arqueología adaptada.

Estos datos ponen de manifiesto que en materia de accesibilidad aún queda mucho camino por recorrer para lograr que una oferta de museística accesible en España, a pesar de que cada vez es mayor el número de museos cuyas dependencias son accesibles para las personas con discapacidad. Esta situación es debida a que el marco legislativo es cada vez es más exigente en lo que a la eliminación de barreras se refiere, por cuanto la existencia de las mismas implica una discriminación para las personas con discapacidad.

Concretamente, las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Asamblea General de las Naciones Unidas celebrada el 20 de diciembre de 1993) establecían en su artículo 10.2. que "los Estados deben promover el acceso de las personas con discapacidad a los lugares en los que se realicen actos culturales o en los que se presten servicios culturales tales como los teatros, los museos, los cines y las bibliotecas, y cuidar de que esas personas puedan asistir a ellos". Por otra parte, en el ámbito español, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (B.O.E., nº 289, de 3 de Diciembre), fija los siguientes principios fundamentales, los cuales

**Tabla 2. Oferta de Museos Accesibles en España por Comunidades Autónomas.**

<b>Andalucía</b>	Cádiz	Museo de Cádiz
	Jaén	Museo Provincial de Jaén Museo de la Batalla de Navas de Tolosa
	Málaga	Museo Picasso
	Sevilla	Museo de Bellas Artes de Sevilla Museo de la Ciudad de Carmona
<b>Aragón</b>	Huesca	Museo Diocesano Museo de Huesca
<b>Cantabria</b>	Santander	Museo Marítimo del Cantábrico
<b>Castilla-La Mancha</b>	Albacete	Museo Municipal de la Cuchillería
	Ciudad Real	Museo del Quijote
	Cuenca	Museo de las Ciencias de Castilla-La Mancha
	Guadalajara	Museo de Guadalajara
	Toledo	Museo Cervantino
<b>Castilla y León</b>	León	MUSAC (Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León)
	Soria	Museo Numantino
	Valladolid	Museo de Arte Contemporáneo (Patio Herreriano)
<b>Cataluña</b>	Barcelona	Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA)
	Gerona	Museo del Cinema
	Lérida	Museo del Agua
	Tarragona	Ecomuseo-Parque Natural del Delta del Ebro
<b>Comunidad de Madrid</b>	Madrid	Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía Museo Nacional del Prado
<b>Comunidad Valenciana</b>	Alicante	Museo Arqueológico de Alicante (MARQ)
	Castellón	Museo del Aceite
	Valencia	Museo Fallero Museo Arqueológico
<b>Extremadura</b>	Badajoz	Museo Nacional de Arte Romano
	Cáceres	Museo de Historia y Cultura de Casa Pedrilla
<b>Galicia</b>	Pontevedra	Museo de Pontevedra Museo del Mar de Galicia
<b>Islas Baleares</b>	Mallorca	Museu Fundación Juan March Palma
<b>Islas Canarias</b>	Gran Canaria	Museo Elder de la Ciencia y la Tecnología Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada
<b>La Rioja</b>	La Rioja	Dinastía Vivanco. Museo de la Cultura del Vino
<b>País Vasco</b>	Guipúzcoa	Museo Chillida Leku
	Vizcaya	Museo Guggenheim Bilbao Museo de la Paz de Gernika
<b>Asturias</b>	Asturias	Museo Jurásico de Asturias
<b>Murcia</b>	Murcia	Museo de Murcia Museo Salzillo Museo de Cartagena

Fuente: PREDIF (2010). Elaboración propia.



han de guiar las políticas y decisiones públicas en relación con la discapacidad: la vida independiente, la accesibilidad universal, el diseño para todos, y el diálogo civil y la transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, entre otros. Asimismo, esta ley recoge el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, así como la ausencia de discriminaciones, exigiéndose la accesibilidad y la realización de ajustes razonables y medidas de acción positiva destinadas a compensar las especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad para su plena participación en la vida social. Además, establece la obligación gradual y progresiva de todos los entornos, productos y servicios, de ser abiertos, accesibles y practicables para todas las personas. Para ello dispone plazos y calendarios para la realización de las adaptaciones necesarias en cumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de accesibilidad y no discriminación.

Otras normas que regulan la accesibilidad en España son el Real Decreto 556/1989, de 19 de Mayo, por el que se arbitran medidas mínimas de accesibilidad en los edificios, y el Real Decreto 19/1989, de 5 de Mayo, sobre medidas mínimas de accesibilidad en los edificios, obras públicas y urbanismo. Concretamente, el art. 1º del Real Decreto 19/1989 dispone que los nuevos edificios de concurrencia pública tendrán que ser practicables por personas con problemas de movilidad en, al menos, los siguientes itinerarios: la comunicación entre el interior y el exterior del edificio, y entre éste y las áreas de uso público; además, un aseo estará adaptado para su uso por personas con movilidad reducida. Por otra parte, el artículo 2º del citado Real Decreto recoge una serie de condiciones mínimas que deberá cumplir un itinerario para ser considerado practicable por las personas con problemas de movilidad.

