



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**PROPUESTA DE MEJORA DE TURISMO ACCESIBLE: EL
PARQUE NACIONAL DE GUADARRAMA**

Presentado por Diana Rubio Aparicio

Tutelado por Ana Teresa López Pastor

Segovia, 2020



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	4
--	----------

CAPÍTULO 1 CONCEPTUALIZACIÓN

1.1 Impactos del modelo turístico actual.....	8
1.2 Hacia un nuevo modelo de turismo sostenible.....	9
1.3 Turismo Accesible o Turismo para Todos.....	12
1.4. Eficiencia de las certificaciones turísticas.....	14
1.5 Imagen de destino turística	15
1.6 Demanda turística	16
1.7 Oferta turística	17
1.8 Gobernanza turística	18
1.9 Turismo Smart.....	20

CAPÍTULO 2 ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.1 Marco institucional.....	23
2.1.1 ONU.....	23
2.1.2 OMT.....	24
2.1.3 Europa.....	25
2.1.4 España.....	26
2.1.5 Madrid.....	27
2.2. Certificaciones de turismo accesible.....	28
2.3. La importancia de la gobernanza en el Turismo Accesible.....	31
2.4 Turismo smart accesible: ILUNION.....	33
2.5 Análisis de demanda.....	35
2.6 Análisis de oferta.....	37
2.7 Buenas Prácticas: la versatilidad del Turismo Accesible.....	38

CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Cuestiones a responder en este informe	44
3.2 Objetivos	44
3.3 Técnicas	44

**CAPÍTULO 4
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PARQUE NACIONAL DE
GUADARRAMA**

4.1 Patrimonio	48
4.2. Lugares y servicios de interés	49
4.2.1 Alojamiento.....	49
4.2.2 Hostelería.....	51
4.2.3 Servicios.....	52
4.2.4 Actividades.....	54
4.3. Análisis del perfil de la demanda	55
4.4. Imagen de destino	57
4.5 Gestión: PRUG	58
4.6 Análisis DAFO	59
PROPUESTA DE MEJORA	62
CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	67
ANEXO 1	
Líneas de negocio de ILUNION en turismo para todos.....	73
ANEXO 2	
Entrevista a Juan Pablo Cantalejo López, técnico de ADESGAM.....	76
ANEXO 3	
Inventario de los recursos del Parque Nacional de Guadarrama, vertiente madrileña.....	79
ANEXO 4	
Rutas que pertenecen al Parque Nacional de Guadarrama y sus características generales dentro de la Guía de Paseos Urbanos accesibles.....	82
ANEXO 5	
Guía de Lectura Fácil del Parque Nacional de Guadarrama.....	87

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

En este trabajo se lleva a cabo un análisis relacionado con la accesibilidad turística en el Parque Nacional de Guadarrama. Este análisis, se ha centrado únicamente en la zona perteneciente a la comunidad de Madrid, que supone el 64% del total de las 33.960 hectáreas de extensión que este parque reparte entre Madrid y Segovia.

Según el Informe Mundial sobre Discapacidad redactado por la OMS en 2011, alrededor del 15% de la población mundial posee algún tipo de discapacidad y, en España, el porcentaje de personas de diversidad funcional supone casi el 9% de los habitantes (INE, 2008). Además, somos uno de los países con mayor tasa de envejecimiento y las personas que sobrepasan los 65 años representan casi el 17% de los españoles (INE, 1999). Todas estas cifras seguirán aumentando progresivamente como resultado del creciente envejecimiento poblacional en los países desarrollados, lo que nos indica que en un futuro cercano este sector se convertirá en un elemento clave para el turismo.

La elección de este tema se debe, por tanto, al gran potencial turístico y al atractivo a nivel medioambiental, social y económico que tiene el Parque Nacional de Guadarrama con su diversidad de sistemas naturales y patrimonio cultural, pero también a la importancia que tienen en el siglo XXI la accesibilidad y el turismo igualitario para todos y la percepción de éste por la ciudadanía como un valor añadido relacionado con la calidad en un destino turístico.

En este trabajo se analiza el turismo accesible o “turismo para todos” de manera general a nivel nacional e internacional y, de forma más específica, centrándonos en el Parque Nacional de Guadarrama.

En el primer capítulo, se habla del cambio de prioridades de la demanda que progresivamente se aleja del turismo de masas para enfocarse en otros tipos de turismo más sostenibles y se estudia el nuevo paradigma turístico que defiende la sustitución del término “turismo accesible” por el término “turismo para todos” basándose en el argumento de que todos los tipos de turismo deben ser accesibles. Además, se definen

algunos conceptos necesarios para abordar el tema tratado, como la gobernanza, las certificaciones y el turismo Smart.

Seguidamente, el estado de la cuestión nos recuerda que el turismo accesible es relativamente joven y que nos ofrece muchas posibilidades de mejora. Para estudiar esta afirmación, veremos las certificaciones accesibles que existen y su cuestionable eficacia, cómo se comportan la demanda y la oferta de este tipo de turismo, la importancia de la gobernanza y se analiza el caso de la empresa ILUNION como principal pilar de la accesibilidad *smart*. Por último, se citan algunas de las buenas prácticas de turismo accesible más destacables dentro y fuera de España, tanto en espacios protegidos como en espacios no protegidos.

En el siguiente capítulo, queda definido el objetivo principal que se persigue con este trabajo, que es el de conocer qué es el turismo accesible, cuáles son sus principales características, qué nuevas herramientas se están desarrollando gracias a él, si existe o no un sistema de certificación accesible y, en definitiva, cómo se está desarrollando este tipo de turismo en otros territorios para plantear cómo se pueden implantar todos esos aspectos en el territorio de estudio, o bien mejorar las medidas de accesibilidad que ya se están llevando a cabo dentro del parque y que, de esta manera, comience a ser percibido por la demanda como uno de los principales destinos turísticos accesibles de España. En él, también se detallan las técnicas de obtención de información que se han seguido para realizar este estudio.

El análisis de caso muestra, por un lado, aquello en lo que el Parque Nacional de Guadarrama aún puede mejorar, haciendo hincapié en la escasa oferta de establecimientos accesibles, información y formación de profesionales y, por otro lado, cuáles son sus puntos fuertes y qué elementos puede potenciar para mejorar su competitividad en turismo accesible. Además, se enumeran una serie de propuestas de mejora diseñadas a partir del análisis de todos los datos obtenidos en los capítulos anteriores, con el único objetivo de ayudar a que el Parque Nacional de Guadarrama mejore en accesibilidad turística.

Por último, las conclusiones generales resumen que nos encontramos en un punto

clave para el turismo accesible y pronto se convertirá en un nicho turístico de peso económico y social. A pesar de esto, quedan muchos aspectos que mejorar, especialmente en la adecuación de los establecimientos y en el cambio de mentalidad de la sociedad y los empresarios para que comprendan qué es el turismo accesible realmente y cómo nos beneficia a todos los ciudadanos por igual. También se concluye que las innovaciones tecnológicas juegan un papel muy importante, ya que son las que proporcionan herramientas para que las personas de diversidad funcional participen en el turismo.

CAPÍTULO 1
CONCEPTUALIZACIÓN

1.1 Impactos del modelo turístico actual

Para comprender qué es el turismo sostenible y cómo surge, hay que analizar los principales impactos que provoca a nivel sociocultural, económico y ambiental el modelo de turismo dominante: el turismo de masas.

IMPACTOS	Socioculturales	Económicos	Ambientales
Negativos	<ul style="list-style-type: none"> - Desigualdades sociales - Conflictos sociales - Problemas sanitarios - Migraciones - Destrucción del patrimonio - Pérdida de identidad cultural - Turismofobia 	<ul style="list-style-type: none"> - Corrupción - Incremento del valor del suelo - Inflación local - Distribución desigual de la riqueza - Abandono de actividades productivas tradicionales - Dependencia de la actividad turística - Mano de obra poco cualificada - Estacionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Descontrolado crecimiento urbano - Sobrecarga de espacios turísticos - Aumento de residuos - Aparición de especies invasoras - Mal uso del agua - Contaminación acústica, atmosférica y lumínica
Positivos	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de la capacidad de gestión local - Intercambios culturales - Mejor conservación del patrimonio - Refuerzo de las tradiciones y costumbres 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento económico - Aumento de inversiones - Contribución al PIB - Equilibrio de la Balanza de Pagos - Incremento de la producción - Creación de empleo - Inversión en formación - Creación de infraestructuras 	<ul style="list-style-type: none"> - Educación medioambiental - Protección de especies - Investigación sobre el medio - Concienciación medioambiental

Tabla 1. Impactos del turismo. Elaboración propia a partir de Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible, José Lázaro Quintero Santos (2004).

Como se puede observar en la tabla anterior, los impactos pueden ser tanto negativos como positivos y el gran reto del turismo sostenible es el de conseguir minimizar aquellos que puedan llegar a dañar el lugar donde se desarrolla la actividad turística.

Para conseguir eliminar los impactos dañinos se han desarrollado medidas en ciertas regiones. Un ejemplo de ello es la introducción de ecotasas e impuestos verdes que ayudan a hacer frente a los costes ambientales que derivan del turismo (Hosteltur, 2019). Otra medida ideada para perseguir la erradicación de estos impactos negativos consiste en la medición de la huella ecológica del turismo que, en esencia, es una forma de calcular la relación existente entre el impacto del ser humano sobre el ecosistema y la capacidad de regeneración del mismo (Sánchez, 2012).

Los impactos económicos han sido los más investigados gracias a que son fácilmente cuantificables al basarse en la relación existente entre los costes y los beneficios económicos de la actividad turística. En general, los impactos económicos positivos siempre han pesado más que los negativos, ya que se traducen en creación de empleo, aumento del bienestar económico y un auge de las inversiones y, el análisis de los costes siempre quedaba en segundo plano hasta que recientemente se comenzaron a tener en cuenta, lo que ayudó a analizar la situación de forma más precisa (Picornell, 1993).

Con los impactos medioambientales sucede lo contrario que con los económicos, son complicados de evaluar cuantitativamente porque es difícil hacer predicciones acerca del comportamiento de los turistas y su responsabilidad medioambiental (Aliaga y Guillén, 1999).

Los impactos socioculturales son el resultado de la interacción entre turistas y población local en un territorio (Quintero, 2004). Han tenido una connotación negativa en la mayoría de estudios que los analizan debido a que los aspectos perjudiciales superan a los positivos al generarse situaciones graves como conflictos sociales o destrucción del patrimonio, lo que lleva a la población local a desarrollar pensamientos radicales como la turismofobia. A medida que la sociedad va evolucionando, esta percepción pesimista va disminuyendo.

1.2 Hacia un nuevo modelo de turismo sostenible

Hoy en día la prioridad del turismo no es atraer grandes flujos de turistas sin ninguna planificación, como lo ha sido siempre, sino que busca conseguir un nuevo enfoque más

sostenible y que apueste por la protección de los recursos, la cultura, la biodiversidad y la geodiversidad.

El concepto “desarrollo sostenible” es relativamente joven. Su aparición se remonta al año 1983 donde, por primera vez, se le dio una definición a este término en el libro *Nuestro Futuro Común*, también denominado “Informe Brundtland”, presentado por La Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo establecida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A raíz de este informe, la ONU celebró la Cumbre de Río en 1992, hecho que supuso un punto de inflexión en las negociaciones internacionales sobre medioambiente. En esta cumbre, se aprobó el programa 21, en el que se acordaron varias cuestiones sociales y económicas. De este programa nace la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (1992), persiguiendo el objetivo de colaboración entre los Estados y estableciendo sus derechos y obligaciones (ONU, 1997).

Basándose en este término de “desarrollo sostenible”, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define en su documento “*Tourism to the year 2000: Qualitative aspects*” (1993), un concepto relacionado: “turismo sostenible”. Lo define como “una vía hacia la gestión de los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la biodiversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

Para entender el papel de la sostenibilidad en el turismo, es fundamental hablar también de la Conferencia sobre Desarrollo Sostenible Río +20 (2015), donde las Naciones Unidas desarrollaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos objetivos de cese de discriminaciones, protección del planeta y bienestar social, pretenden alcanzarse en los próximos 15 años y sientan las bases para el desarrollo del turismo sostenible. Los objetivos que se dirigen al sector turístico específicamente son: el 8, sobre el crecimiento económico sostenible e inclusivo; el 12, sobre el consumo y la producción turística sostenibles, y el 14, sobre la gerencia sostenible de los recursos turísticos marinos (OMT, 2016).

Para la gestión sostenible de los destinos es fundamental el uso de indicadores de

sostenibilidad, que son, en esencia, bloques de información estratégica que nos ayudan a evaluar la situación de un destino en relación a la sostenibilidad.

ASPECTO BÁSICO	CUESTIÓN EVALUADA	INDICADOR TEÓRICO
DIMENSIÓN SOCIAL		
Efectos socio-culturales del turismo en la comunidad residente	Capacidad de servicios farmacéuticos	Dotación de farmacias
	Capacidad de servicios de transporte	Dotación de vehículos de transporte de viajeros
Seguridad pública local	Dispositivos de seguridad en las playas	Dotación de servicios de seguridad en las playas
	Valoración de seguridad en el destino	Valoración de la seguridad por parte del turista
Conservación del patrimonio cultural	Patrimonio bajo protección cultural	Número de sitios designados bajo figuras de protección
	Interpretación del patrimonio	Número de guías de interpretación del patrimonio
	Intensidad de uso del patrimonio	Presión sobre el patrimonio cultural
Carga social del destino	Imposición de la cultura extranjera	Porcentaje de población extranjera
	Capacidad de carga social	Población turística por habitante local
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Beneficios económicos para la comunidad y el destino	Desempleo en el destino	Tasa de desempleo
	Comunicaciones de internet	Dotación de líneas ADSL
	Volumen de demanda turística	Número de turistas recibidos
Control del desarrollo	Ordenación del espacio turístico	Existencia de un Plan de Ordenación Territorial de Turismo
Estacionalidad de la actividad turística	Estacionalidad de la demanda	Comparación del número de turistas en temporada alta y baja
	Estacionalidad del empleo	Porcentaje de empleo turístico fijo
Creación de itinerarios y rutas turísticas	Rutas turísticas creadas	Número de rutas que incluyen el destino en su itinerario
	Explotación de las rutas	Número de guías expertos en interpretación
	Rutas en espacios naturales protegidos	Rutas con buen acceso turístico en espacios

		naturales
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Protección de los ecosistemas	Protección de recursos naturales	Superficie natural protegida
	Integridad de los ecosistemas	Porcentaje de zonas habilitadas como suelo compactado para su uso por los visitantes
Disponibilidad y gestión del agua	Reutilización del agua	Volumen de agua turística reutilizada
	Consumo de agua	Volumen total diario de agua consumida
Intensidad de uso	Uso del suelo	Construcciones desocupadas
	Grado de ocupación de playas	Superficie de playas con alta ocupación

Tabla 2. Ejemplo de indicadores de sostenibilidad. Elaboración propia a partir de Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA, 2010

1.3 Turismo Accesible o Turismo para Todos

Dentro del turismo sostenible podemos encontrar diferentes subtipos turísticos, uno de ellos es el turismo accesible. Este tipo de turismo lo define la OMT en su informe “Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance” (2016) como “la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal”.

El “Diseño Universal”, se refiere al paradigma moderno que se basa en la idea de que el término “turismo accesible” debería desaparecer y sustituirse por el concepto de “turismo para todos” (Almonte, 2016). La explicación de este argumento se resume en que si todo el turismo (productos, servicios, entornos) fuera realmente accesible, carecería de sentido diferenciar el turismo accesible de otros tipos de turismo, puesto que todos serían accesibles. Este Diseño Universal lo componen siete principios (Centro de Diseño Universal, 1997):

- Uso igualitario : El diseño debe ser atractivo y accesible para todas las personas sin excepción.
- Uso flexible: El diseño debe adaptarse a las preferencias y capacidades de los

individuos.