Más reciente, es el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las normas básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanos y edificaciones. Con este real decreto se regulan las condiciones de accesibilidad “y se garantiza a todas las personas un uso independiente y seguro de aquéllos, a fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas que presentan una discapacidad. Asimismo, se da respuesta a la necesidad de armonizar y unificar términos y parámetros y de establecer medidas de acción positiva que favorezcan, para las citadas personas, el uso normalizado del entorno construido y de los

espacios urbanos. Por otra parte, se aprovecha la oportunidad para ofrecer una normativa que se adapte a la visión de la accesibilidad fundamentada en el diseño para todos y la autonomía personal, y a una visión más abierta de las necesidades existentes, asumiendo la pluralidad dentro de la discapacidad.

Aunque, como establece el artículo 149.1.1ª de la Constitución, “el Estado tiene competencia exclusiva sobre la regulación de las condiciones básicas que garantizan la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales”, según las materias transferidas en virtud del artículo 148 de la Constitución Española, y lo establecido en los estatutos de autonomía, cada Comunidad Autónoma cuenta con su propia normativa en materia de accesibilidad y supresión de barreras. De ahí que en el análisis de las medidas de accesibilidad haya que acudir a la normativa aplicable en la Comunidad Autónoma donde se encuentre la empresa o institución objeto de estudio (Fernández Alles, 2009).

Con respecto a la normativa que regula los museos, debemos citar el Real Decreto 1305/2009, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España, que 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.

Debemos resaltar, además, diversas medidas, adoptadas en los últimos años, destinadas a favorecer el acceso de las personas con discapacidad al mismo. Entre ellas debemos mencionar la Declaración de Barcelona “La ciudad y las personas con disminución”, firmada y suscrita por más de 200 ciudades el 24 de marzo de 1995, con la finalidad de tomar medidas para favorecer el acceso a la oferta cultural de las ciudades.

Por otra parte, la Fundación ONCE editó en 1993 un catálogo de los “Centros culturales, históricos y naturales accesibles” que recoge un listado de los museos accesibles para las personas con discapacidad visual en las distintas provincias españolas.

Finalmente, debemos hacer referencia a la Guía de “Monumentos, museos y puntos de interés turístico” editada por la Plataforma Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF) (2010). Esta guía hace una recopilación de los recursos turísticos culturales catalogados como “accesibles para todos” en España, clasificados por provincias y regiones, haciendo referencia a todos los aspectos relacionados con la accesibilidad física, visual y auditiva en más de 200 monumentos, museos y puntos de interés turística de diferente

tipología. Se trata de unas Fichas de Diagnóstico realizadas por un equipo multidisciplinar de la Plataforma Estatal de Discapitados Físicos (PREDIF), el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), Vía Libre, empresa de la Fundación ONCE, la Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) y personas con discapacidad que han contribuido en la elaboración de las mismas.

En definitiva, teniendo en cuenta que la atracción de visitantes con discapacidad a un museo está directamente relacionada con la accesibilidad interna y externa del mismo, es necesario incorporar aquellas medidas que la garanticen, de manera que cualquier persona con discapacidad pueda acceder a su interior y moverse dentro del mismo con total independencia y seguridad.

El análisis de la normativa aplicable en nuestro país, así como de los documentos publicados por los distintos organismos especializados en materia de accesibilidad en el patrimonio cultural, en general, y en los museos, en particular, pone de manifiesto las medidas que se deben cumplir en las dependencias de los museos para garantizar la accesibilidad para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, las cuales podemos sintetizar como sigue (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 relativos a su ubicación (cercana a los accesos peatonales), superficie de las plazas (horizontal, antideslizante, compacto y homogéneo), dimensiones (3'30m. x 5 m.) y señalización.
- 2) Los accesos exteriores al museo deben ser llanos y en el caso de que no lo sean deberán disponer de una rampa, plataforma elevadora o ascensor accesible alternativo.
- 3) Las puertas de entrada, sean del tipo que sean (corriente, automática, giratoria, etc.), deberán tener un ancho mínimo de paso de 80 cm., cumpliendo con otras peculiaridades según la modalidad de la misma.
- 4) Las dependencias interiores de los museos deben ser accesibles, es decir, sin desniveles, con suelos antideslizantes, con mostradores fijos de dos alturas y con puertas y huecos de paso accesibles.
- 5) Las escaleras, ascensores o rampas que dan acceso a las distintas pisos de un museo deben ser accesibles.

- 6) Los aseos comunes deben cumplir con todos aquellos requisitos que garanticen su uso en igualdad de condiciones por toda la población, independientemente de que padezcan o no una discapacidad.

Pues bien, a pesar de que lograr la accesibilidad en los museos sea una exigencia legal, la realidad pone de manifiesto como es reducido el número de museos accesibles en España, enfrentándose con frecuencia las personas con discapacidad a situaciones en las que o no pueden acceder a los museos o, aún pudiendo hacerlo, no pueden moverse libremente en su interior debido a la existencia de barreras. Por ello, el colectivo de personas con discapacidad reclama una mayor y mejor información que les permita conocer el grado de accesibilidad real en todas y cada una de las dependencias que integran un museo, considerando que la existente no es fiable.

Esta situación ha llevado a algunos edificios públicos y privados, como es el caso del Museo Guggenheim, a acudir a las certificaciones como medio para garantizar el acceso y la visita en su interior a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al resto poblacional. Concretamente, la 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, centros de atención primaria, 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, es el Sistema de Gestión Normalizado (UNE 170001-2) de La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Esta norma se constituyó en España en el año 2001, gracias a un convenio de colaboración entre la Fundación ONCE y AENOR, como Organismo Nacional de Normalización, un Comité Técnico de Normalización, denominado AEN/CTN 170, sobre "Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad", en el que se consideró la obligatoriedad de lograr que el uso y disfrute de los bienes y servicios sean accesible para todas las personas, con o sin discapacidad. El Comité desarrolló un conjunto de requisitos dirigidos a crear un entorno accesible para todos los individuos que recopiló en la norma UNE 170001-2, la cual consta de dos partes (FEDIJIF, 2009):

1. Parte 1: UNE 170001-1:2007. Accesibilidad global. Esta norma certifica que el Sistema



de Gestión de Accesibilidad Global adaptado por una determinada organización garantiza el acceso a cualquier parte del entorno, así como el uso y disfrute de los servicios en ella prestados por cualquier persona, independientemente de que padezca algún tipo de discapacidad, y todo ello con la mayor autonomía posible en su utilización. Los criterios que tiene en cuenta esta norma para facilitar la accesibilidad al entorno son los denominados Requisitos DALCO que hacen referencia a la facilidad existente en el entorno para la deambulación, aprehensión, localización y comunicación, independientemente de la capacidad restringida que, de forma temporal o permanente, pudiera presentar el cliente.

- a. Deambulación: acción de desplazarse de un sitio a otro. Hace referencia al pavimento (uniformidad y deslizamiento), el espacio de maniobra (dimensiones, obstáculos, mobiliario, apoyos o ayudas y asientos), las zonas de circulación (dimensiones, obstáculos, puertas y elementos de cierre) y los cambios de plano (escaleras y rampas).
  - b. Aprehensión: acción de coger o asir una cosa. Incluye todos los aspectos relacionados con la accesibilidad en los sistemas de accionamiento, agarre y transporte.
  - c. Localización: acción de averiguar el lugar preciso en el que está algo o alguien. Incluye todo lo referente a la señalización, así como otros medios de localización.
  - d. Comunicación: acción de intercambio de información para el desarrollo de una actividad, haciendo alusión a la comunicación interactiva y no interactiva (señales paneles, señales acústicas, otros medios gráficos, etc.).
2. Parte 2: UNE 170001-2:2001. Sistema de gestión de la accesibilidad global. Esta norma supone el compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas y está referida a la rotulación accesible.

Ambas normas establecen una serie de requisitos genéricos de accesibilidad aplicables por todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño o actividad. La estructura de la norma es compatible con otros sistemas de gestión, concretamente, con la norma UNE-EN ISO 9001,

siendo una herramienta útil para aquellas organizaciones que quieran garantizar la igualdad de oportunidades de todos sus posibles usuarios, dando a conocer con la obtención de esta certificación que son eficaces en materia de accesibilidad a través del cumplimiento de los criterios que integran la norma. Asimismo, los criterios recogidos en esta norma sirven de guía para realizar cualquier análisis de la accesibilidad del entorno.

## 4. Metodología de Investigación

### 4.1. Justificación del método

Dado que esta investigación pretende analizar un fenómeno complejo, como es la accesibilidad en uno de los elementos más importantes de la oferta turística y cultural de nuestro país, los museos, en los que intervienen distintos agentes y factores, económicos, sociales y culturales, entendemos que el método del caso como estrategia de investigación es la más idónea. Esta metodología permite, en el caso de fenómenos complejos como el que nos ocupa, dar respuesta a interrogantes del tipo ¿cómo? y ¿por qué? (Yin, 2009), así como ahondar en la comprensión del fenómeno, aportando una visión holística (Gummesson, 1991). De igual forma, al existir pocos trabajos que analicen la accesibilidad turística y/o cultural y, concretamente, la accesibilidad en los museos, consideramos que este trabajo constituye una aportación relevante al campo objeto de estudio.

### 4.2. Diseño de la Investigación

Una vez realizada la revisión de la literatura, hemos procedido a la fundamentación de las cuestiones de investigación, así como a la selección de la unidad de análisis, para realizar el adecuado planteamiento de la metodología a emplear y del contenido de las entrevistas y de la información requerida. Tras consultar el universo de museos accesibles, decidimos dirigirnos al único en España que cuenta con la certificación de Accesibilidad Universal de AENOR, el Museo Guggenheim. Ante estas circunstancias decidimos utilizar como metodología de investigación el método del caso, ya que así podríamos conocer al completo todo lo relativo a las características y parámetros que garantizan la accesibilidad global en un museo.