- Uso intuitivo: El diseño debe ser sencillo de comprender y usar para cualquier persona.
- Información perceptible: El diseño debe garantizar que la información redactada tenga en cuenta las capacidades sensoriales de los usuarios, apoyándose en audios, imágenes y relieves.
- Tolerancia al error: El diseño debe eliminar elementos que supongan un peligro e introducir señalizaciones para mejorar la seguridad.
- Mínimo esfuerzo físico: El diseño debe permitir al individuo mantener su posición corporal habitual.
- Espacio amplio para el uso y acceso: El diseño debe permitir que los elementos sean accesibles y de tamaño idóneo.

En definitiva, el objetivo final de este tipo de turismo es que todo el mundo pueda disfrutarlo por igual, independientemente de si se posee o no una discapacidad. Todavía se sigue hablando de turismo accesible, precisamente, porque aún queda mucho que avanzar en este ámbito, y todavía no podemos considerar que hemos llegado al ideal “turismo para todos”. Para alcanzar esta “utopía”, es necesario un cambio de mentalidad en la sociedad, de tal forma que predomine la empatía y dotemos de autonomía a las personas de diversidad funcional (Brinckmann y Wildgen, 2003).

Un aspecto importante a tener en cuenta es que cuando hablamos de discapacitados, no nos referimos únicamente a personas con movilidad reducida, sino que también hablamos de discapacidades auditivas, visuales, intelectuales o de personas que han sufrido una lesión temporal, niños e incluso mujeres embarazadas (OMT, 2014). Esto se debe a que una persona con discapacidad, es aquella que se encuentra con barreras que obstaculizan su participación plena en la sociedad, no necesariamente deben ser barreras arquitectónicas, también existen barreras sociales y psicológicas.

Al contrario de lo que la sociedad y muchos empresarios del sector creen, las ventajas del turismo accesible son muy numerosas (OMT y Fundación ACS, 2014):

- Ayuda a mejorar la imagen y la competitividad del destino, puesto que la accesibilidad se percibe como un sinónimo de calidad por parte de la demanda.
- Es un tipo de turismo “multicliente”. Los discapacitados no suelen viajar solos, ya que, en su mayoría, son personas dependientes.
- Ayuda a la desestacionalización porque la mayoría de discapacitados no son laboralmente activos.
- Es un tipo de turismo creciente debido, principalmente, al envejecimiento de la población.
- Genera empleo, ya que se necesitan trabajadores especializados que se han formado en atención a clientes con necesidades especiales o que también posean una discapacidad.
- Es un aliciente para mejorar la formación de los empleados del sector turístico en accesibilidad.

1.4. Eficiencia de las certificaciones turísticas

Las certificaciones son reconocimientos que se conceden a una empresa o producto y que confirman que esa empresa o producto realmente cumple con los requisitos y conocimientos técnicos necesarios sobre un área en concreto (AENOR). Estas acreditaciones las conceden organismos que, a su vez, están acreditados, convirtiéndose así en organismos certificados. Este sistema ayuda a reforzar la credibilidad de los organismos certificados a la hora de acreditar a una empresa.

Según narra el Centro de Ecoturismo y Desarrollo Sostenible (CESD) en su “Guía para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo” (2007), la creación de las certificaciones turísticas sobre sostenibilidad se remonta a los años 80 y, aunque comenzaron siendo poco eficientes debido a que no cuidaban todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico, ambiental y cultural, a partir del año 2000 se formó una alianza entre los representantes de entidades certificadoras y surgió el Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible. Su objetivo era decidir e instaurar pautas comunes y fijar unos requisitos mínimos para conseguir una acreditación turística. Con el paso del tiempo, las certificaciones empiezan a considerar también otros aspectos como la

calidad, la gestión o la accesibilidad.

El principal objetivo de las certificaciones radica en generar confianza y fiabilidad de cara al cliente. También es una esencial ayuda para la organización interna de una empresa, para mantener unos criterios y una buena imagen. Podemos decir que las certificaciones, en definitiva, buscan satisfacer las necesidades del cliente y aumentar el prestigio de una empresa o producto.

En el mundo del turismo la importancia de las certificaciones está creciendo porque los turistas cada vez están más concienciados con el medio ambiente, más preocupados por la sostenibilidad y la accesibilidad y están cambiando sus prioridades. Es por esto que las empresas han aumentado su interés en certificarse como herramienta de competitividad y atracción turística.

Además, las certificaciones tienen numerosos beneficios: para las empresas, ya que les otorga ventajas competitivas, económicas, técnicas y de eficiencia interna; para los clientes, porque les concede agilidad en la elección de establecimientos o productos y les asegura calidad; para los gobiernos, ayudándolos a mantener una imagen responsable y para la población, debido a que les garantiza la protección de su entorno (CESD, 2007).

La realidad es que las empresas que normalmente buscan certificarse, no lo hacen por una cuestión ética o de mejora de la gestión interna, sino que su objetivo final suele estar relacionado con la búsqueda de un posible aumento en la demanda que se vea atraída hacia su empresa o producto por la calidad turística que prometen al estar certificados. Además, por norma general, los iconos que representan a estas certificaciones son poco conocidos por la demanda (Crosby, 2018).

1.5 Imagen de destino turística

El concepto de imagen de destino ha sido definido de muchas formas y por muchos autores diferentes a lo largo de la historia (Pearce, 1998; Kim y Richardson, 2003; Traverso, 2007). Es un aspecto del turismo muy estudiado debido a que va a influir en la

experiencia y la lealtad del turista y su futuro regreso al lugar.

Del estudio de estas diferentes definiciones, podemos concluir que la imagen de destino se podría resumir como una escena visual de un lugar o producto en la mente del turista, determinada por factores cognitivos y afectivos. Es decir, es una idea del destino preconcebida, creada por los propios turistas y que tiene una fuerte carga emocional. Esta imagen, es muy valorada por los estos turistas a la hora de viajar a un destino y puede ser determinante en el proceso de toma de decisiones.

La imagen no es solamente importante para los turistas, sino que es un aspecto fundamental para los destinos, ya que es esencial para mejorar la competitividad con sus rivales. Tener una imagen de destino favorable ayuda a que el destino sea percibido por las personas que acudan a él como un territorio de calidad. Es necesario desarrollar una buena imagen para tener mayor control y poder adaptarla a los intereses del territorio.

Un aspecto importante a considerar es que la imagen de destino que se “vende” al público será tomada de referencia por el turista y aumentará su deseo de visitar ese destino. Si esta imagen proyectada no coincide con la imagen real del lugar, la decepción del visitante influirá negativamente en la imagen de ese destino y el resultado podría ser contraproducente.

1.6 Demanda turística

Según el Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados (2016), la demanda turística se entiende como “el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un destino”.

Existen varias formas de clasificarla:

- Demanda real: Hace referencia a aquellos turistas que viajan actualmente.
- Demanda potencial: Se refiere a aquellas personas que ahora no viajan por motivos personales pero desean viajar en un futuro.

- Demanda diferida: A ella pertenecen los turistas que no han podido viajar por motivos del entorno pero que en un futuro se convertirán en demanda real.
- No demanda: Se refiere a aquellas personas que no están interesadas en viajar.

También existen varios factores que determinan la demanda en un territorio. Pueden estar ligados a motivos económicos, culturales, personales o incluso a motivos aleatorios: el poder adquisitivo, el gasto en el destino, las preferencias y los gustos, las motivaciones o los factores geográficos, entre otros (Ruiz, González y Fernández, 2012).

Hay que mencionar, que posee diversas características, entre las cuales se destaca su elasticidad ante los cambios del mercado, es decir, si los precios crecen, bajará el número de clientes. Además, es sensible a las situaciones socio-políticas y a los cambios de preferencias de la sociedad y está condicionada por la estacionalidad, lo que provoca periodos irregulares de demanda a lo largo del tiempo.

El análisis de la demanda de los destinos es esencial para que los agentes económicos del lugar conozcan y reflexionen sobre los datos obtenidos y tomen decisiones con el fin de aprovechar el potencial del destino y prosperar.

1.7 Oferta turística

Según expone la OMT en su escrito “Introducción al Turismo” (1998), la oferta turística es “el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”.

Los principales factores que determinan la oferta son:

- Atractivo turístico: Se refiere a cualquier elemento de interés turístico que motive al viajero a desplazarse de su vivienda para observarlo.
- Patrimonio turístico: En su definición se engloban tanto elementos naturales, como edificaciones y elementos culturales que pueden convertirse en recursos

turísticos por su atractivo.

- Infraestructuras: Se componen por instalaciones e instituciones que se forman para uso turístico.
- Servicios que ofrece: Son muy numerosos. Entre ellos encontramos, por ejemplo, el transporte, la restauración, los servicios de guía, los eventos y espectáculos y los paquetes turísticos.
- Equipamiento turístico: Lo componen las empresas o instalaciones esenciales para desarrollar la actividad turística.
- Recursos turísticos: Engloba a todo aquello que puede ser usado con fines turísticos (equipamiento, comunicaciones, transporte).
- Productos turísticos: Es el conjunto de bienes o servicios que se ofrecen al mercado para que satisfagan las necesidades de los turistas. La principal diferencia entre ellos y los recursos turísticos es que, estos últimos, nos ayudan a alcanzar un fin turístico, mientras que los productos se elaboran para consumirse.
- Planta turística: Se refiere a aquellos elementos necesarios para producir o prestar un servicio turístico (escuelas de turismo, información turística, empresas turísticas).

La oferta de un lugar va a influir directamente en la toma de decisiones de un turista. Es bueno conocer en qué punto se encuentra nuestra oferta para mejorarla, adaptándola a lo que demandan los visitantes del lugar si fuera necesario y, así, conseguir un mejor posicionamiento como buen destino turístico.

1.8 Gobernanza turística

El concepto de “gobernanza turística” se entiende como la cooperación público-privada para hacer frente a los desacuerdos que puedan surgir en materia de turismo (Velasco, 2008). Esta afirmación implica la toma de decisiones conjunta y la colaboración entre los agentes involucrados para llevar a cabo mejoras de gestión y progreso en un territorio.

Este concepto está muy relacionado con la necesidad de controlar los efectos del turismo de masas y la importancia actual de la sostenibilidad. A raíz de estos problemas apareció la necesidad de colaborar para intentar conseguir una mejor planificación a través de redes de colaboración.

Las claves principales para que exista una buena gobernanza según la ONU son:

- Desarrollo de espacios eliminando las jerarquías.
- Toma de decisiones de manera colectiva.
- Facilitar el trabajo conjunto entre todos los actores.
- Mejorar la gestión pública y privada.

La gobernanza, como la sostenibilidad, se mide a través de indicadores:

ASPECTO BÁSICO	CUESTIÓN EVALUADA	INDICADOR TEÓRICO
VISIÓN CONSENSUADA		
Plan de accesibilidad local con una visión consensuada sobre el turismo	Existencia de un plan	Existencia de un plan estratégico
		Plan de colaboración público-privada
	Coordinación del plan con otros planes	Plan coherente
	Coherencia entre las políticas públicas	Las políticas públicas se enmarcan dentro de los objetivos establecidos
ACTORES INTERESADOS		
Confianza en los actores estratégicos locales	Grado de confianza en las instituciones	Actores que poseen legitimidad entre la población
		Porcentaje de la población con una opinión positiva de las entidades del gobierno
Apoyo ciudadano de los procesos que se emprenden	Nivel de conocimiento ciudadano de los procesos que se emprenden	Porcentaje de habitantes que conocen la iniciativa
Participación constructiva de las organizaciones	Existencia de organizaciones privadas	Número de organizaciones por habitante en el territorio

sociales y el sector privado en los propósitos colectivos		
CAPACIDADES INSTITUCIONALES		
Transparencia en la gestión pública	Corrupción: políticas, indicadores y percepción	Ley severa hacia hechos que atenten contra la moral administrativa
Equipo técnicamente capacitado	Profesionalidad del personal	Nivel de preparación necesario de los servidores públicos
Calidad de la prestación de servicios	Atención al ciudadano	Agilidad en respuesta de reclamos Sistemas de gobierno electrónico
	Calidad de prestación de servicios	Capacidades financieras para prestación de servicios
PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Promoción de la participación ciudadana	Formación ciudadana	Guías y folletos de derechos y obligaciones de los ciudadanos Presupuesto anual para fomentar la participación
	Mecanismos y escenarios de participación	Existencia de mecanismos para la iniciativa ciudadana

Tabla 3. Ejemplo de indicadores de Gobernanza. Elaboración propia a partir de Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino?, María Velasco, 2008.

1.9 Turismo Smart

Un destino turístico *Smart* o inteligente es:

aquel destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes (PNIT, 2012).

Con el cambio de mentalidad de la demanda turística (convirtiéndose en “viajeros digitales” informados, minuciosos y preocupados por la sostenibilidad), en el año 2008

el Ministerio de Industria, Energía y Turismo decidió apostar por el desarrollo turístico español a través del Plan de Turismo Español 2020 (Invattur, 2015), integrando las nuevas tecnologías para mejorar la rentabilidad y su competitividad en el mercado turístico. Este nuevo enfoque se basa en la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología y dan lugar a la aparición de los denominados Destinos Turísticos Inteligentes o DTI.

La apuesta por el turismo *Smart* tiene grandes beneficios para los destinos turísticos. Por un lado, ayuda a llevar a cabo mejoras en sostenibilidad y a los sistemas de movilidad y conectividad. Por otro lado, crea un espacio innovador que contribuye a diversificar la oferta y ayuda a ganar competitividad. Así mismo, crea un entorno favorable para los emprendedores locales y la formación de alianzas público-privadas.

Los turistas también se benefician de la introducción de nuevas tecnologías en los territorios ya que, de esta forma, los destinos les facilitan la toma de decisiones y les proporcionan sensación de seguridad, autonomía y un mayor nivel de satisfacción.

Como se menciona anteriormente, el turismo inteligente está altamente relacionado con la accesibilidad y el turismo para todos. La realidad es que los resultados que nos proporciona el Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España realizado por la Fundación ONCE (2017) son desalentadores, puesto que revelan que los establecimientos hoteleros españoles que no son accesibles representan el 40% de un total de 4.000 hoteles encuestados y el 45% de un total de 40.000 restaurantes analizados tampoco lo son (Hosteltur, 2017). El uso de I+D+I podría ser esencial para revertir esta situación y el resto de problemas que existen en materia de accesibilidad.

CAPÍTULO 2
ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.1 Marco institucional

Tanto las Naciones Unidas como la OMT, Europa, España y Madrid, han llevado a cabo actuaciones y han querido establecer normas y estudiar elementos importantes para el apoyo de la accesibilidad a lo largo de los años (OMT y Fundación ACS, 2014):

2.1.1 ONU

- 1975: Se crea la Declaración por los Derechos de los Discapacitados. En ella afirman que los discapacitados tienen los mismos derechos que las personas sin discapacidad y enumeran algunos de estos derechos como, por ejemplo, el derecho a participar en la sociedad.
- 1981: Se nombra año internacional de personas con discapacidad. De esta celebración, surgen muchos objetivos como el de fomentar la integración social de los discapacitados y el de la elaboración de un plan de acción.
- 1982: Del año internacional de personas con discapacidad y los objetivos fijados deriva el Programa de Acción Mundial para personas con discapacidad. En este programa, se analizan conceptos relacionados con las discapacidades y se examina la situación en la que se encuentran para concluir con recomendaciones y medidas, siempre haciendo hincapié en la igualdad de condiciones y oportunidades.
- 1993: Aprueban las Normas Uniformes de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Estas 22 normas son pautas de acción redactadas en base a los derechos humanos.
- 2007: Se realiza la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Fue importante porque se observó un progreso en el entendimiento de las discapacidades y los Estados se comprometieron a aplicar leyes igualitarias y a intervenir ante cualquier discriminación o injusticia.

Podemos observar que la ONU lleva muchos años defendiendo los derechos humanos, pero si hablamos de accesibilidad, no es hasta finales de los años 80 y comienzos de los años 90 cuando realmente empieza a cobrar mayor importancia a nivel

internacional gracias al nuevo término de “turismo para todos” y a los grupos de presión que defendían su importancia (Alles, 2007). Aun así, queda mucho que avanzar porque la mayoría de acciones que ha llevado a cabo la ONU en relación a este tema se reducen a reconocer los derechos de las personas con discapacidades, pero no abordan el problema por completo.