Tras la fundamentación teórica y metodológica de este trabajo, pasamos a la fase de obtención de la información primaria, a través de entrevistas telefónicas breves, y solicitando

**Tabla 3. Metodología de la investigación.**

<b>Propósito de la investigación</b>	<p>Comprobar empíricamente la accesibilidad universal en un caso real para analizar el proceso de certificación, así como las características, factores y parámetros que determinan la accesibilidad universal en un producto turístico y cultural tan relevante como es un museo.</p> <p>Perfilar las ventajas de incorporar la accesibilidad universal en una empresa o institución certificada de manera que sirva de patrón para otras empresas análogas.</p>
<b>Metodología de investigación</b>	Estudio de caso contemporáneo singular de carácter holístico (unidad de análisis simple). Estudio exploratorio, descriptivo y explicativo.
<b>Unidad de análisis</b>	Empresas o instituciones de nuestro entorno geográfico(España) que estén acreditadas con la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal.
<b>Ámbito geográfico</b>	España
<b>Universo</b>	Museos Españoles Certificados con la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal de AENOR.
<b>Muestra</b>	Museo Guggenheim, situado en Bilbao.
<b>Tipo de muestra</b>	Muestra lógica y teórica (capacidad de generalización analítica del fenómeno estudiado), no de forma aleatoria (muestreo y generalización estadística).
<b>Métodos de recogida de evidencia</b>	Revisión documental, entrevistas semiestructuradas tanto telefónicas como por e-mail. Observación directa.
<b>Fuentes de información</b>	<p>Interna: documentación aportada por la gerencia del museo, contenido de las entrevistas y contexto físico real.</p> <p>Externa: publicaciones especializadas, estadísticas e informes del AENOR y del Museo Guggenheim.</p>
<b>Informadores clave</b>	Personal del museo con participación activa y directa en el proceso de certificación en materia de certificación universal en el museo.
<b>Métodos de análisis de la evidencia</b>	<p>Fundamentalmente de tipo cualitativo:</p> <p>Identificación y clasificación de los factores determinantes de la obtención de la certificación de accesibilidad universal.</p> <p>Explicación del proceso seguido por el museo para la obtención de la certificación de AENOR.</p> <p>Identificación de relaciones causales entre la obtención de la certificación y el aumento de visitantes al museo y/o atracción de otros segmentos de mercado.</p> <p>Elaboración de información útil para la implantación de la accesibilidad universal en los museos españoles.</p>
<b>Enfoque científico</b>	<p>Inducción analítica a través de la lógica de la réplica (generalización analítica).</p> <p>Procesos deductivos en la medida que se parte de proposiciones teóricas a través de la revisión de la literatura.</p>
<b>Evaluación del rigor y calidad científica</b>	<p>Análisis de la validez de constructo, interna y externa.</p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Consistencia (teórico-interpretativa y contextual).</p>
<b>Fecha de realización</b>	Julio 2011- Octubre 2011

Fuente: Elaboración propia a partir de Villareal y Landeta (2010).

el envío, vía correo electrónico de información referente a número de participantes, evolución longitudinal de dicho número, satisfacción de los mismos, así como cualquier otra información de interés que considerasen los responsables del establecimiento seleccionado, de manera que el marco teórico no limitase la obtención de información relevante.

Concretamente, hemos procedido a realizar una investigación de carácter exploratorio, basada en la búsqueda documental. La información que se ha recopilado hace referencia al grado de accesibilidad en el museo analizado, así como en cada una de las dependencias que lo integran, la evolución del número de visitantes al museo, la demanda por parte de asociaciones de personas con discapacidad y el proceso seguido por el museo para la obtención de la certificación UNE 170001-2.

Una vez obtenida la información, ésta fue clasificada y sintetizada para su posterior análisis, permitiendo extraer conclusiones generales aplicables a otros museos, compartiendo las características esenciales (segmento al que va orientado, beneficio físico y emocional ofrecido, y contexto sociocultural en el que opera). En la tabla 3 recogemos la información sintetizada de este proceso de investigación basado en la metodología del caso.

## 5. Análisis de la Accesibilidad en el Museo Guggenheim de Bilbao.

En nuestra investigación, vamos a analizar el caso del Museo Guggenheim, por cuanto es el único en España que posee el certificado UNE 170001-2, habiendo sido la primera organización del país en recibir un certificado UNE que acredita un sistema de gestión de accesibilidad global y la primera empresa en cumplir los requisitos DALCO, garantizando la accesibilidad total a las personas con movilidad reducida.

El Museo Guggenheim Bilbao, diseñado por el arquitecto canadiense Frank O. Gehry y localizado en Bilbao (País Vasco), fue construido entre octubre de 1993 y octubre de 1997, habiendo sido inaugurado el 18 de octubre de 1997. El edificio del museo de gran impacto visual, gracias al acabado de la fachada con cerca de 33.000 finísimas planchas de titanio, se ha convertido en verdadero icono de la ciudad en todo el mundo. Rodeado de atractivos paseos y plazas, la plaza y la entrada principal del Museo se encuentran enfilado en una de las principales vías que cruza diagonalmente Bilbao, extendiendo el casco urbano hasta la puerta misma

## Museo Guggenheim de Bilbao



del Museo. Una vez en la plaza, el visitante accede al Vestíbulo descendiendo una amplia escalinata que resuelve con acierto la diferencia de cota entre la ría del Nervión, en cuya ribera se sitúa el Museo, y el nivel de la ciudad (Museo Guggenheim, 2012).

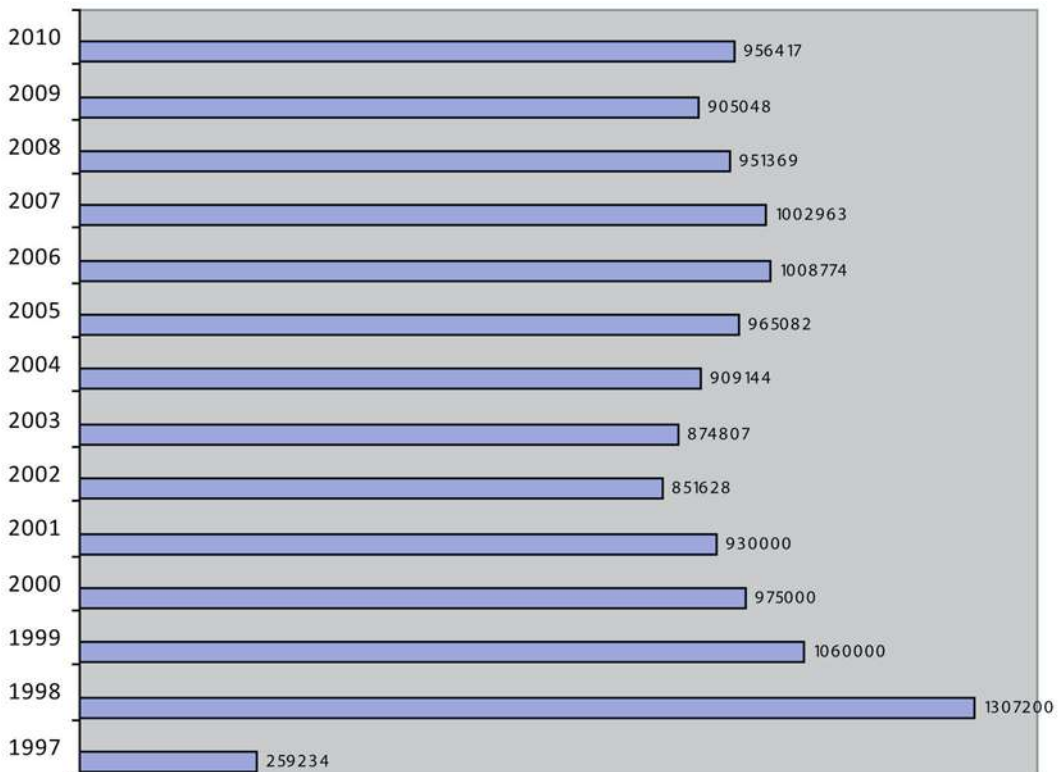
Una vez en el Vestíbulo, que sirve de distribuidor, el visitante accede al Atrio, auténtico corazón del Museo y uno de los rasgos distintivos del diseño arquitectónico de Frank Gehry al estar cubierto por un gran lucernario en forma de flor metálica. El Atrio es un gran espacio diáfano de volúmenes curvos que conectan el interior y el exterior del edificio (Museo Guggenheim, 2012).

“Los tres niveles del Museo se organizan en torno a este Atrio central y se conectan mediante pasarelas curvilíneas, ascensores de titanio y cristal, y torres de escaleras. El Atrio, que también funciona como espacio expositivo, sirve como eje que ordena las 20 galerías que alberga el Museo, algunas de aspecto más clásico y líneas ortogonales y otras de volúmenes más orgánicas e irregulares. Además del espacio dedicado a la exhibición artística y un edificio anexo de oficinas y administración, el Museo cuenta con una sala de orientación al visitante llamada Zero Espazioa, un Auditorio de 300 butacas, una Tienda-Librería, cafetería, un restaurante tipo Bistró y un restaurante gastronómico con una estrella Michelin” (Museo Guggenheim, 2012).

Desde su inauguración, el museo Guggenheim se ha convertido en uno de los más visitados del país, recibiendo actualmente cerca de un millón de visitantes (Estadísticas del Museo Guggenheim, 2011) (Gráfica 1).

El diseño del museo se realizó teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de accesibilidad, es decir, el Decreto 16/1988, de 19

**Gráfica 1. Evolución del número de visitantes al Museo Guggenheim (1997-2010)**



Fuente: Estadísticas del Museo Guggenheim (2011). Elaboración propia.

de Diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco sobre Normativa para la Supresión de Barreras Arquitectónicas. No obstante, este museo no solo cumple la normativa obligatoria en materia de supresión de barreras arquitectónicas, sino que, además, ha sido el primer museo en obtener la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, certificación de carácter voluntario, con el objetivo de garantizar la accesibilidad global del museo para todas las personas y a todos los servicios, a la información y la comunicación, formando y sensibilizando al personal del museo para atender a las personas con discapacidad.