2.1.2 OMT

- 1980: Se aprueba la Declaración de Manila, donde se acuerdan mejores condiciones turísticas para los discapacitados y la eliminación de discriminaciones.
- 1991: Aprueban el documento “Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los Años 90”. Este documento trata, principalmente, de la mejora del acceso al turismo para personas con discapacidades.
- 1999: Se crea el Código Ético Mundial con dos objetivos, el de aunar en un solo documento toda la información en relación a la accesibilidad turística y, por otro lado, el de realizar una guía o código único hacia el desarrollo sostenible.
- 2005: En este año, se actualizó el documento “Para un Turismo Accesible a los Minusválidos en los Años 90” y se le llamó “Hacia un Turismo Accesible Para Todos”. En él, se incluyeron recomendaciones específicas en relación a la información y la publicidad turística, requisitos generales de las instalaciones y preparación del personal en materia de accesibilidad.
- 2007: Se celebra la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En ella se habla sobre los establecimientos accesibles, la formación de profesionales del sector y de la necesidad de ofrecer información turística detallada y útil para las personas con discapacidad.
- 2009: Se realiza la Declaración sobre la Facilitación de los Desplazamientos Turísticos, que centra la atención en las libertades humanas de desplazamiento.
- 2011: Se vuelve a actualizar la información del documento “Hacia un Turismo Accesible Para Todos” y se introdujo una pieza clave que fue la colaboración de la OMT con las organizaciones de discapacitados. El objetivo fue el de conseguir una mejor gestión y que los discapacitados pudieran disfrutar del

turismo con autonomía.

La primera vez que se asoció el turismo con la discapacidad fue a partir de la Declaración de Manila, lo que le convierte en un hecho importante a pesar de su tardanza. Observando los hitos descritos, podemos ver que, a diferencia de lo que ocurre a nivel de la ONU, la OMT ha trabajado algo más en implantar medidas específicas que sean útiles y que no solo se centren en definir sus derechos. A pesar de ello aún se debe seguir mejorando en llevar a la práctica toda esa teoría propuesta.

2.1.3 Europa

- 1974: Se lleva a cabo el programa de Acción Social. Este programa busca mejorar las condiciones de vida de los grupos más desprotegidos, entre ellos las personas con discapacidad.
- 1981: Europa aprueba el documento sobre la integración social de las personas con discapacidad para llevar a cabo acciones beneficiosas para ellos.
- 1994: Se redacta el Libro Blanco sobre Política Social Europea, con propuestas para el inicio de una nueva fase de desarrollo social.
- 1996: En este año se crea el manual “Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidad”. En él se proporciona información acerca de cómo prestar servicios turísticos a personas con alguna discapacidad.
- 2000: Se publica el documento “Hacia una Europa sin Barreras”, que pretendía mejorar la accesibilidad y la eliminación de barreras para discapacitados.
- 2003: Se redacta el documento “Por un Turismo Accesible a Todas las Personas y Socialmente Sostenible”. Su objetivo es el de recopilar iniciativas para convertir el turismo en un sector más sostenible y accesible.
- 2006-2015: Se diseña un Plan de Acción para apoyar la participación igualitaria de personas con discapacidades en la sociedad y para promover el cese de la discriminación.
- 2007: Se proclama el “Año Europeo de la Igualdad de Oportunidades”. Esta celebración, sirvió para informar a la ciudadanía sobre temas relacionados con la discapacidad. En este año también se adoptó la Resolución del Consejo de

Europa, que se centró en la importancia de implantar el Diseño Universal.

- 2010: Se redacta la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, donde se indican diferentes derechos de personas vulnerables y, entre ellas, se habla de los discapacitados y su derecho a tener las mismas oportunidades que el resto de la población. Este año también se presentó la Estrategia Europea sobre Discapacidad hasta el 2020. Esta estrategia, plantea la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad y en la economía y la mejora de sus derechos.

Una vez más en la teoría parece que hay una gran preocupación por acabar con la discriminación hacia las personas con discapacidades, pero en la práctica hace falta trabajar más. En general, a nivel internacional se plantean ideas y una base teórica, pero no se mantienen a largo plazo.

2.1.4 España

En España, las competencias sobre turismo y accesibilidad las poseen las Comunidades Autónomas, pero el estado español ha instaurado leyes para proteger la accesibilidad turística.

- 1982: Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Esta ley protege los derechos de los discapacitados. Fue eficaz, pero aún quedaba mucho que mejorar, así que posteriormente se redactó la Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU). Esta nueva ley relaciona el Diseño Universal con la autonomía personal. Es una ley aplicable a todas las actividades del sector turístico y además, incide en la importancia del control por parte de las instituciones del cumplimiento de las normas de accesibilidad.
- 2002: El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) redacta el Libro Verde de la Accesibilidad, que analiza la situación de la accesibilidad en España y propone soluciones para eliminar las barreras y mejorar la situación de la accesibilidad en el país.
- 2003: El IMSERSO junto con la Universidad Autónoma de Barcelona, crean el

Libro Blanco del Plan de Accesibilidad (ACCEPLAN) en el que, tomando de referencia el análisis de la situación que se llevó a cabo en el Libro Verde de la Accesibilidad, se plantean acciones de mejoras futuras.

- 2004-2012: Se redacta el I Plan Nacional de Accesibilidad con el objetivo de la plena igualdad. Sobre este plan, ya obsoleto, se comenzó a trabajar en 2018 desde el Gobierno para hacer una segunda versión más actualizada. A pesar de esto, aún no se ha desarrollado.
- 2013: Se aprueba la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, que es esencialmente una ley que recoge las leyes anteriormente mencionadas en una sola. Obliga a que todos los espacios y productos turísticos sean accesibles.

La realidad es que en España se han conseguido algunas mejoras, en gran medida gracias a los grupos de presión como el IMSERSO, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) o El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), pero ocurre lo mismo que a nivel europeo, ya que a pesar de los esfuerzos que se han hecho para informar e intentar mejorar en materia de accesibilidad, la práctica no es todo lo buena que podría ser. Esto se debe, en parte, al no cumplimiento de las leyes y a la falta de un sistema de sanciones contundente.

2.1.5 Madrid

- 2006: Plan de Accesibilidad e Inclusión de Metro de Madrid. Fue un plan importante, ya que garantizó el acceso a servicios esenciales para todos.
- 2009: Se presenta el Plan de Accesibilidad Turística desarrollado por la comunidad de Madrid en colaboración con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos turístico, el Instituto Tecnológico Europeo, AEHM y Acces Turismo. El objetivo principal es el de transformar a Madrid en una ciudad accesible para cualquier tipo de turista.

Se calcula que al rededor del 80% de los establecimientos turísticos en Madrid no

son accesibles (Elidrissi, 2019) y, es por este motivo por el que podemos concluir que la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social no se cumple dentro de la comunidad. Se comprueba que hay propuestas de mejora y parece que el interés aumenta, pero la realidad es que son procesos que se llevan a cabo de forma muy lenta.

2.2. Certificaciones de turismo accesible

Las certificaciones son un recurso muy usado en el turismo para, a través de lo que significan, facilitar la comunicación con el cliente y que de esta forma adquiera información rápidamente.

Existen relativamente pocas certificaciones relacionadas con el turismo accesible a nivel europeo. Analizando el documento “Estudio de los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo sobre certificaciones” realizado por la fundación ONCE en el 2009, podemos concluir que, además, la mayoría de estas certificaciones relacionadas con accesibilidad no son suficientemente conocidas ni se consideran fiables a ojos de la demanda.

Este estudio revela que las certificaciones existentes son limitadas y la forma en la que están gestionadas no es la adecuada, ya que escasean las inspecciones y no existen sanciones lógicas. Además, hay que destacar que muchos establecimientos que poseen certificación de accesibilidad no están preparados para todo tipo de discapacidades. Las más generalizadas se centran únicamente en personas con silla de ruedas o con problemas de movilidad, dejando en un segundo plano al resto de discapacidades.

PAISES UE	CERTIFICACIÓN
Bélgica	Tourism Flandes Accesible Label
Dinamarca	God Adgang
Francia	Tourisme et Handicap
Alemania	NATKO

Tabla 4. Principales normas de turismo accesible europeas. Elaboración propia a partir de Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo. ONCE (2009)

Analizando la tabla 4, debemos destacar a Francia por ser un país pionero con la certificación “Tourisme et Handicap”, creada en 2001 como resultado de la colaboración público-privada entre los Ministerios de Turismo y de Cultura y Comunicación y diferentes asociaciones de discapacitados. Se basa en dos pilares principales: ofrecer información verídica sobre accesibilidad y convertir su oferta turística en accesible. Es una etiqueta conocida por la demanda del país y extranjera y que, además, se concede durante cinco años y solamente se puede renovar a través de una nueva inspección. Por estos motivos es un ejemplo de buenas prácticas en certificaciones turísticas accesibles a nivel europeo y es considerada una de las más eficaces (Armijos, 2016).



Imagen 1. Símbolos de accesibilidad utilizados en la certificación Tourisme et Handicap. Recuperado de: Tourisme et Handicaps

Junto a estas encontramos las normas UNE en España, que son normas y estándares concedidas por AENOR, la única asociación reconocida nacionalmente como organismo de normalización. Su principal objetivo es mejorar y aumentar los procesos de normalización a través de especificaciones técnicas para que las cumplan los organismos de manera voluntaria (une.org, s.f).

Existen más de 130.000 normas ISO y según el informe Apoyo de la Normalización al Sector Turístico realizado por la propia AENOR, son seis las normas que apoyan al sector turístico y los ODS: ISO 13009:2015, ISO/DIS 21416, ISO/DIS 21417, ISO 21401, ISO/CD 21902 y ISO 18065:2015.

ESPAÑA		
ORGANISMO	CERTIFICACIÓN	ESPECIFICACIONES
AENOR	UNE 170001	Dos partes: → 170001-1 → 170001-2
AENOR	UNE 139803	Páginas web accesibles

Tabla 5. Normas de accesibilidad nacionales. Elaboración propia a partir de Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo, ONCE (2009).



Imagen 2. símbolo de accesibilidad utilizado en la certificación UNE 170001. Recuperado de Aenor.

Como se observa en la tabla 5, existen dos certificaciones sobre turismo accesible concedidas por AENOR y todos los establecimientos turísticos que posean estas certificaciones deben asegurar capacidad técnica y fiabilidad de sus servicios en materia de accesibilidad.

La primera norma se divide en dos partes y se basa en los requisitos de accesibilidad DALCO: deambulación o desplazamientos de un lugar a otro; aprehensión o agarre de elementos; localización o situación de elementos en el espacio y, por último, comunicación u obtención de información (Alles y Moral, 2011):

- Primera parte (1700001-1): Garantiza el acceso y el uso de entornos, servicios y productos turísticos para cualquier persona de forma autónoma, posea o no una discapacidad.
- Segunda parte (1700001-2): Relacionada con la mejora de los sistemas de gestión turística.

La segunda norma es, como se indica en la tabla, una norma dedicada a la

accesibilidad en páginas web regida por los requisitos WCAG 2.0, que aseguran la creación de contenido accesible on-line.

El estudio de la fundación ONCE, nombrado anteriormente, también estudia las normas españolas y revela que no son suficientemente conocidas por los propios españoles ni por la demanda extranjera y su principal problema es la falta de consistencia técnica y de regulación estricta. Sería conveniente tomar a Francia como un ejemplo para mejorar en este ámbito y endurecer las inspecciones para que la demanda comience a confiar en ellas y realmente se garantice que un espacio es accesible.

2.3. La importancia de la gobernanza en el Turismo Accesible.

La accesibilidad universal se intenta implantar a través de la formación de alianzas público-privadas. Gracias a la globalización y a las facilidades comunicativas que nos aporta internet, es esencial trabajar en conjunto por el beneficio social.

OMT	Certificación	Función
Agencia Córdoba Turismo (Argentina)	UNWTO.QUEST (OMT)	Promover la colaboración público-privada en la gestión de los destinos

Tabla 6. Ejemplo de buenas prácticas de gobernanza internacional. Elaboración propia a partir de: página oficial de la OMT

Un ejemplo de buena práctica en la gobernanza internacional es el que podemos observar en la tabla 6. La agencia Córdoba Turismo, muy comprometida con la sostenibilidad, fue evaluada por la OMT, que confirmó que la empresa cumplía con los estándares establecidos y le concedió la certificación UNWTO.QUEST (OMT, 2019). Esta certificación reconoce el compromiso de Córdoba Turismo con la gobernanza y también es una evidencia del apoyo de la OMT a las alianzas en el turismo accesible.

A nivel de la Unión Europea la gobernanza es algo fundamental, por ello se escribió el “Libro Blanco de la Gobernanza Multinivel” (Pulito, 2009), que apoya las asociaciones verticales (intergubernamentales) y las horizontales (autoridades locales y

sociedad civil). Estos criterios también se aplican al turismo accesible, donde tanto la Unión Europea como los estados miembros tienen obligaciones en accesibilidad.

A nivel nacional hay que destacar a la fundación ONCE y al IMSERSO, que colaboran con las Comunidades Autónomas (que son las que tienen las competencias) para la financiación de numerosas acciones a favor de la accesibilidad turística. También es necesario nombrar a la empresa ILUNION, que colabora en muchos proyectos de innovación en accesibilidad y que analizaremos más adelante en profundidad.

Existen numerosos ejemplos de buenas prácticas en materia de gobernanza llevadas a cabo por otras entidades, dos ejemplos destacables de esta afirmación que se detallan en la tabla 7 son: el programa de accesibilidad impulsado por la Fundación ACS (muy centrada en la protección de la sociedad y el medioambiente para defender los derechos humanos) y la creación del Observatorio de la Accesibilidad por COCEMFE, que es una ONG formada por entidades estatales, locales, autonómicas y varias asociaciones, cuyo objetivo es el de dotar a las personas discapacitadas de herramientas para mejorar su integración en la sociedad y su bienestar. Todas estas alianzas han permitido a España mejorar su posición como destino accesible.

España	Gobernanza	Función	Logros
Programa de accesibilidad	→ Fundación ACS → Fundación Laboral de la Construcción → Real Patronato sobre discapacidad	Promover los derechos humanos y la educación en accesibilidad	→ Acciones de investigación → Formación → Desarrollo de nuevas tecnologías → Integración de discapacitados en la cultura y el deporte
Observatorio de la Accesibilidad	COCEMFE: → 35 entidades estatales → 38 entidades provinciales → 16 entidades	Sensibilizar a la sociedad y divulgar información acerca de la accesibilidad	→ Asesoramiento e información → Catálogos de buenas prácticas → Informes de

	autonómicas → 1600 asociaciones		recomendación → Estudios sobre accesibilidad
--	------------------------------------	--	--

Tabla 7. Ejemplo de buenas prácticas de gobernanza en España. Elaboración propia a partir de: Fundación ACS y COCEMFE.

2.4 Turismo smart accesible: ILUNION

Como hemos mencionado anteriormente, ILUNION es una empresa clave, no solamente en la gobernanza, sino en todos los aspectos del turismo accesible relacionados con las nuevas tecnologías y el diseño de herramientas útiles para las personas de diversidad funcional.

Una de las claves del turismo *smart* o turismo inteligente es la accesibilidad. La innovación y la integración de la tecnología en el turismo permiten que personas con discapacidades puedan disfrutar de los destinos de igual manera que lo hace una persona sin discapacidad.

ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE, es la empresa por excelencia en accesibilidad *Smart*. Posee alrededor de 480 centros de trabajo repartidos por España y Sudamérica (ILUNION, 2017). Su misión es, como ellos mismos definen en su página web (ilunion.com) “desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la integración laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los objetivos económicos y sociales”.

En su espacio on-line encontramos un apartado dedicado únicamente al turismo, en el que se especifican las siguientes características sobre la empresa en ese ámbito. En el anexo 1 de este informe se encontrarán más detalladas:

- La empresa posee 26 alojamientos accesibles de entre 3 y 5 estrellas.
- Es la única cadena hotelera del mundo certificada al 100% en Accesibilidad Universal.

- Tiene experiencia en organización de catering para eventos.
- Poseen un club deportivo accesible en Madrid.

Su aportación a la accesibilidad turística ha sido esencial gracias al desarrollo de diferentes herramientas:

- Balizas inteligentes de guiado en interiores o ‘Beepcons’ (FITUR 2017). Estas balizas permiten a las personas con visión reducida detectar objetos en el espacio en el que se encuentren. Su funcionamiento consiste en señalar a través del sonido el posicionamiento de, por ejemplo, establecimientos hoteleros o restaurantes para su fácil localización.
- Guía de accesibilidad de destinos turísticos en Andalucía. Evaluando 24 destinos turísticos y 144 recursos.
- “Serena”, teleasistencia en movilidad (2018): aplicación móvil que ayuda a las personas ancianas dependientes a modo de asistente personal.
- PACA. Robot inteligente capaz de recibir información de personas con cualquier discapacidad y dar respuesta a través de sonidos, palabras o imágenes.
- Segway para personas parapléjicas (TEK Robotic Mobilization Device). Aporta autonomía y movilidad.



Imagen 3. Hotel 5 estrellas ILUNION Mérida Place. Recuperado de ILUNION Hotels.



Imagen 4. Funcionamiento de las balizas inteligentes de guiado en interiores “Beepcons”. Recuperado de ILUNION tecnología y accesibilidad.

Todas estas innovaciones, son necesarias para eliminar las barreras a la hora de hacer turismo para las personas discapacitadas. ILUNION es un claro ejemplo de empresa concienciada con la accesibilidad y que está trabajando constantemente para llegar a conseguir un turismo para todos.

2.5 Análisis de demanda

Primeramente hay que tener en cuenta que, con el envejecimiento de la población, la demanda turística de este sector va a experimentar un crecimiento continuo, ya que existe una relación evidente entre el envejecimiento y la discapacidad. Para el año 2050, las estadísticas de la ONU desarrolladas en la Asamblea sobre el Envejecimiento en 2002 prevén que habrá 2.000 millones de personas en el mundo con edad superior a los 60 años.

A nivel nacional, la ONCE elaboró el documento “Observatorio de Accesibilidad Universal en España” (2017). Este observatorio se llevó a cabo en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, el Real Patronato sobre Discapacidad, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital e ILUNION. Nos ha aportado los siguientes datos relevantes:

- Los turistas con alguna discapacidad viajan principalmente por territorio nacional.

- Prefieren viajar en épocas más cálidas, ya que en invierno el clima dificulta la realización de ciertas actividades.
- Menos del 30% viajan más de 4 veces al año debido a que es un segmento que suele estar inactivo laboralmente y tiene poco poder adquisitivo.
- Aunque viajan movidos principalmente por el atractivo turístico del destino, también tienen muy en cuenta la accesibilidad.
- La gran mayoría de los viajeros discapacitados viajan acompañados (96%).
- El número de viajes realizados en los últimos dos años por personas con discapacidad no difieren demasiado de los realizados por personas sin discapacidad (7 frente a 8 respectivamente).
- Andalucía es el principal destino de estos turistas dentro de España. Es una de las principales ciudades destacables en materia de turismo accesible.
- Principalmente viajan movidos por el turismo de sol y playa y el turismo cultural.
- Por norma general eligen sus viajes por internet, viajan en coche propio y se alojan en hoteles.
- Actualmente gastan un 30% más que una persona sin discapacidad debido a una reducción de opciones de alojamiento y servicios.

Estos datos nos muestran algunos puntos clave para entender lo importante que es este tipo de demanda. Como podemos apreciar, el número de viajes de las personas con discapacidades se asemeja mucho al número de viajes que realizan las personas sin discapacidades, esto nos muestra que ambos tipos de demanda son igual de importantes en este sentido, pero además, la demanda de turismo accesible viaja acompañada en la gran mayoría de los casos. Si añadimos a estos datos lo estudiado anteriormente respecto a los beneficios del turismo accesible, podemos ver que una de sus ventajas es la creación de empleo para personas con discapacidades, esto supone un aumento de su poder adquisitivo, lo que podría mejorar el hecho de que una minoría de este tipo de demanda viaje menos de cuatro veces al año. Todo esto se traduce en un aumento del gasto en el destino por parte del turista.

Realmente, reflexionando sobre estos datos, podemos concluir que invertir en adecuar la oferta turística, no solamente tiene beneficios sociales para todos, sino que

también significa ganancias económicas.

2.6 Análisis de oferta

La realidad es que, aunque cada vez se le esté dando más importancia a la accesibilidad, la oferta del turismo para todos es demasiado escasa. Como se ha mencionado anteriormente, prácticamente la mitad de los establecimientos hoteleros y de restauración no son accesibles a pesar de que este tipo de turismo es claramente beneficioso a nivel económico. Es por esto que las empresas necesitan trabajar mucho más en este aspecto.

Los principales problemas a los que se enfrenta la oferta son: la escasez de medios de transporte adaptados, la escasez de establecimientos hoteleros adaptados, la escasez de concienciación, la falta de formación para los empleados, la limitada información sobre lugares accesibles y, por último, la falta de promoción.

El “Observatorio de Accesibilidad Universal en España” que realizó la ONCE en 2017 también aportó conclusiones acerca de la oferta turística accesible. Los puntos más importantes de la investigación pueden resumirse en:

- Más del 50% de las empresas consideran que la importancia del cliente con discapacidad es baja para su negocio, a pesar de que 9 de cada 10 empresas trabajan con clientes discapacitados.
- El 80% de las empresas conocen las leyes de accesibilidad aplicables a su negocio. Únicamente el 11% están certificadas.
- La mayoría de empresas son reticentes a adaptar sus negocios porque piensan que supondría un gran gasto económico.
- La oferta considera que carecen de demanda suficiente de este tipo de turista como para tener que adaptar su oferta.
- Menos de la mitad de las empresas poseen aparcamientos reservados para minusválidos, pero alrededor del 70% de los establecimientos tienen baños adaptados.
- Una gran minoría posee información adaptada o bucles de inducción magnética,

e incluso mucha de la oferta desconoce la existencia de este último método.

Una conclusión importante a la que llegamos es que la oferta sigue sin percibir la accesibilidad como algo positivo para todos los clientes, posean o no una discapacidad. Por este motivo piensan que la demanda de turismo accesible no es alta y no es necesario replantearse su importancia para la oferta turística.

Observando los datos de la demanda y de la oferta, se pueden sacar conclusiones muy claras. A pesar de que el turista con discapacidad representa un porcentaje con mucho potencial, por todas las evidencias que hemos analizado anteriormente, la oferta sigue sin considerarlos demanda prioritaria o importante. Además, un aspecto en el que hay que avanzar mucho es el de la información, ya que la mayoría de la oferta no conoce muchos de los métodos que se están utilizando para mejorar la accesibilidad en el turismo o ni siquiera está informada sobre cuáles de esos métodos se están poniendo en práctica dentro de su sector.

2.7 Buenas Prácticas: la versatilidad del Turismo Accesible.

Existen numerosas buenas prácticas en accesibilidad turística, tanto a nivel nacional como a nivel mundial. Para este informe se ha realizado una búsqueda de buenas prácticas en Parques Nacionales y también en lugares que no son espacios protegidos y se han seleccionado seis en total para su análisis.

BB.PP	Parques Nacionales	Situación	Características
Internacional	Parques de Alberta (Push the Open Nature)	Canadá	→ Cabañas accesibles → Campings accesibles → Rutas multisensoriales → Innovaciones en accesibilidad
Nacional	Parque Nacional de Timanfaya	Lanzarote	→ Información en Braille → Intérpretes de lengua de signos → Pasarelas de

			madera → Aseos adaptados → Plataformas elevadoras → Sala sensorial adaptada
--	--	--	--

Tabla 8. Ejemplos de buenas prácticas de turismo accesible en Parques Nacionales. Elaboración propia.

“Push the Open Nature” es una iniciativa que surgió en el año 2008 y que pretende que todas las personas conecten con la naturaleza. Intenta ser inclusiva y por ello ha tomado todas las medidas que se indican en la tabla 8 para que las personas con discapacidades que quieran visitar los parques de Alberta puedan hacerlo con las menores barreras posibles. Esta iniciativa ha sido ganadora del premio YMCA Peace medal, concedida a proyectos que se comprometen con la empatía y el apoyo a la comunidad en Canadá (YMCA, s.f).

El Parque Nacional de Timanfaya, es una muestra muy importante de volcanismo y alberga numerosas especies de animales y plantas. Por este motivo, en él se realizan gran cantidad de visitas turísticas y el parque ha decidido avanzar en cuanto a accesibilidad para que esté al alcance de todos los visitantes. Cabe destacar la sala sensorial en la que traducen la información a lengua de signos.

BB.PP	Espacios no protegidos	Situación	Características
Internacional	Venecia	Italia	→ Transporte adaptado con descuentos para discapacitado → 'Gondollas 4 all' (góndolas accesibles) → Puentes accesibles → Baños, parkings y paradas de transportes accesibles → Centros ortopédicos
	Portugal	Portugal	→ Buena colaboración público-privada → Rutas accesibles → Guía de Buenas Prácticas → Línea de financiación para accesibilidad turística → Desarrollo de la app 'Tu4rall' para accesibilidad en la península → Módulos formativos de turismo accesible → Proyectos 'Playa accesible' y 'Festivales

			+ accesibles'
Nacional	Álava (Bus Turístico accesible)	País Vasco	<ul style="list-style-type: none"> → Asientos numerados en braille → Avisos sonoros → Bucles magnéticos → Grabación facial del guía y emisión en pantallas para lectores de labios → Plataformas elevadoras → Anclajes para sillas de ruedas → Cinturones ajustables → Enchufes para personas con problemas respiratorios
	Cueva El Soplao	Cantabria	<ul style="list-style-type: none"> → Barandillas, parking y elevadores accesibles → Mostradores a baja altura → Información en braille y audio → Desfibriladores → Préstamo de silla de ruedas

Tabla 9. Ejemplos de buenas prácticas accesibles en lugares no protegidos. Elaboración propia.

Venecia, a pesar de sus calles estrechas, se ha esforzado para implementar elementos que ayuden a mejorar la accesibilidad. El proyecto “Góndolas 4 all” se llevó a cabo para que los turistas discapacitados pudieran disfrutar del medio de transporte por excelencia de la ciudad. El sistema funciona gracias a unas grúas elevadoras que se instalaron en el muelle.

Uno de los mejores ejemplos de integración de medidas de accesibilidad en un país es Portugal. Ha sido nombrado en 2019 durante la feria de turismo Fitur, mejor destino accesible por la OMT y la ONCE de manera informal durante la primera celebración de los reconocimientos a los Mejores Destinos Turísticos Accesibles, a los que han denominado DTA, y que han sido creados para promocionar los destinos más comprometidos con la accesibilidad.

Como se observa en la tabla 9, Portugal realmente ha introducido innovaciones en accesibilidad de forma muy eficaz. Debemos destacar la pionera aplicación móvil “**Tur4all**”, que fue creada en 2012 y es el resultado de la colaboración entre Vodafone España, Vodafone Portugal, PREDIF y Accesible Portugal. La aplicación incluye información turística de toda la península y a nivel mundial (establecimientos accesibles, servicios turísticos, recursos turísticos accesibles) y su objetivo es el de

informar sobre las diferentes opciones de turismo accesible en el territorio.

Esta aplicación es una de las más exitosas e importantes en materia de accesibilidad turística, tanto es así que en el año 2018 ganó el segundo premio Innova Proyecto por la creación del segundo mejor producto de colaboración e integración de tecnologías de la información y comunicación (Predif, 2018). Lo que hace que la aplicación sea un éxito y tenga miles de descargas, es que los usuarios intervienen creando una comunidad colaborativa para recomendar y valorar lugares accesibles (Alemán, 2018).

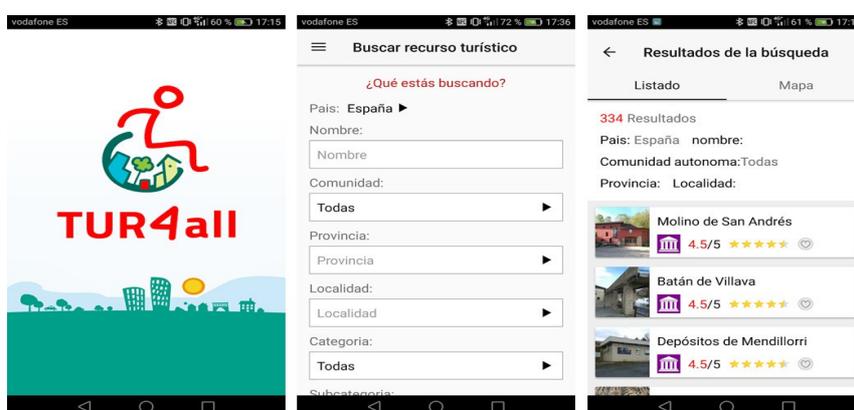


Imagen 5. Aplicación Tur4all. Recuperado de Xataca movil.

A nivel nacional se ha destacado el autobús turístico de Álava, ya que es un autobús preparado para ser usado por personas con discapacidades en visitas turísticas por Bodegas Valdemar. Se ha llevado a cabo la iniciativa en colaboración con Autobuses Victor Bayo, Equalitas Vitae y Fundaciones de discapacitados y ha sido un hecho muy importante porque se trata del primer autobús inclusivo de España.

Por último, en la tabla se muestra el caso de la cueva El Soplao en Cantabria, que es la primera cueva europea con certificado de Accesibilidad Universal concedido por AENOR (elsoplao.es, s.f.), lo que garantiza su disfrute sin limitaciones. Esta cueva es de gran importancia para el turismo accesible porque es un proyecto de propiedad pública y pionero a nivel europeo.

Para finalizar, es interesante mencionar que existen también numerosas buenas prácticas en cuanto a turismo accesible *Smart*. Un ejemplo es el de Euskadi con el

proyecto “Smart Business”, que consiste en prestar asesoramiento a más de 200 agentes turísticos. Este asesoramiento no se lleva a cabo solamente para que incorporen las TIC en sus empresas, sino también para formales en materia de sostenibilidad y accesibilidad. Es esencial que los agentes que participan en el sector aprendan a tener en cuenta la accesibilidad en sus negocios.

El estudio de estas buenas prácticas es necesario porque nos ayudan a identificar hasta donde se ha avanzado en materia de accesibilidad a nivel global y nacional, nos aportan ideas de mejora y sirven de inspiración y ejemplo para la correcta implantación del turismo para todos en un determinado territorio.

CAPÍTULO 3
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Cuestiones a responder en este informe

1. ¿Qué se entiende por turismo accesible y hasta qué punto está desarrollándose?
2. ¿Hasta qué punto se están llevando a cabo medidas de accesibilidad en el territorio de estudio?
3. ¿Qué sería necesario mejorar para avanzar en accesibilidad dentro de nuestro territorio de estudio?
4. ¿Realmente existe apoyo por parte de los agentes de gobernanza para avanzar en turismo accesible en nuestro territorio?

3.2 Objetivos

1. Familiarizarnos con el turismo para todos. Conocer qué se entiende por turismo accesible, sus características, avances, marco institucional y buenas prácticas
2. Conocer en qué punto se encuentra el territorio de estudio en materia de accesibilidad turística.
3. Analizar los puntos fuertes y débiles del territorio en accesibilidad turística.
4. Formular una propuesta de mejora de turismo accesible en el Parque Nacional de Guadarrama, basada en las observaciones extraídas del análisis previo.

3.3 Técnicas

Para realizar este informe, se recopiló información a través de documentos PDF, escritos sacados de las principales páginas web de entidades concienciadas con el turismo para todos, la página web oficial del Parque Nacional de Guadarrama, artículos de prensa y otros trabajos universitarios.

Para elaborar un informe completo y adquirir conocimientos de profesionales expertos en el territorio, se han recopilado también datos primarios a través de una entrevista realizada a Juan Pablo Cantalejo López, técnico de ADESGAM, que se puede encontrar detallada en el anexo 2.