La estrategia de implantación de los requisitos exigidos para la obtención de la certificación UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal en el Museo Guggenheim se llevó a cabo en dos etapas:

1. PRIMERA ETAPA: en esta etapa, desarrollada en el periodo 2003/2004, se establecieron soluciones alternativas dignas a las barreras. Dos puntos de interés en la norma facilitaron esta fase:

- a. Ante una situación dada en la que no pudieron cumplir alguno de los requisitos de accesibilidad DALCO indicados en la norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, debía preverse y ponerse a disposición del usuario una solución alternativa, con el mismo grado de prestaciones y de dignidad de uso.
- b. Se consideró como persona con discapacidad a aquella con algún tipo de discapacidad o el conjunto formado por la persona con discapacidad y su acompañante si lo requiere.

2. SEGUNDA ETAPA: en esta etapa, año 2004/2005, se produjo una evolución desde alternativas dignas a alternativas integradoras o de carácter universal.

Una vez transcurridas estas dos etapas, los próximos pasos se dirigieron a potenciar la comunicación hacia el exterior, teniendo en consideración los avances producidos en nuevas legislaciones. En total, desde el inicio de

la implantación del sistema UNE 170001-2 en el museo Guggenheim, se han implantado más de 50 mejoras técnicas o acciones correctoras en el edificio. Algunas de las acciones de mejora realizadas en el museo y que han llevado a la obtención de esta certificación son:

1) Señalización de cambios de plano: se ha reforzado la iluminación y se han colocado bandas rugosas en los cambios de nivel.

2) Botoneras a altura adecuada y sintetizador de voz con aviso de planta. El museo cuenta con ascensores que cumplen con las medidas de accesibilidad universal en lo que a capacidad, altura de la botonadura, avisador, etc., se refiere.



3) Puesto de información: se ha adaptado el mostrador del puesto de información disponiendo de dos alturas, la más baja para el usuario en silla de ruedas. Por otra parte, el museo ha elaborado una Guía de Accesibilidad.



4) Apertura automática de puertas. Las puertas de entrada al museo son automáticas, cumpliendo con los requisitos de accesibilidad exigidos en lo que al hueco mínimo de paso se refiere y al ritmo de apertura de las mismas.



5) Aseos adaptados. Los aseos del museo son accesibles en lo que hace referencia a la altura del inodoro y lavabo, así como a las dimensiones interiores de los mismos.



6) Auditorio: dispone de un espacio para personas usuarias de silla de ruedas.



7) Guía para personas sordas. El museo cuenta con las herramientas tecnológicas adecuadas para que las personas con discapacidad auditiva puedan guiarse dentro del mismo y disponer de información explicativa de las exposiciones que alberga.



Desde la obtención de la certificación UNE 170001-2, el museo Guggenheim ha duplicado las visitas guiadas concertadas, siendo incesante



la visita de grupos de personas con discapacidad al museo Guggenheim desde ese momento. Así, diversas asociaciones como la ONCE, desde sus distintas delegaciones de Bilbao, Córdoba, Granada, Cataluña, Madrid, Castilla La Mancha, Castilla León, Canarias, Tarragona, Alicante y Jerez, además de otros centros de personas con discapacidad de todas las tipologías y de diversas ciudades españolas y extranjeras han realizado visitas al museo Guggenheim, creando un flujo de visitantes cercano a las 2.500 personas en el periodo 2004-2006 (Museo Guggenheim, 2011).

Desde el año 2009, el museo cuenta con una base de datos en la que vienen recogidas no sólo el número de personas con discapacidad que han visitado el museo desde distintos colectivos de personas con discapacidad, sino además el número de acompañantes. Hay que tener en cuenta que las personas con discapacidad son consideradas "multiclientes" debido a que cuando viajan suelen hacerlo acompañadas atrayendo a otras personas al destino, aspecto que aumenta el atractivo de este segmento poblacional. Desde ese año, el Museo Guggenheim ha recibido un total de 317 personas como acompañantes de las personas con discapacidad que han visitado el museo, 122 en el año 2009, 135 en 2010 y 60 desde el 1 de enero hasta el 21 de octubre de 2011 (Tabla 4).

**Tabla 4. Número de visitantes y acompañantes de centros de discapacidad que han visitado el Museo Guggenheim. Periodo 2009-2011.**

AÑO	Número de personas	Número de acompañantes
2009	892	122
2010	870	135
2011	697	60

Fuente: Estadísticas del Museo Guggenheim (2011). Elaboración propia.

Además, se ha creado un grupo de mejora en el museo, que se ha consolidado, según la dirección del mismo, como una herramienta de gran utilidad, por la información que genera y por la integración del personal en el sistema. Este grupo lo constituye personal de atención al visitante, tienda, seguridad, relaciones externas, mantenimiento, curatorial y educación. Además de promover algunas acciones ya comentadas, a través de este grupo se han planteado otras cuestiones, como: contar con Corvisor y Once en la formación, incluir personal del área artís-

tica en la formación, evaluar la conveniencia de poner señales luminosas para emergencia en alguna zona o revisar altura de perchas en cabinas adaptadas, entre otras.