De esta entrevista se sacaron conclusiones importantes como que el turismo para todos es un tipo de turismo muy joven que avanza muy lentamente y que los progresos en materia de accesibilidad dentro del parque comenzarán a raíz de la aprobación del PRUG (Plan Rector de Uso y gestión). Además, hay problemas con la oferta porque la teoría es perfecta pero la práctica es mala y, por motivos relacionados con la antigüedad de las estructuras, muchos empresarios no implantan medidas accesibles. Es por eso que la oferta accesible de establecimientos es prácticamente inexistente dentro del Parque Nacional.

Inicialmente se buscó información general sobre el turismo accesible para contextualizar el trabajo. Fue fácil encontrar información gracias, especialmente, a las plataformas como Discapnet, PREDIF y ADESGAM, que poseen gran cantidad de datos informativos on-line bien organizados.

Seguidamente, se obtuvieron datos sobre el territorio de estudio y se comprobó con facilidad que la mayoría de los recursos del parque están siendo puestos en valor y han sido convertidos en productos turísticos. Sin embargo, fue especialmente compleja la obtención de información acerca de las actividades y establecimientos accesibles que existen en el Parque Nacional, ya que son muy escasos.

Una vez investigado sobre el Parque Nacional en general, el informe se centra en la búsqueda de la gobernanza y las ayudas con las que cuenta el lugar de estudio. La información obtenida nos indica que, al haber sido nombrado Parque Nacional y con la reciente aprobación del PRUG, sí que recibe ayudas, tanto económicas como de gestión.

Finalmente, se reflexionó sobre la imagen que perciben los turistas de este lugar y sobre la imagen que el propio parque quiere que perciba la demanda, analizando para ello estudios de demanda y la página web del Parque Nacional. A partir de las

conclusiones realizamos un análisis DAFO exponiendo las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del Parque Nacional de Guadarrama en materia de turismo accesible.

CAPÍTULO 4
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PARQUE NACIONAL DE
GUADARRAMA

En España encontramos un total de quince Parques Nacionales, todos ellos pertenecen a la Red de Parques Nacionales creada con el objetivo de salvaguardar y gestionar el patrimonio nacional.



Imagen 6. Parques Nacionales de España. Recuperado de Natura Spain.

El Parque Nacional de Guadarrama es el más joven, fue nombrado Parque Nacional en el año 2013 por su gran valor natural y cultural. Está dividido entre las comunidades autónomas de Castilla y León y Madrid y es uno de los más grandes a nivel nacional.

El inventario completo de los recursos que se analizarán a continuación se puede encontrar detallado en el anexo 3 del informe.

4.1 Patrimonio

Su patrimonio es muy numeroso, la mayoría se encuentra en buen estado y ha sido transformado en producto turístico. Cabe destacar que su reparto es parcialmente equitativo a lo largo del territorio, resaltando zonas como Rascafría y Manzanares el Real, que son más ricas en este sentido.

En cuanto al patrimonio cultural que encontramos en el territorio, observamos

grandes núcleos patrimoniales compuestos por construcciones monumentales y, por otro lado, existe patrimonio menos conocido pero de igual valor cultural constituido por puentes, yacimientos romanos o iglesias. También hay que destacar la existencia de varios museos de diversas temáticas.

El patrimonio natural es, probablemente, el de mayor prestigio dentro del Parque Nacional, pero lo realmente interesante es que entre su fauna encontramos especies protegidas que son muy valoradas por la demanda ornitológica como el águila imperial ibérica, el buitre negro y la cigüeña negra.

En cuanto a accesibilidad de este patrimonio, centrándonos en los núcleos patrimoniales destaca el castillo de Manzanares, que diseñó una estrategia de accesibilidad para los años 2018-2022 instalando rampas y mejorando la circulación por el lugar (Pérez, 2019), pero lo cierto es que si analizamos las medidas tanto de este castillo como del resto de patrimonio, no todo es accesible y, aunque lo describan como apto para personas con discapacidades, simplemente se habilitan rampas para personas con movilidad reducida y el resto de discapacidades no se tienen en cuenta.

4.2. Lugares y servicios de interés

4.2.1 Alojamiento

El Parque Nacional de Guadarrama, cuenta con numerosos tipos de alojamiento diferentes. La vasta mayoría de los precios de estos alojamientos están por debajo de los 40 euros por noche y se encuentran ligeramente concentrados en las zonas de Rascafría y Cercedilla. Predominan los hoteles y hostales, aunque les siguen de cerca las casas rurales y también existen otros tipos de alojamientos alternativos que se adaptan al siglo XXI como son los pisos turísticos que podemos encontrar en páginas web como Airbnb, pero la oferta es muy escasa.

La mayoría de estos alojamientos se encuentran en pueblos pequeños donde la gestión es mejorable, no existe un plan de ayuda destinado a accesibilidad y donde hay mucho que mejorar todavía en relación al tema que analizamos (Leporiere, 2019).

La estructura de estos establecimientos es antigua y muchos de ellos no han llevado a cabo reformas desde su apertura por motivos estéticos o de protección de la autenticidad, a pesar de que la Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas especifica que “son ya obligatorias, siempre que encajen en el concepto de ajustes razonables, las obras que deben garantizar la accesibilidad universal” y de que existe un Sistema Integral de Calidad Turística Española (SICTED), que es un programa de calidad en destino ideado por la Secretaría de Estado de Turismo que busca la calidad total de los servicios para la demanda dentro de un destino turístico y al que pertenece la sierra de Guadarrama (sierraguadarrama.info, s.f). Cuando un destino es SICTED debe cumplir una serie de requisitos entre los que se encuentra la implantación de la accesibilidad.

Si analizamos la aplicación web “Tur4all”, donde se detallan los alojamientos accesibles de la península, los resultados de alojamientos accesibles dentro del Parque Nacional de Guadarrama se reducen a ocho, lo que supone un número bastante limitado si lo comparamos con la amplia oferta de la que gozan los visitantes sin discapacidades. De estos alojamientos solamente seis detallan especificaciones de accesibilidad como aseos accesibles, iluminación, señalizaciones o suelos antideslizantes.

La conclusión del análisis de estas especificaciones de accesibilidad, nos muestra que la mayoría de estos alojamientos siguen centrándose en discapacidades relacionadas con la movilidad y, aún así, en algunos de los establecimientos los clientes siguen teniendo dificultades de movimiento, especialmente en las zonas comunes y el exterior. Muy pocos tienen señalizaciones con contrastes cromáticos o información en braille y, en la mayoría de los alojamientos, solamente hay una habitación preparada para personas de diversidad funcional.



Imagen 7. Ejemplo de accesibilidad parcial en hoteles del Parque Nacional de Guadarrama. Elaboración propia a partir de Tur4All.

4.2.2 Hostelería

Centrándonos en la restauración también encontramos una amplia oferta, que se concentra principalmente en la zona sur del parque, en pueblos como Guadarrama y Miraflores de la Sierra.

La mayoría de estos establecimientos ofrecen menús por encima de los 20€ por persona con gastronomía típica de la zona y siguen un estilo muy similar entre ellos: son rústicos, acogedores y están bien integrados con el paisaje.

Analizando la situación de accesibilidad en la que se encuentran, del mismo modo que hemos hecho anteriormente con los alojamientos, en la hostelería sucede lo mismo y se encuentran únicamente ocho establecimientos preparados parcialmente para las personas con movilidad reducida y dejando en un segundo plano al resto de discapacidades como, por ejemplo, las visuales, puesto que los menús no están adaptados con información en braille, la luz en el interior de los establecimientos no es suficiente y carecen de señalizaciones adecuadas con contrastes cromáticos.



Imagen 8. Ejemplo de accesibilidad parcial en restaurante y bar de montaña La Reunión, Manzanares el Real. Elaboración propia a partir de Tur4All.

4.2.3. Servicios

En cuanto a los servicios de seguridad y salud, la ley de Parques Nacionales dicta que la gestión del parque debe disponer de planes de protección ante cualquier riesgo, con lo cual, el parque tiene dos planes de emergencia; medioambiental y de cara al turista. Existen, además, varias organizaciones que colaboran con el parque como Protección Civil en Guadarrama y Becerril de la Sierra, el Grupo Especial de Rescate en Altura (G.E.R.A) de los bomberos y la Cruz Roja. Todos ellos también realizan charlas informativas en los diferentes centros de visitantes del parque (Martín, 2017).

En relación a los servicios de guía, muchas de las rutas que se llevan a cabo en el parque son guiadas, de tipologías variadas y se reparten a lo largo de todo el territorio. Es complicado encontrar información acerca del nivel de accesibilidad que tienen, puesto que en la página oficial del Parque Nacional de Guadarrama no se especifica nada al respecto, pero si consultamos la página web sendasdemadrid.es, observamos un apartado reservado para las rutas accesibles donde se indica la existencia de dos senderos accesibles dentro del Parque Nacional de Guadarrama: Caminando por los recuerdos de Alameda y Paseos para el recuerdo de Pinilla del Valle. Ambas rutas son por zonas urbanas y sin guía.

En relación a las rutas urbanas, además de las ya nombradas, existen algunas más que Adesgam incluyó en su “Guía de Paseos Urbanos Accesibles” (más detalladas en el anexo 4), aunque se comprueba que no son completamente adaptadas y aún existen carencias.



Imagen 9. Sendero accesible Caminando por los Recuerdos de la Alameda. Recuperado de sendasdemadrid.es

Si investigamos sobre las actividades adaptadas que no sean en espacios urbanos, nos encontramos con la “Guía de Parques Naturales” elaborada por PREDIF. En esta guía se detallan todas las características de las zonas que, en teoría, son accesibles dentro del parque. La realidad es que la mayoría carecen de personal que conozca la lengua de signos o de mostradores a una altura accesible, por ejemplo.

Realmente los únicos servicios destacables que ha incorporado a lo largo de los años el parque en materia de accesibilidad son: la silla Joëlette para facilitar las rutas de montaña y que requieren de la ayuda de personas adicionales por la complejidad de su manejo (Pérez, 2016), la redacción de la guía de lectura fácil por CERMI para personas con problemas de comprensión, la guía de rutas urbanas accesibles redactada por Adesgam y la instalación de paneles interactivos en las entradas del Parque Nacional (Discapnet, 2016).



Imagen 10. Uso de la silla Jöelette. Recuperado de Asociación Roble Moreno.

Analizando esta situación, podemos observar que es complicado adquirir información sobre los servicios accesibles dentro del territorio de análisis. Los proyectos de mejora de accesibilidad dentro del territorio son muy escasos, es necesario introducir más herramientas para que las personas con discapacidades puedan disfrutar de todas las actividades sin excepción como lo hacen el resto de visitantes.

4.2.4. Actividades

El Parque Nacional de Guadarrama ofrece un amplio abanico de actividades para cada tipo de turista, están muy bien adaptadas a la temática que siguen e incluso existen algunas enfocadas a la accesibilidad.

En los centros de visitantes se ha realizado alguna jornada esporádica de divulgación de información y formación sobre accesibilidad y, como se observa en la siguiente tabla,

en lugares como el Parque Natural de Peñalara o la Cuenca Alta del Manzanares se realizan actividades inclusivas, permitiendo perros guía y, en ocasiones, con profesionales formados en trato de personas con discapacidades (Predif, s.f.), aunque cuando analizamos estas actividades comprobamos que no son totalmente inclusivas, ya que muchas de las sendas tienen desniveles, bordillos a lo largo del camino o presentan problemas de señalización, entre otros inconvenientes.

Actividades	Características
Taller de turismo accesible	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha: 14 de noviembre, 2019 • Organizador: ADESGAM • Sensibilización, información y formación de profesionales
Actividades didácticas y talleres en el Centro de Educación Ambiental Puente del Perdón (Peñalara)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores sin conocimientos de lengua de signos • Trabajadores formados en trato con discapacitados • Permiten acceso de perros guía • Pasamanos insuficientes • Suelo sin drenaje • Caminos con bordillos laterales de madera • Los textos no son en braille • Iluminación insuficiente • Sala de talleres sin obstáculos y con señales fáciles de comprender pero sin bucles de inducción magnética • Rutas para discapacitados en inglés y español con solicitud previa
Visitas guiadas y talleres en el Centro de Educación Ambiental Manzanares (Cuenca Alta del Manzanares)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores sin conocimientos de lengua de signos • Trabajadores sin formación en trato con discapacitados • Rutas para discapacitados en inglés, alemán y español con solicitud previa • Permiten acceso de perros guía • En la sala de actividades no hay asientos • Elementos poco accesibles para personas en silla de ruedas • Suelo de las salas ligeramente inclinadas y con obstáculos

	<ul style="list-style-type: none"> • Suelos irregulares • Iluminación homogénea • Textos con contraste cromático • Videos explicativos sin subtítulos • Salas sin bucles de inducción magnética
--	--

Tabla 10. Actividades inclusivas en el Parque Nacional de Guadarrama. Elaboración propia a partir de PREDIF

Algunas asociaciones de expertos reivindican la falta de información sobre actividades accesibles en la Comunidad de Madrid en general. Un ejemplo es el del presidente de la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid, Javier Font, que alega que la oferta y la información sobre actividades de turismo para todos en Madrid es extremadamente limitada y por eso muchas personas no realizan este tipo de turismo (Elidrissi, 2019).

4.3. Análisis del perfil de la demanda

Este Parque Nacional es altamente demandado, especialmente por sus recursos naturales. Es el segundo más visitado de España por debajo del Parque Nacional del Teide.

Las últimas memorias publicadas por el Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama datan del año 2017 y nos muestran datos sobre la demanda que han sido recopilados usando un medidor de señales telefónicas, encuestas e información de los diferentes Centros de Visitantes. Es un análisis de toda la demanda, sin diferenciar por problemas de accesibilidad. De estos estudios podemos sacar las siguientes conclusiones:

- La mayoría de su demanda procede de Madrid, representando alrededor del 90% de la demanda total.
- El lugar más visitado es La Pedriza, como se puede observar en la tabla 11, por el gran número de excursiones escolares que recibe, lo que también ayuda a reducir la estacionalidad durante los fines de semana.
- Los meses preferidos de la demanda para viajar al parque son los meses más

templados, destacando Mayo y Octubre.

- Los visitantes que acuden al parque en más de una ocasión representan un porcentaje alto. Especialmente lo visitan en invierno cuando hay nieve.
- Los visitantes del parque son, en su mayoría hombres (57%) de entre 40 y 50 años y normalmente con estudios superiores.
- Casi el 90% de la demanda visita el parque utilizando su propio vehículo. Alrededor del 5% lo hace en tren y una minoría lo hace en autobús.
- Las pernoctaciones en los establecimientos hoteleros de la zona son muy bajas, solamente el 5% de los visitantes se alojan en los hoteles y casas rurales que existen en el parque.
- El tiempo medio de las visitas por día es de 2 a 5 horas y no suelen desplazarse a diferentes zonas del parque.
- La mayoría de su demanda está relacionada con la práctica de senderismo.
- Alrededor del 85% de las visitas las conforman grupos de familia o amigos.

Zona	Porcentajes
Pedriza	21,15%
Peñalara Este	9,99%
Valle de El Paular	9,27%
Maliciosa	9,10%
Siete picos sur	6,87%
Navafría sur	1,49%
Cuerda Larga	1,20%
Carpetanos este	0,68%

Tabla 11. Porcentaje de visitantes por zona. Elaboración propia a partir de memorias del Parque Nacional de Guadarrama, 2017.

Como podemos observar gracias a estos datos, la mayoría de los visitantes proceden de Madrid o de lugares colindantes, lo que provoca que las pernoctaciones en el parque sean muy bajas, ya que estos turistas regresan a sus domicilios dentro de la misma comunidad. Sin embargo observamos datos positivos como la gran cantidad de demanda habitual que visita el parque, normalmente para practicar actividades en la nieve y que,

además, no existen problemas de estacionalidad.

No se han encontrado datos sobre la demanda de turismo para todos dentro del Parque Nacional de Guadarrama, aunque teniendo en cuenta lo analizado anteriormente acerca de los servicios y establecimientos accesibles del parque, se puede deducir que los visitantes con necesidades especiales que acuden al territorio son una minoría.

4.4. Imagen de destino

Si analizamos la página web del territorio (parquenacionalsierraguadarrama.es), se enumeran una serie de acciones que nos ayudan a observar qué ha hecho el parque para promover su conservación y para publicitarse en los últimos años:

- Certámenes de narrativa y microrrelatos que desarrollen la trama dentro del Parque Nacional de Guadarrama.
- Ferias de productos locales producidos en el territorio del parque
- Concursos de pintura y fotografía de temática relacionada con el parque
- Participación en la Cumbre Mundial del Clima
- Festival Internacional de Cine y Naturaleza

Hay que destacar a la Asociación de Desarrollo de la Sierra de Guadarrama ADESGAM, que ha sido la encargada de que El Parque Nacional de Guadarrama haya sido representado en varias ferias internacionales de turismo como la de Berlín a principios del año 2019 (ADESGAM, 2019).

La imagen de destino que busca potenciar el Parque Nacional es la de un lugar dinámico donde se pueden realizar numerosas actividades relacionadas con la naturaleza y la cultura. Lo primero que observamos al ir a su página web de nuevo, es un logo con tonos tierra y un dibujo que recuerda a un bosque y, a lo largo de la página, vemos imágenes de recursos naturales y también de patrimonio cultural e histórico pero en ningún momento encontramos información sobre accesibilidad ni un apartado específico dedicado a ella.



Imagen 11. Logo Parque Nacional de Guadarrama. Recuperado de parquenacionalsierraguadarrama.es

En relación al turismo para todos, la Sierra de Guadarrama ha sido representada en lugares como la Feria de la Naturaleza y el Turismo Sostenible Expotural en 2018 gracias a ADESGAM, donde expusieron, entre otras cosas, la Guía de Rutas Urbanas para personas con diversidad funcional mencionada anteriormente (ADESGAM, 2018). Aunque el Parque Nacional de Guadarrama no ha asistido a ninguna feria de manera independiente, dentro de esta guía de paseos urbanos se incluyen muchos municipios pertenecientes al parque: Becerril de la Sierra, Cercedilla, El Boalo, Guadarrama, Los Molinos, Manzanares el Real, Miraflores de la Sierra, Navacerrada y Soto del Real.

Por último, en cuanto a folletos disponen de varios sobre las rutas que se pueden realizar, decálogos de senderismo y consejos de seguridad (algunos de ellos también están traducidos al inglés). El único folleto a destacar relacionado con accesibilidad es la “Guía de Lectura Fácil” para personas con problemas cognitivos, que se puede encontrar en el anexo 5 de este informe.

4.5 Gestión: PRUG

Los criterios de gestión vienen dados por el PRUG, que se ha aprobado finalmente en febrero de 2020 en la zona madrileña y que recoge las normativas y los criterios de actuación y evaluación para la correcta conservación de este Parque Nacional de forma conjunta con Castilla y León. Este plan se ha elaborado en un marco temporal de cinco años de forma colaborativa entre las comunidades implicadas y el Organismo de Parques Nacionales (Comunidadism.es, 2020).

Los objetivos generales del PRUG son muy numerosos y, en ellos, también se le da importancia a la accesibilidad dentro del Parque Nacional en relación a la adecuación de los equipamientos y el desarrollo de medidas específicas (Comunidad de Madrid, 2020):

- Protección, conservación y desarrollo del entorno natural, cultural y social del parque (sensibilización, desarrollo económico, formación, investigación, restauración de recursos dañados, implantación de la accesibilidad universal).
- Determinación de criterios para la correcta gestión y uso de actividades dentro del territorio.
- Análisis y clasificación de los elementos perjudiciales y beneficiosos para la conservación del parque y supresión de aquellos que sean negativos para el entorno.
- Zonificación siguiendo las directrices del Plan Director de la Red de Parques Nacionales.
- Creación de indicadores para el control de la evolución del parque.

La gestión pública del parque corre a cargo de las comunidades autónomas de Madrid y Castilla y León en su ámbito territorial respectivamente. La Administración gestora es la Consejería competente en la materia y se encarga de nombrar a un codirector para gestionar la actividad habitual del Parque Nacional.

En cuanto a la gestión privada, debe adecuarse a las normas establecidas por el PRUG y dependen de la Administración gestora, con la que tendrá que colaborar en la toma de decisiones.

4.6 Análisis DAFO

Para comprender en qué punto competitivo se encuentra nuestro territorio en materia de accesibilidad, es conveniente realizar un análisis comparativo de sus puntos fuertes y débiles a nivel interno y a nivel externo, del entorno que lo rodea:

<p style="text-align: center;"><u>Debilidades</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajadores y políticos poco formados en accesibilidad 2. Oferta accesible insuficiente 3. Lentitud en los procesos de mejora 4. Marginación parcial de discapacidades no relacionadas con la movilidad 5. Escasa promoción e información del Turismo para todos en la página web del parque 	<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Turismo de masas 2. Deterioro del patrimonio 3. Cercanía a P.N Monfragüe y P.N de Cabañeros 4. Turismofobia
<p style="text-align: center;"><u>Fortalezas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interés por mejorar en accesibilidad y formación 2. Grupos de presión fuertes formados por asociaciones 3. Ayudas económicas 4. Aprobación del PRUG 	<p style="text-align: center;"><u>Oportunidades</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento del apoyo al turismo accesible 2. Envejecimiento de la población 3. Percepción de la accesibilidad como un atributo de calidad 4. Cercanía a la capital 5. Subvenciones a los Parques Nacionales 6. Avances tecnológicos

Tabla 12. Análisis DAFO Parque Nacional de Guadarrama. Elaboración propia.

Dos de las debilidades más preocupantes del Parque Nacional de Guadarrama son la falta de establecimientos accesibles y la escasez de información y promoción on-line. Ambos puntos son claves para avanzar en la implantación de accesibilidad y la sensibilización ciudadana ante las discapacidades, al igual que para que el territorio sea más conocido y atractivo a la demanda. Si los establecimientos fueran accesibles, estaríamos un paso más cerca de conseguir implantar el turismo para todos y de transformar la demanda potencial en demanda real.

No obstante, el Parque Nacional también tiene fortalezas en accesibilidad. Algo

fundamental a su favor es que recibe ayudas económicas de carácter público y privado para mantener su conservación y correcta gestión, lo que ayudará a que no se deteriore y a que su valiosa biodiversidad se mantenga intacta. Además existen grupos de presión importantes en la región como PREDIF o ADESGAM que siempre luchan por implementar mejoras en materia de sostenibilidad y accesibilidad. Ahora, con la aprobación del PRUG y con el creciente interés conjunto de los políticos y los profesionales del sector por prosperar en materia de accesibilidad, deberán prestar más atención a las necesidades de las personas con diversidad funcional y realmente comenzar a adecuar la oferta y a llevar a cabo las acciones que sean necesarias para conseguir un turismo para todos.

Algo muy importante a tener en cuenta son las oportunidades de mejora. En el análisis DAFO se enumeran varias de gran importancia como los avances tecnológicos. Anteriormente hemos observado que la integración de las TIC en el turismo es algo muy beneficioso, ya que gracias a ellas se podrían incorporar nuevas herramientas para que las personas con discapacidades ganen autonomía cuando visiten el territorio. Otra oportunidad interesante es el cambio de mentalidad que se está produciendo gradualmente en la demanda y que se dirige hacia la preferencia de espacios respetuosos con el medioambiente e inclusivos. Por supuesto también es esencial el aspecto económico para poder tener un mayor margen de actuación.

Por último, es importante tener en cuenta las amenazas que existen en el entorno y así, en la medida de lo posible, intentar minimizar riesgos.

PROPUESTA DE MEJORA

Para concluir este informe, se ha realizado una propuesta de mejora basada en las observaciones analizadas en los epígrafes anteriores sobre el turismo para todos y el Parque Nacional de Guadarrama:

¿Qué mejorar?	¿Cómo mejorarlo?
Formación de políticos y profesionales del sector en accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cursos de accesibilidad turística - Manuales de trato a turistas con necesidades especiales - Talleres de accesibilidad turística
Sensibilización local	Seminarios y conferencias sobre turismo accesible y sus beneficios para toda la sociedad
Promoción on-line del turismo accesible en el Parque Nacional de Guadarrama	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio en la web dedicado a actividades y temas relacionados con la accesibilidad dentro del parque - Elaboración de un logo que integre símbolos relacionados con el turismo accesible
Desarrollar herramientas para discapacidades que no sean de movilidad reducida	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar bucles de inducción magnética - Información en braille - Planos hápticos - Señalizaciones con contraste cromático
Oferta accesible	<ul style="list-style-type: none"> - Inspecciones de accesibilidad regulares - Leyes más estrictas sobre accesibilidad - Implementar herramientas de mejora de la accesibilidad

Tabla 13. Propuesta de mejora en accesibilidad para el Parque Nacional de Guadarrama. Elaboración propia

Teniendo en cuenta la información recopilada a lo largo de este informe y las buenas prácticas en otros Parques Nacionales, esta propuesta se basa en los cinco puntos principales nombrados en la tabla 13:

Primeramente, es importante que para que se implante el turismo para todos en un lugar los profesionales del sector y los políticos tengan los conocimientos necesarios sobre ello. Por eso se propone que se lleven a cabo cursos de formación de manera regular, así como talleres y se elaboren manuales para que los trabajadores aprendan sobre cómo trabajar con personas discapacitadas en el Parque Nacional de Guadarrama.

La siguiente propuesta, parte de la base de que hay que sensibilizar y educar también a la población local sobre las ventajas de este tipo de turismo. Convendría explicarles, con la realización de charlas, conferencias y talleres, que todos en algún momento seremos discapacitados de alguna forma y el turismo para todos es necesario y muy beneficioso.

La tercera propuesta está enfocada a la promoción on-line del destino como destino turístico para todos. Es esencial promocionar el turismo accesible en el Parque Nacional a través de internet porque también denota calidad, algo positivo para el lugar. Se le debe facilitar a los usuarios el proceso de búsqueda de información, por eso se propone la integración de símbolos de accesibilidad en el logo, para que desde un principio se detecte que el lugar es accesible y, más importante aún, dedicar un espacio de fácil acceso en la página principal de la web reservado para el turismo accesible.

Se propone también dotar de mayor protagonismo a discapacidades que suelen quedarse en segundo plano como las auditivas, las visuales o las cognitivas. Para ello habría que implantar herramientas que ya tienen en otros parques nacionales, como los planos hápticos o táctiles, contrastes cromáticos en las señalizaciones, bucles de inducción magnética, información de lectura fácil y a una estatura adecuada, entre muchas otras.

La última propuesta tiene que ver con el gran problema de este parque que es la insuficiente oferta accesible de hoteles, restaurantes y actividades, ya que la mayoría de establecimientos carecen de elementos y adaptaciones enfocadas a las personas con discapacidades y las actividades accesibles son muy escasas. Para solucionar esto, se propone la elaboración de leyes más estrictas y la realización de controles y seguimientos exhaustivos de los establecimientos para comprobar que, efectivamente, cumplen la ley y las normas básicas de accesibilidad y, en el caso de las actividades, es necesaria la implantación de las herramientas como las descritas en la propuesta anterior para que las personas con dificultades puedan disfrutar plenamente de su experiencia dentro del parque.

CONCLUSIONES

- Existe una nueva tendencia hacia la sostenibilidad para minimizar los impactos negativos del turismo de masas y por eso cada vez más territorios apuestan por la inclusión y el turismo accesible o el turismo para todos, ya que la accesibilidad no solamente beneficia a las personas con discapacidades, sino que nos beneficia a todos y hay que conseguir implantar el Diseño Universal para que los elementos turísticos sean accesibles para todos los turistas por igual.

Esta modalidad turística tiene tendencia creciente por el envejecimiento poblacional y es un tipo de turismo con potencial social, porque persigue la inclusión y el respeto a los derechos humanos, pero también tiene potencial económico, ya que entre sus características podemos observar varias ventajas económicas que lo corroboran.

- Las certificaciones en accesibilidad dentro de España no son conocidas por la mayoría de turistas y existen algunas dudas acerca de su fiabilidad por la falta de inspecciones frecuentes y de sanciones por incumplimiento, lo que hace que muchos de los establecimientos quieran adquirir estas certificaciones sin pensar realmente en beneficiar a la sociedad, sino pensando en los beneficios económicos propios que pueden surgir si la demanda asocia su establecimiento con la calidad turística accesible.
- En el turismo accesible es fundamental la gobernanza a nivel internacional y nacional. Debido al trabajo conjunto entre las administraciones y asociaciones de discapacitados, se han desarrollado herramientas y diseñado planes y documentos que han servido para avanzar en la implantación de la accesibilidad en los territorios. Gracias especialmente a las asociaciones, que actúan como grupo de presión, estas alianzas son una de las claves para el futuro del turismo para todos.
- Hay tendencia a dejar en segundo plano discapacidades no relacionadas con la movilidad. En la mayoría de los establecimientos hay muchas carencias en

cuanto a adaptaciones para personas con problemas cognitivos o problemas visuales, por ejemplo, aun así la gran mayoría de estos establecimientos ni siquiera son del todo accesibles para personas con problemas motrices. La adecuación de la oferta a las necesidades de la demanda de turismo accesible es esencial en el siglo XXI si queremos convertir el turismo realmente en una actividad sostenible e inclusiva.

- Las innovaciones tecnológicas son esenciales para conseguir el turismo para todos, ya que nos aportan los medios para que las personas de diversidad funcional puedan ser turistas autónomos y disfruten del entorno sin limitaciones. Estas herramientas nos ayudan también a hacer de nuestro territorio un lugar atractivo para la demanda y ganar competitividad.
- En el Parque Nacional de Guadarrama aún queda mucho que mejorar, especialmente en oferta hotelera y de restauración, formación en accesibilidad de los implicados en el proceso turístico y en la promoción on-line del destino. Es necesario que el parque comience a adaptarse para poder albergar a este tipo de demanda creciente y, para ello, debe intentar ser asociado con la accesibilidad, llevar a cabo medidas serias de mejora, contar con profesionales formados e informar sobre los elementos accesibles que podemos encontrar en su interior.
- El Parque Nacional de Guadarrama es un territorio que tiene mucho potencial y puede ser muy atractivo para la demanda accesible: está bien situado en el espacio, sus atractivos turísticos son muy numerosos y, en algunas ocasiones, únicos, su extensión es amplia y da la opción de realizar muchas actividades diferentes. Tiene medios económicos para poder llevar a cabo mejoras en este sentido y, gracias a la reciente aprobación del Plan Rector de Uso y Gestión, también cuenta con acciones y medidas definidas para la correcta conservación y el desarrollo del parque.