La dirección del museo considera que el sistema de certificación de accesibilidad universal fortalece la imagen de la organización. Asimismo, han afirmado que el primer beneficiario del mismo son las propias personas de la organización, y en especial el personal de atención al público, ya que realiza su trabajo con mayor satisfacción. A su vez, ayuda al cumplimiento de la misión aumentando la satisfacción del visitante. Por ello, se percibe esta norma como la herramienta idónea al exigir la mejora continua.

## 6. Conclusiones

Las personas con discapacidad integran un segmento de mercado con un gran atractivo para el turismo, con una creciente participación en el sector, debido al incremento de ayudas técnicas y económicas destinadas a este segmento de mercado, lo que ha propiciado el aumento en el número de viajes realizados por estas personas. Esto ha redundado en un aumento de los beneficios económicos para las empresas y destinos turísticos. Téngase en cuenta que las personas con discapacidad son consideradas multiclientes, es decir, que cuando viajan suelen hacerlo acompañadas, incrementando el flujo de turistas a un destino turístico. Según la Comisión Europea (1991), se calcula que cada viaje realizado por una persona con discapacidad atrae a 1'5 acompañantes. Además, suelen realizar sus viajes en temporada baja para evitar aglomeraciones, contribuyendo de esta manera a desestacionalizar la demanda turística, una de las mayores debilidades del turismo español.

En su acceso a los productos y servicios turísticos las necesidades las personas con discapacidad abarcan aspectos tan relevantes como el trato personalizado, el descanso, la calidad, el confort y la seguridad (IMSERSO, 2002 y Huesca y Ortega, 2004), aspectos todos ellos que van a estar condicionados por la ausencia de barreras, es decir, por la existencia de productos y entornos accesibles.

En el caso de los museos, uno de los elementos clave del sector turístico español, por cuanto cada año generan la visita de cerca de 60 millones de personas, de las cuales el 20% son turistas extranjeros (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2012), la incorporación de las



medidas de accesibilidad en todas y cada una de las dependencias constituye un factor clave de integración al turismo y a la cultura.

Al objeto de garantizar la accesibilidad en sus instalaciones, algunas empresas han acudido a la obtención de certificaciones que acrediten la accesibilidad universal, siendo en España la norma UNE 170001-2 de AENOR la que la certifica. Entre todas las empresas certificadas, solo hay un museo, el Guggenheim de Bilbao. En él hemos centrado nuestra investigación al objeto de conocer cuáles son algunas de las actuaciones llevadas a cabo por el museo para lograr la citada certificación, así como los beneficios derivados de la misma, de manera que sirva de referente para que otros museos incorporen medidas de accesibilidad, y lograr así un entorno accesible, en el que todas las personas tengan las mismas oportunidades de acceder y disfrutar a los productos y servicios turísticos.

Como he quedado de manifiesto en nuestra investigación, la obtención de esta certificación por parte de un museo implica un factor de diferenciación, debido a que la misma está garantizando a los visitantes la accesibilidad del mismo con plena seguridad. Además, de esta certificación Accesibilidad Universal se derivan una serie de ventajas, que se cumplen en el caso objeto de estudio, entre las que cabe mencionar (AENOR, 2011a):

- Compatibilidad con otros sistemas de gestión (ISO 9001 e ISO 14001).
- Facilita el cumplimiento de la legislación.
- Ayuda a optimizar los recursos de la organización.
- Refuerza la actitud socialmente responsable de la organización, al ofrecer instalaciones, entornos y servicios para el uso de todos los usuarios, independientemente de su discapacidad.

Además, la eliminación de barreras en los museos a través de la incorporación de medidas destinadas a lograr la accesibilidad universal implica una serie de ventajas importantes entre las que cabe mencionar:

- Una mejora de la imagen social del museo y, con ello, de su atractivo, al ofrecer un producto accesible para todos, sin discriminación.
- La accesibilidad va asociada a una mayor calidad de este recurso turístico, gozando el museo de un mejor posicionamiento estratégico.
- La accesibilidad implica una mayor facilidad de uso para toda la población, por

cuanto los espacios son más amplios, los accesos son más cómodos y hay menos obstáculos.

Mi agradecimiento al personal técnico y financiero del Museo Guggenheim y especialmente a D<sup>a</sup> Begoña Torrealdea por su asesoramiento y documentación.

## Bibliografía

- Bigné, E., Font, X. y Andreu, L.  
2000 Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo, Madrid: Esic.
- Camarero, C. y Garrido, M.J.  
2004 Marketing del patrimonio cultural, Madrid: Pirámide.
- Comisión Europea DG XIII-Unidad de Turismo  
1996 Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades, Luxemburgo: Bruselas CECA-CE-CEEA.
- Comisión Europea  
1991 Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Disponible en: ec.europa.eu. Consultado en: septiembre de 2011.
- Constitución Española  
1999 La Constitución Española de 1978. 2ª edición, reimpresión, Madrid: Civitas.
- Declaración de Barcelona  
1995 La ciudad y las personas con disminución, 24 marzo de 1995. Disponible en: bcn.cat/ciutat-disminucio/es/. Consultado en: septiembre de 2011.
- Federación Provincial de Asociaciones de Personas con discapacidad Física y Orgánica de Jaén (FEDIJIF)  
2009 Normas para facilitar la accesibilidad global al entorno. AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación. Disponible en: www.fedijif.org. Consultado en: septiembre de 2011.
- 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.  
2009 "Turismo Accesible y Turismo para Todos: antecedentes, estado de la cuestión y líneas de investigación", *Estudios Turísticos*. 180: 141-153.
- Fundación ONCE  
2003 Centros culturales, históricos y naturales accesibles. Disponible en: www.once.org. Consultado en: septiembre de 2011.

- Gómez, M.A., Mondéjar, J.A. y Sevilla, C.  
2005 Gestión del turismo cultural y de ciudad. Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla La Mancha.
- Gummesson, E.  
1991 *Qualitative Methods in Management Research*. Estados Unidos: Newbury Park, CA. SAGE Publications.
- Kotler, N. y Kotler, P.  
2008 Estrategias y marketing de museos. 2ª Edición, Barcelona: Ariel.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO)  
2003 Plan de Accesibilidad 2003-2010. ACCEPLAN. Libro Blanco de la Accesibilidad. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto de Estudios Turísticos  
2010ª Encuesta de movimientos turísticos en fronteras (Frontur). Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Disponible en: <http://www.iet.tourspain.es/es-ES/estadisticas/frontur>. Consultado en: noviembre de 2012.
- Instituto de Estudios Turísticos  
2010b Encuesta de movimientos turísticos de los españoles (Familiar). Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Disponible en: <http://www.iet.tourspain.es/es-ES/estadisticas/familiar>. Consultado en: noviembre de 2012.
- Instituto Nacional de Estadística  
2008 Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia (EDAD). Disponible en: [www.ine.es](http://www.ine.es). Consultado en: noviembre de 2012.
- Lavado, P.  
2002 Museos sin barreras y sin fronteras: accesibilidad, comunicabilidad e integración. Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos (AABADOM) Enero-Junio.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Marcos, D. y González, D.J.  
2003 Turismo accesible. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- Milio, I. y Cabo, M.  
2000 Comercialización de productos y servicios turísticos. Paraninfo. Madrid: Thomson Learning.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte  
2012 Metodología, Estadísticas y Colecciones Museográficas. Estadísticas 2008. Disponible en: [www.mcu.es/estadisticas/](http://www.mcu.es/estadisticas/). Consultado en: noviembre de 2012.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte  
2012 Turismo Cultural. Resultados del año 2010. Disponible en: [www.mcu.es/culturabase/cgi/](http://www.mcu.es/culturabase/cgi/). Consultado en: noviembre de 2012.
- Molina, M. y Cánoves, G.  
2010 "Turismo accesible y turismo para todos: la situación en Cataluña y España". *Cuadernos de Turismo*, 25: 25-44.
- Museo Guggenheim  
2012 El edificio. Disponible en: <http://www.guggenheim-bilbao.es/el-edificio/>. Consultado en: noviembre de 2012.
- Naciones Unidas  
1993 *Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*.
- Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE)  
1993 Centros culturales, históricos y naturales accesibles. [www.once.es](http://www.once.es). Consultado en: octubre de 2011.
- Organización Mundial de la Salud (O.M.S.)  
2005 International Classification of Functioning, Disability and Health. Disponible en: [www.who.int](http://www.who.int). Disponible en: [www.wto.org](http://www.wto.org). Consultado en: noviembre de 2012.
- Organización Mundial de la Salud (O.M.S.)  
2006 Sistema de Información Estadística de la OMS (WHOSIS).
- Organización Mundial del Turismo  
2011 Definición de Turismo. Disponible en: [www.wto.org](http://www.wto.org). Consultado en: noviembre de 2011.
- Plataforma Estatal de Discapitados Físicos (PREDEF)  
2010 Museos, monumentos y puntos de interés turístico. Madrid.
- Periáñez, I. y Quintana, M.A.  
2009 "Caso práctico: la planificación estratégica del museo Guggenheim Bilbao desde una perspectiva de marketing", *Cuadernos de Gestión*, 9 (1): 99-122.
- Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las normas básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con

- discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanos y edificaciones. Real Patronato de Discapacidad
- 2004 Curso de turismo accesible. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2ª reimpresión. Villareal, O. y Landeta, J.
- 2010 “El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización”. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16 (3): 31-52.
- Yin, R.K.
- 2009 Case Study Research: Design and Methods. SAGE Publications, Thousand Oaks, Ca, Estados Unidos.

## Notas

- <sup>1</sup> 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.).

*Recibido:* 09/11/2012  
*Reenviado:* 12/02/2013  
*Aceptado:* 14/02/2013  
*Sometido a evaluación por pares anónimos*