REFERENCIAS

- Adesgam. (2015). *Informe accesibilidad paseos urbanos sierra de Guadarrama*. Recuperado de: <https://www.adesgam.org/wp-content/uploads/2015/06/INFORME-ACCESIBILIDAD-RUTAS-URBANAS-SIERRA-DE-GUADARRAMA.pdf>
- Adesgam. (2019). *La Sierra de Guadarrama protagonista de Expotural 2019 en Feria de Madrid del 27 al 29 de septiembre*. Recuperado de: <https://www.adesgam.org/la-sierra-de-guadarrama-protagonista-de-expotural-2019-en-feria-de-madrid-del-27-al-29-de-septiembre/>
- Alemán, T. (2018). *Plataforma Internacional de Turismo Accesible Tur4All (app y página web)*. Recuperado de: <https://www.esmartcity.es/comunicaciones/plataforma-internacional-turismo-accesible-tur4all-app-pagina-web>
- ambientum.es. (2018). *Valores ecológicos y culturales de la Sierra de Guadarrama*. Recuperado de: <https://www.ambientum.com/ambientum/medio-natural/valores-ecologicos-y-culturales-de-la-sierra-de-guadarrama.asp>
- Armijos, S. (2016). *Revisión y Propuestas de Mejora a los Sistemas actuales Normativos y de Certificación de Accesibilidad Turística*. Recuperado de: https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/13904/ArmijosAngoSaraAlejandra_Treball.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltrán, M.A. y Parra, M.C. (2017). *Perfiles turísticos en función de las motivaciones Para viajar, Cuadernos de Turismo*, Vol. 39, pp. 41-65. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/290391-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1010941-1-10-20170526.pdf>
- Comision Europea. (1994). *Libro blanco sobre la política social europea*. Recuperado de: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/P_94_44
- Comunidad de Madrid. (2020). *Disposiciones generales*. Recuperado de: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PRUG_CAM.pdf
- Elidrissi, F. (2019). *El turismo accesible, una asignatura pendiente en Madrid*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/madrid/2019/07/21/5d32ffcffc6c8343548b4588.html>

- Equalitas Vitae. (s.f.). *Parque Nacional de Timanfaya*. Recuperado de:
https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=Parque_timanfaya
- Equalitas Vitae. (s.f.). *Gondolas 4 all*. Recuperado de:
https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=GONDOLAS_4_ALL
- Fundación ONCE. (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Recuperado de: http://www.ttd-congress.com/sites/default/files/observatorio_de_turismo_110917_4.pdf
- Fundación ONCE. (2020). *La OMT y Fundación ONCE entregan en FITUR los reconocimientos a los mejores 'Destinos turísticos accesibles'*. Recuperado de:
<https://www.fundaciononce.es/es/noticia/la-omt-y-fundacion-once-entregan-en-fitur-los-reconocimientos-los-mejores-destinos>
- González, M. V. (2008). *Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino?*. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/237220955_GESTION_DE_DESTINOS_GOBERNABILIDAD_DEL_TURISMO_O_GOBERNANZA_DEL_DESTINO
- González Taboada, J. (2016). *Guía de visita al parque*. Recuperado de:
<https://sierraguadarrama.info/wp-content/uploads/2018/04/Guia-Parque-Nacional-Guadarrama.pdf>
- Hosteltur. (2009). *Madrid presenta su plan de accesibilidad turística*. Recuperado de:
https://www.hosteltur.com/58697_madrid-presenta-su-plan-accesibilidad-turistica.html
- Hosteltur. (2018). *El timo de las certificaciones y sellos para las empresas turísticas*. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/comunidad/005891_el-timo-de-las-certificaciones-y-sellos-para-las-empresas-turisticas.html
- Hosteltur. (2019). *Turismo y los ODS*. Recuperado de:
https://www.hosteltur.com/comunidad/003574_turismo-y-los-ods.html
- IMERSO. (2003). *I plan nacional de accesibilidad 2004-2012*. Recuperado de:
<https://www.amtu.cat/anexes/PMR/PLAN-PMR-2007-2014.pdf>
- Juncà, J. (2011). *Accesibilidad universal al patrimonio cultural. Fundamentos, criterios y pautas*. Madrid, España. Ministerio de Sanidad, política social e

- igualdad. Recuperado de:
<https://www.siiis.net/docs/ficheros/Accesibilidad%20Universal%20a%20Patrimonio%20Cultural.pdf>
- Labrador, D. (s.f). *Venecia sin barreras*. Recuperado de: <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/turismo-y-cultura/turismo/destinos-turisticos/internacional/venecia>
- Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas, Boletín Oficial del Estado [BOE] número 153. España. 27 de junio de 2013. Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/06/26/8/dof/spa/pdf>
- Ley 30/2014, de 3 de diciembre, de parques nacionales. Boletín Oficial del Estado [BOE], número 293. España. 4 de diciembre de 2014. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2014/BOE-A-2014-12588-consolidado.pdf>
- madridnorte24horas.com. (2019). *Adesgam organiza un curso de turismo accesible dirigido a ayuntamientos y empresarios de la Sierra de Guadarrama*. Recuperado de: <https://madridnorte24horas.com/actualidad-159/alto-manzanares/31318-adesgam-organiza-un-curso-de-turismo-accesible-dirigido-a-ayuntamientos-y-empresarios-de-la-sierra-de-guadarrama>
- Marcos, D y González, D.J. (2003). *Hacia un turismo para todos*, (nº4). Recuperado de: http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf
- Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. Recuperado de: <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- Mercado, I., Fernández, A., Requejo, J., & Puente, R. (2010). *El desarrollo turístico en Andalucía, estado de la cuestión*. Recuperado de: http://www.famp.es/export/sites/famp/.galleries/documentos-turismosostenible/Resultado-Proyecto/ESTUDIO_TS-FAMP.pdf
- Metro de Madrid. (s.f.). *Plan de accesibilidad e inclusión de metro de Madrid 2016-2020*. Recuperado de:
https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Portal_%20de%20transparencia/Informaci%C3%B3n%20institucional/Planes%20y%20programas/Plan%20de%20Accesibilidad%20e%20Inclusi%C3%B3n%20de%20Metro%20de%20Madrid%202016%20%E2%80%93%202020.pdf

- Millet, O.F. (2011). *La imagen de un destino turístico como herramienta de marketing*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaImagenDeUnDestinoTuristicoComoHerramientaDeMarke-482050.pdf>
- Moral, M y Fernández, M.T. (2011). *Las certificaciones en el sector turístico español: gestión de las playas españolas*. Recuperado de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/53035/fernandez-moral.pdf?sequence=1>
- Muñoz, A. (s.f). *La Imagen de un Destino Turístico: Concepto e Instrumentalización. Una Aproximación a la Comunicación como Instrumento de Política*. Recuperado de: <https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/2806/IMAGEN%20DESTI?sequence=1>
- Mundial, B. (2011). *Informe mundial la discapacidad*. Recuperado de: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- OMT. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>
- OMT. (2014). *Recomendaciones de la OMT para un turismo accesible para todos*. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991>
- OMT. (2015). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>
- OMT. (2019). *El estándar internacional ISO de turismo accesible encara su recta final*. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/el-estandar-internacional-iso-de-turismo-accesible-encara-su-recta-final>
- ONU. (s.f). *Programa de acción mundial para las personas con discapacidad*. Recuperado de: <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/programa-de-accion-mundial-para-las-personas-con-discapacidad-4.html>
- parquenacionalsierraguadarrama.es. (2014). *Guía de servicios*. Recuperado de: https://www.miteco.gob.es/es/red-parques-nacionales/nuestros-parques/guadarrama/guia-servicios_tcm30-61604.pdf
- parquenacionalsierraguadarrama.es. (2017). *Memoria de actividades 2017*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Memoria%20anual%202017.pdf>

- parquenacionalsierraguadarrama.es. (s.f.). *¿Qué hacer?*. Recuperado de:
https://www.parquenacionalsierraguadarrama.es/es/component/content/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=86&Itemid=500
- Picornell, C. (2015). Los impactos del turismo. *Papers de turisme*, (11), 65-91.
 Recuperado de:
<http://www.paperdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/395/331>
- Predif. (s.f.). *Guía de Espacios Naturales*. Recuperado de: http://www.xn--espaescultura-tnb.es/export/sites/cultura/publicos/guias_accesibilidad/Guia_Parques_Naturales.pdf
- Predif. (2018). *Memoria 2018*. Recuperado de:
<https://www.predif.org/sites/default/files/documents/memoria2018.pdf>
- Rodriguez, M.L. (2003). *Características de la oferta y la demanda turística*.
 Recuperado de:
<https://aulasvirtuales.files.wordpress.com/2014/09/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas.pdf>
- Rodriguez, M (2018). *Caminando hacia un turismo responsable y sostenible*.
 Recuperado de: <http://retosalsur.org/wp-content/uploads/2019/04/Caminando-hacia-un-Turismo-Responsable-y-Sostenible-Rodriguez-2018.pdf>
- Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). Introducción al turismo. *Madrid: Organización Mundial del Turismo*,392. Recuperado de: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Sobrino, M. (2019). *Timanfaya. Ecoturismo accesible*. Recuperado de:
<https://elecoturista.com/experiencias/timanfaya-ecoturismo-accesible/>
- une.org, (s.f). *La Normalización Une*. Recuperado de:
https://www.une.org/normalizacion_documentos/normalizacion_une.pdf
- V.S.L.Accesibilidad. (2019). *Un bus turístico para todos*. Recuperado de:
<https://versinlimitesaccesibilidad.com/bus-turistico-inclusivo-para-todos/>
- YMCA. (s.f.). *YMCA peace medal*. Recuperado de: <https://www.ymca.ca/YMCA-Peace-Medal>

ANEXO 1

Líneas de negocio de ILUNION en turismo para todos.

HOTELES, HOTELES VACACIONALES Y RESORTS

Madrid

- Ilunion Alcalá norte (Canillejas) ****
- Ilunion Atrium (San Juan Bautista) ****
- Ilunion Pío XII (Paseo de la Castellana) ****
- Ilunion Suites Madrid (San Juan Bautista) ****

Valencia

- Ilunion Aqua 3 (La Creu del Grau) ***
- Ilunion Aqua 4 (La Creu del Grau) ****
- Ilunion Valencia 4 (Benicalap) ****
- Ilunion Valencia 3 (Benicalap) ***

Málaga

- Ilunion Málaga (Málaga central) ****
- Ilunion Mijas (Mijas) ****
- Ilunion Fuengirola (Fuengirola) ****

Barcelona

- Ilunion Barcelona (Poble Nou) ****
- Ilunion Almirante (Barrio gótico) ****
- Ilunion Auditori (Sagrada Familia) ***
- Ilunion Bel Art (Eixample) ****

Cádiz

- Ilunion Sancti Petri (Chiclana) ****
- Ilunion Calas de Conil (Roche) ****

Extremadura

- Ilunion Golf Badajoz (Badajoz) ****
- Ilunion Las Lomas (Mérida) ****
- Ilunion Mérida Palace (Mérida) ****

Girona

Ilunion Caleta Park (S'Agaró) ****

Sevilla

Ilunion Alcora Sevilla (Sevilla centro) ****

Bilbao

Ilunion Bilbao (Bilbao centro) ***

Menorca

Ilunion Menorca (Cala Galdana) ***

Huelva

Ilunion Islantilla (Islantilla) ***

Zaragoza

Ilunion Romareda (Romareda) ****

CLUB DEPORTIVO SOMONTES (El Pardo, Madrid)

15 pistas de tenis

19 pistas de padel

4 piscinas al aire libre

2 piscinas olímpicas

2 piscinas infantiles

pista polideportiva cubierta

Gimnasio

Campo de práctica de golf

Tienda de golf

Cafetería

Putting greens

Servicios de restaurantes

Zonas verdes de merendero

Área infantil de juegos

Circuito de karts infantil

Aparcamiento interior para 800 vehículos



Club deportivo Somontes. Imagen recuperada de caminosmadrid.es

CATERING BY MAHER

27 años de experiencia en organización de eventos y congresos

Colabora con Maher restauración liderado por Enrique Martínez

ANEXO 2

Entrevista a Juan Pablo Cantalejo López, técnico de ADESGAM

¿Considera que el Parque Nacional de Guadarrama es competitivo a nivel nacional e internacional en materia de turismo accesible?

Todavía no. El turismo accesible es un tipo de turismo muy joven y en el Parque Nacional de Guadarrama se está avanzando de forma progresiva. Este avance depende de la aprobación del PRUG. Probablemente cuando se apruebe, avanzaremos a un ritmo mayor y entonces sí que seremos competitivos, al menos a nivel nacional, ya que nuestro parque es uno de los más visitados y más comprometidos con la accesibilidad.

En cuanto a la oferta, ¿Por qué no existe ninguna empresa de hotelería o restauración que posea la certificación de accesibilidad universal de AENOR?

Es un hecho que prácticamente ninguno de los establecimientos hoteleros o restaurantes tienen en cuenta la accesibilidad. Sí que es cierto que a través del SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos), los establecimientos con los que trabajamos tienen que cumplir una serie de requisitos en cuanto a accesibilidad.

Por otra parte, hace poco ha salido una ley que les obliga a ser accesibles, pero muchos establecimientos no han llevado a cabo las medidas que se les exigía. La mayoría de ellos no acatan estas normas por problemas arquitectónicos, ya que los edificios son muy antiguos y quieren mantener el encanto de la edificación original. Aun así, nos consta que algunos de ellos sí están trabajando en mejorar su accesibilidad y, por supuesto, los edificios de nueva edificación cumplen estas normas.

En cuanto a la Guía de Rutas Urbanas que han diseñado, ¿Se está trabajando para solucionar las carencias que se han detectado en cada ruta, como por ejemplo la falta de planos hápticos?

Sí, algunos municipios están trabajando para mejorar su situación urbana gracias a

esta guía que hemos elaborado. El mejor ejemplo es el de Navacerrada, que tenía un problema con los alcorques de los árboles y ahora los han tapado y los han dejado al ras de la superficie. En otros municipios, han implementado rampas y han intentado poner soluciones.

En cualquier caso, de este tema se encarga cada municipio. Nosotros, aparte de esta guía, también tenemos otro informe para los arquitectos municipales y técnicos municipales responsables de urbanismo para que, en función de su presupuesto, vean cuáles son sus prioridades y qué deben mejorar.

La gobernanza es esencial para la gestión de un destino. ¿Con qué entidades trabaja ADESGAM, aparte de Predif, para la realización de nuevos proyectos?

Recientemente hemos presentado un proyecto sobre guías audiovisuales en el tramo del Camino de Santiago que pasa por el entorno del Parque Nacional. La idea es la elaboración de una guía audiovisual de ese trazado, que vaya narrando sobre terrenos escarpados y señalítica. Este proyecto lo hemos elaborado en colaboración con la empresa Geko Navsat y ahora mismo está pendiente de aprobación. También trabajamos a menudo con Apascovi y Adisgua, especialmente para la realización de jornadas informativas o formativas.

Observando que están iniciando la formación de políticos y profesionales del sector en accesibilidad, ¿han pensado realizar también cursos o conferencias educativas o de sensibilización para la población local?, ya que este turismo mejora la calidad de vida de todas las personas, no sólo la de las personas con discapacidad.

Es muy cierto lo que planteas, a través de SICTED damos información sobre turismo en general, y a veces sobre temas de accesibilidad en el turismo. Esta información la enviamos a nuestra base de datos y nos consta que algunos de ellos son población local, no solo profesionales, de hecho pedimos a los técnicos municipales de los ayuntamientos que le den difusión a los talleres. Pero es cierto que mayoritariamente nos dirigimos a profesionales ahora mismo, aunque la asistencia a estos talleres es abierta y sería interesante que asistiera más población local.

ANEXO 3

Inventario de los recursos del Parque Nacional de Guadarrama, vertiente madrileña

PATRIMONIO CULTURAL

Real Monasterio de Nuestra Señora de Santa María de El Paular (Rascafría)

Castillo viejo de Manzanares el Real (La Pedriza)

Castillo nuevo de Manzanares el Real (La Pedriza)

Palacete Suárez de la Concha (Lozoya del Valle)

Ermita de Nuestra Señora de Peña Sacra (Manzanares el Real)

Ermita de San José (Los Molinos)

Iglesia Parroquial de Nuestra Señora de la Asunción (Miraflores de la Sierra)

Iglesia de Nuestra Señora de la Paz (Rascafría)

Iglesia Parroquial de San Miguel Arcángel (Pinilla del Valle)

Iglesia Parroquial de San Andrés Apóstol (Becerril de la Sierra)

Iglesia Parroquial de la Inmaculada Concepción (Soto del Real)

Iglesia Parroquial de la Natividad de Nuestra Señora (Navacerrada)

Iglesia Parroquial de Santa Marina Virgen y Mártir (Alameda del Valle)

Iglesia Parroquial de Santa María del Castillo (Canencia)

Iglesia Parroquial de San Mamés (Navarredonda)

Yacimientos arqueológicos (El Boalo, Cerceda y Mataelpino)

Caminería histórica del Valle de la Fuenfría y Puentes romanos (Cercedilla)

Museo Luis Feito (Rascafría)

Museo etnográfico y arqueológico (Manzanares el Real)

Museo etnográfico (Navacerrada)

Museo del esquí Paquito Fernández Ochoa (Cercedilla)

PATRIMONIO NATURAL

FLORA

Árboles	Matorrales	Hongos
Pino laricio Pino rodeno Pino silvestre Pino negro Acebo Arce Avellano Aliso Boj Castaño Quejigo Rebollo Encina Sabina arbal Tejo Serbal	Brezo Cantueso Gayuba Helecho Jara Majuelo Enebro rostrero Piorno Romero Retama Tomillo	Lepiota Colmenilla Níscalo Seta de cardo Rebozuelo

Elaboración propia. Datos obtenidos de Natura Spain

FAUNA

Reptiles y anfibios	Mamíferos	Aves	Aves rapaces	Aves acuáticas
Culebra lisa europea Culebra de collar Culebra viperina Lagarto verdinegro y ocelado Rana patilarga Víbora holicuda Salamandra Sapo partero	Ardilla Comadreja Conejo Corzo Cabra hispánica Jabalí Lirón careto Lobo Liebre Tejón Gineta Gato montés Zorro	Herrerillo capuchino Abejaruco Agateador común Abubilla Alcaudón Carbonero Cigüeña blanca Cigüeña negra Mirlo acuático Mirlo común Arrendajo Codorniz Chocha perdiz Chochín Chova piquirroja Cuco Perdiz Martín pescador Reyezuelo Oropéndola Petirrojo	Águila imperial Águila real Águila calzada Águila culebrera Búho real Búho chico Buitre negro Buitre leonado Cernícalo Lechuza Milano real Milano negro Cárabo común Mochuelo Ratonero común	Ánade real Garza real Porrón Somormujo Zampullín

Elaboración propia. Datos obtenidos de Natura Spain

ALOJAMIENTOS ACCESIBLES

El Boalo

- Albergue de Mataelpino

Lozoya

- Centro comarcal para el empleo y el turismo

Manzanares el Real

- Alojamiento rural La Pedriza
- El mirador de la Maliciosa

Rascafría

- Hotel Los Espinares
- Apartamentos rurales La Cabaña
- Posada El Campanario
- Hotel Rural El Valle

RESTAURANTES ACCESIBLES

Rascafría

- Restaurante El Potro
- Restaurante del club del Juvilado
- Mesón Peranche
- Taberna restaurante El Pílon

Manzanares el Real

- Restaurante Casa Goyo
- Restaurante La Jara
- La Charca Verde
- La Reunión bar de montaña & restaurante

ANEXO 4

Rutas que pertenecen al Parque Nacional de Guadarrama y sus características generales dentro de la Guía de Paseos Urbanos accesibles.

<http://www.adegam.org/wp-content/uploads/2016/12/INFORME-ACCESIBILIDAD-PASEOS-URBANOS-SIERRA-DE-GUADARRAMA.pdf>

Becerril de la Sierra

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
<ul style="list-style-type: none"> → Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta → Baños a mitad de la ruta bien indicados con dibujos 	<ul style="list-style-type: none"> → Ruta parcilmente accesible por aceras desiguales e impedimentos por rejillas y vados peatonales → No prestan bastones ni sillas de ruedas → Pavimento homogéneo → Aseo adaptado sin botón de ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> → Semáforos sin sonido → Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Sin planos hápticos ni diferentes texturas → Aseos con contraste cromático → Aceptan perros guía 	<ul style="list-style-type: none"> → Sin bucles de inducción magnética → Sin señales peatonales → Sin semáforos con imágenes



Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Cercedilla

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
<ul style="list-style-type: none"> → Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta 	<ul style="list-style-type: none"> → Aceras inaccesibles por aceras irregulares y rejillas → Sin vados peatonales → Pavimento homogéneo 	<ul style="list-style-type: none"> → Semáforos sin sonido → Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Sin planos hápticos ni diferentes texturas → Elementos voladizos → Aceptan perros guía 	<ul style="list-style-type: none"> → Sin señales peatonales → Sin semáforos con imágenes



Plaza del Ayuntamiento, inicio de la ruta.



Bolardos de separación entre zona vehicular y peatonal.



Ancho de paso de las aceras escaso para las personas que circulan en silla de ruedas.



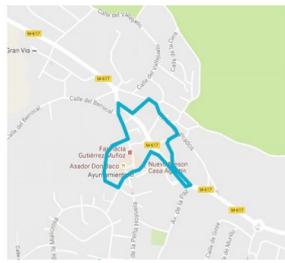
Bolardos de protección para peatones.

Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

El Boalo

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
<ul style="list-style-type: none"> → Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta 	<ul style="list-style-type: none"> → Pavimento homogéneo sin vados peatonales → Rejillas en sentido de la marcha → Parcial protección de árboles con arcorques 	<ul style="list-style-type: none"> → Semáforos sin sonido → Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Sin planos hápticos ni diferentes texturas → Elementos voladizos 	<ul style="list-style-type: none"> → Sin señales peatonales → Sin semáforos con imágenes

		→ Aceptan perros guía	
--	--	-----------------------	--



Plano de la ruta.

Dirección: Plaza de la Constitución, 1
 28413 El Boalo (Madrid)
 Teléfono: 918 559 025
 E-mail: elboalo@madrid.org
 Web: <http://www.elboalo-cerceda-mata-elpino.org>



Plaza del Ayuntamiento, inicio de la ruta.



Bolardos de separación entre zona vehicular y peatonal.



Ancho de paso de las aceras escaso para las personas que circulan en silla de ruedas.



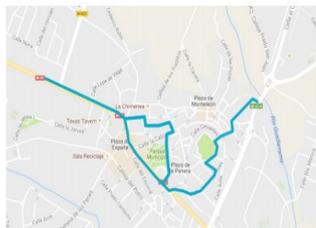
Bolardos de protección para peatones.

Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Guadarrama

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
→ Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta	→ Aceras accesibles → Pavimento parcialmente homogéneo con algunos vados peatonales → Árboles protegidos por arcorques	→ Semáforos sin sonido → Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Diferentes texturas para señalar vados → Aceptan perros guía → Sin elementos voladizos	→ Sin señales peatonales → Sin semáforos con imágenes

RUTA URBANA DE GUADARRAMA



Plano de la ruta.

Dirección: Plaza Mayor, 5
 28440 Guadarrama (Madrid)
 Teléfono: 918 540 051
 E-mail: turismo@guadarrama.es
 Web: <http://www.ayuntamientodeguadarrama.es>



Plaza del Ayuntamiento, inicio de la ruta.



Acera escalonada, obliga a los usuarios de silla de ruedas a circular por la calzada.



Acera con bolardos de separación entre zona vehicular y peatonal.



Acera rebajada en el paso de peatones.

Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Los Molinos

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
<p>→ Faltan señales e información de lectura fácil</p> <p>→ Bancos a lo largo de la ruta</p>	<p>→ Aceras parcialmente accesibles con algunos vados irregulares y rejillas</p> <p>→ Pavimento homogéneo</p> <p>→ Árboles protegidos por arcorques</p> <p>→ Aseo adaptado sin botón de ayuda</p>	<p>→ Semáforos sin sonido</p> <p>→ Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta y parcilamente en baños</p> <p>→ Sin planos ápticos</p> <p>→ Aceptan perros guía</p> <p>→ Sin elementos voladizos</p>	<p>→ Sin señales peatonales</p> <p>→ Algunos semáforos con imágenes</p>



Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Manzanares el Real

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
<p>→ Faltan señales e información de lectura fácil</p> <p>→ Bancos a lo largo de la ruta</p>	<p>→ Aceras parcialmente accesibles con algunos vados irregulares y rejillas</p> <p>→ Pavimento parcilamente homogéneo</p> <p>→ Árboles sin protección con alcorques</p>	<p>→ Semáforos sin sonido</p> <p>→ Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones</p> <p>→ Sin planos hápticos</p> <p>→ Aceptan perros guía</p> <p>→ Sin elementos voladizos</p> <p>→ Sin diferentes texturas para señalar vados</p>	<p>→ Sin señales peatonales</p> <p>→ Semáforos con imágenes</p>

RUTA URBANA DE MANZANARES EL REAL



Dirección: 28410 Manzanares el Real (Madrid)
 Teléfono: 918 530 009
 E-mail: registro@manzanareselreal.es
 Web: <http://www.manzanareselreal.es>

Piano de la ruta



Inicio de la ruta y parada de autobús



Aceras sin rebaje e irregulares en el ancho de paso



Subida al Castillo, huecos de paso estrechos puntualmente por el mobiliario urbano



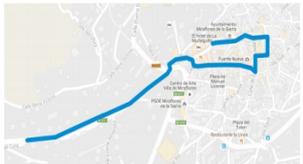
Paso de peatones con acera rebajada.

Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Miraflores de la Sierra

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
<ul style="list-style-type: none"> → Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta → Baños bien indicados con dibujos 	<ul style="list-style-type: none"> → Camino de aceras parcialmente accesibles con algunos vados irregulares y rejillas → Pavimento homogéneo → Árboles protegidos con alcorques → Aseos adaptados sin botón de ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> → Semáforos sin sonido → Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Sin planos hápticos → Aceptan perros guía → Sin elementos voladizos → Sin diferentes texturas para señalar vados → Baños con algún contraste cromático 	<ul style="list-style-type: none"> → Sin señales peatonales → Semáforos con imágenes

RUTA URBANA DE MIRAFLORES DE LA SIERRA



Dirección: Plaza de España, 1
 28792 Miraflores de la Sierra (Madrid)
 Teléfono: 918 443 017
 Web: <http://www.mirafloresdelasierra.es>

Piano de la ruta.



Plaza del Álamo, inicio de la ruta.



Árboles protegidos por alcorques.



Macetas que delimitan la zona vehicular de la peatonal.



Estrechamiento de la acera por la colocación del mobiliario urbano.

Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Navacerrada

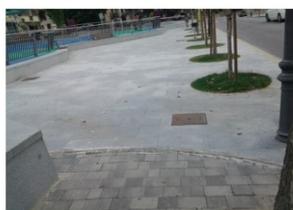
Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
→ Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta	→ Camino de aceras parcialmente accesibles con algunos vados irregulares y rejillas → Pavimento homogéneo → Árboles sin protección con alcorques → El mobiliario urbano obstaculiza parcialmente	→ Semáforos sin sonido → Con contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Aceptan perros guía → Sin elementos voladizos	→ Sin señales peatonales → Semáforos con imágenes



Huecos de paso entre aceras y paso de cebra.



Pasos de cebra sin vado.



Árboles con alcorques sin protección.



Pavimento empedrado.

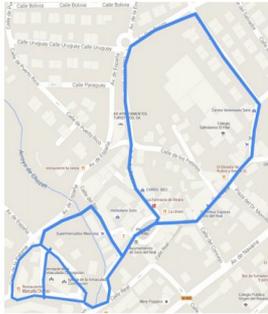
Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

Soto del Real

Discapacidad intelectual	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva
→ Faltan señales e información de lectura fácil → Bancos a lo largo de la ruta	→ Aceras parcialmente accesibles con algunos vados irregulares y rejillas → Pavimento parcialmente homogéneo → Árboles sin protección con	→ Semáforos sin sonido → Sin contrastes cromáticos en las señalizaciones de la ruta → Sin planos hápticos → Aceptan perros guía	→ Sin señales peatonales → Semáforos con imágenes

	alcorques	→ Sin elementos voladizos → Con diferentes texturas para señalar vados	
--	-----------	---	--

RUTA URBANA DE SOTO DEL REAL



Piano de la ruta

Dirección: Plaza de la Villa, s/n
 28791 Soto del Real (Madrid)
 Teléfono: 918 476 004
 E-mail: respuesta48horas@ayto-sotodelreal.es
 Web: <http://www.ayto-sotodelreal.es>



Plaza del Ayuntamiento, inicio de la ruta.



Acera con rebaje de pavimento diferenciado.



Carril bici



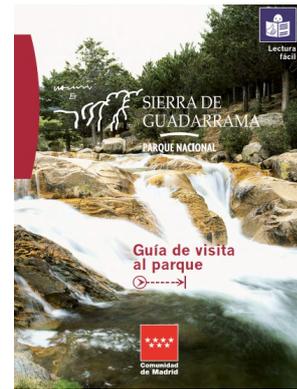
Bordillo con color contrastado

Imágenes recuperadas de la Guía de Paseos Urbanos de la Sierra de Guadarrama.

ANEXO 5

Guía de Lectura Fácil del Parque Nacional de Guadarrama

<https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/12/Guia-Parque-Nacional-Guadarrama.pdf>



Mapa

LEYENDA

- Picos
- Población
- Centro de visitantes
- Zona periférica de protección
- Parque Nacional de Guadarrama
- Límite Madrid - Segovia



6

La Historia del Parque

Desde hace más de 100 años, la Sierra de Guadarrama atrajo a muchos científicos e investigadores de la naturaleza, como los que pertenecían a la llamada **Institución Libre de Enseñanza**.

? Institución Libre de Enseñanza

Escuela privada que existió en España hace más de 100 años. Sus profesores enseñaban provocando más contacto con la naturaleza.

Hacia el año 1920, una asociación de alpinistas pidió al Gobierno que convirtiera la Sierra de Guadarrama en Parque Nacional.

Hacia 1930, el Gobierno protege algunas zonas de la sierra, como la Pedriza, Peñalara y el Pinar de la Acebeda.

Con el paso de los años las Comunidades de Madrid y Castilla y León aumentan la zona protegida y su nivel de protección.

En el año 2013, el Congreso de los Diputados vota a favor de que la Sierra de Guadarrama se convierta en Parque Nacional por el gran valor de su naturaleza.

7

¿Qué Paisajes vemos en el Parque?

El Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama tiene muchos tipos de paisajes muy diferentes y bellos. La diversidad de paisajes es una de las riquezas de este Parque. Los paisajes han cambiado con el paso del tiempo. Estos cambios los provocan la intervención de las personas y los cambios de la propia naturaleza. Los paisajes del Parque son típicos de la alta montaña de los países del Sur de Europa, como España y Portugal. Los paisajes del Parque son tan ricos y variados porque hay mucha agua en esta sierra por su **altitud** y **geología**.

? Altitud

Altura de un lugar desde el nivel del mar.

Geología

Historia, estructura y forma de Tierra.

8

Los principales tipos de paisajes del Parque son:

Los grandes valles

Los valles son las zonas bajas entre las montañas. La Sierra de Guadarrama tiene varios valles, como el del Lozoya, el de La Fuenfría o el de Valsain.



Muchas personas de los pueblos de estos valles todavía viven de la naturaleza. Por ejemplo, aprovechan la madera de los bosques o llevan el **ganado** a alimentarse a los prados.

? Ganado

Grupo de animales domesticados por las personas y de los que se obtiene carne o leche. Por ejemplo, vacas, ovejas y cabras.

9

¿Qué árboles y plantas puedes encontrar en el Parque?

El conjunto de plantas y árboles de una zona natural se llama flora.

La flora del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama es muy variada.

Hay más de 1.000 tipos de plantas y árboles.

De todas ellas, unas 100 sólo puedes encontrarlas en este Parque.

Ahora hace más calor que hace unos años.

El cambio del clima cambia también los lugares donde puedes encontrar algunas plantas y árboles.

Por ejemplo, antes podías encontrar algunas plantas y árboles solo en zonas bajas de las montañas.

Ahora puedes verlas en zonas más altas, porque hace menos frío.

En las laderas de las montañas del Parque puedes encontrar estos árboles:



4. PINO



5. ABEDULES



6. REBOLLOS

En las zonas altas sólo hay arbustos:



7. PIORNOS



8. ENEBROS

12

13

En las zonas más altas de las montañas encuentras pastos y prados de hierba:



9. LAGUNA DE LOS PÁJAROS

También puedes ver plantas en peligro de desaparición total, por ejemplo:



10. BOTÓN AZUL

www.biodiversidadvirtual.org/herbarium/lasione-montana-L-img300233.html

14

¿Qué animales hay en el Parque?

El conjunto de animales de una zona natural es la fauna.

En el Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama hay una gran variedad de animales, porque hay muchos tipos de paisajes.

Es difícil ver los animales en el Parque.

Muchos de ellos tienen miedo a las personas y huyen o buscan un lugar para esconderse.

Algunos tipos de animales que puedes ver en el Parque son:

Aves

Con tiempo y paciencia, podemos verlas volar en el cielo o escuchar el canto de algunos pájaros.



11. ÁGUILA IMPERIAL



12. BUITRE NEGRO

15

Imágenes recuperadas de plenainclusion.org