

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

**Museos para los que sentimos:
La accesibilidad museológica en España.
Caso Museo de la Naturaleza y el Hombre,
Santa Cruz de Tenerife**

Museums for those who feel: Accessibility in Spanish museums.
The Case of the Museum of Nature and Man,
Santa Cruz de Tenerife

Autora: D^a Olivia Pérez Alcalde Morales

Grado en Turismo
ESCUELA UNIVERSITARIA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Curso Académico 2013 / 2014

San Cristóbal de La Laguna, Junio 2014

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Resumen | 3 |
| Abstract | 3 |
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Los museos y su accesibilidad | 8 |
| 2.1. Los museos accesibles y sus requerimientos indispensables | 8 |
| 2.2. La accesibilidad museológica en España | 19 |
| 2.3. Museos para todos y demanda museística | 11 |
| 2.4. Tipos de discapacidad y normativa reguladora | 13 |
| 3. Estudio de la accesibilidad en el Museo de la Naturaleza y el Hombre | 16 |
| 3.1. La política de accesibilidad universal del Museo de la Naturaleza y el Hombre | 20 |
| 3.2. La accesibilidad espacial en el Museo de la Naturaleza y el Hombre | 22 |
| 4. Conclusiones, limitaciones e implicaciones | 27 |
| 5. Bibliografía | 30 |

Resumen

El predominante papel del turismo cultural dentro de la industria turística española y el inminente protagonismo de la visita a los museos como una de las actividades más populares, ha impulsado la investigación sobre la creciente demanda de personas con discapacidad interesadas en participar en una experiencia museológica y las barreras que dificultan o impiden su accesibilidad. Para ello, analizamos mediante el método de caso la accesibilidad espacial en el Museo de la Naturaleza y el Hombre (Tenerife), por cuanto es, uno de los únicos museos de España que cuenta con el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, según los criterios de la Norma UNE 17001-2. Para ello, el trabajo de campo se ha basado en la evaluación del grado de accesibilidad espacial del museo y de cada una de las estancias que lo componen. Los resultados muestran la relevancia que el Museo de la Naturaleza y el Hombre da al diseño universal y al establecimiento de las medidas adecuadas de accesibilidad, hechos que se reconocen como factor clave de compromiso con el turismo, la cultura y la sociedad en su conjunto.

Abstract

The important role of cultural tourism in the Spanish tourism industry and the increasing interest in visiting museums coincides with the growing demand of tourists with disabilities interested in having a high quality museological experience. This research investigates the reasons for this as well as the barriers that can make it difficult for these people. To do so, I carried out a case study of The Museum of Nature and Man (Tenerife), as it is one of the two museums in Spain with the Universal Accessibility Certification, according to the Spanish regulation UNE 17001-2. The project analyzes the degree of spatial accessibility at the museum and all its infrastructures. The results show the relevance that the MNH gives to Universal Design and to the establishment of appropriate measures of accessibility, two key factors in the commitment to tourism, culture and society as a whole.

1. INTRODUCCIÓN

Si hay algo de lo que España puede presumir con orgullo es de la riqueza patrimonial que posee, resultado de las incalculables vivencias de las que ha sido testigo nuestro país. Su patrimonio cultural es uno de los más antiguos y a la vez, uno de los motores más importantes generadores de turismo. Muestra de ello son los 7'5 millones de turistas nacionales y 12'6 millones de turistas internacionales que se han sumado a la práctica de turismo cultural en nuestro país (Fernández, 2013: 399). No obstante, la oferta cultural española presenta aún múltiples aspectos que necesitan ser tratados y mejorados si lo que queremos es alcanzar una posición privilegiada con respecto al resto de Europa.

En su manual *El turismo cultural, los museos y su planificación*, Manuel Ramos Lizana plantea el problema para definir el concepto de turismo cultural. La dificultad estriba en las más de 300 definiciones que existen del término cultura, lo que nos aleja aún más del consenso respecto de un concepto común y aceptable para todos. La cultura puede relacionarse con la cultura elitista o con el folklore o bien, referirse a la cultura de masas. También, puede hacer referencia, tanto al culto colectivo como al cultivo individual, o incluso, estar enfocada hacia la civilización. El autor hace alusión al concepto de turismo cultural abordado por Richards (1996), el cual defiende el turismo cultural como: “El desplazamiento de personas desde sus lugares de residencia hasta los lugares de interés cultural con la intención de recoger información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales” (Ramos, 2007: 67). Según J. J. Tresserras: “El turismo cultural en su realidad diversa y heterogénea incorpora tanto la visita a museos, yacimientos arqueológicos, edificios civiles, militares, industriales o religiosos, centros históricos, jardines, como a las manifestaciones de la cultura tradicional y popular, la gastronomía, las ferias de arte, la artesanía, los discos, los libros, los festivales de cine, teatro, danza o ópera, así como la programación estable de exposiciones y representaciones escénicas, y la realización de estancias para el aprendizaje de idiomas” (Tresserras, 2002: 2). La Organización Mundial del Turismo, por su parte, lo describe como: “Todos los movimientos de personas para satisfacer la humana necesidad de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros” (OMT, 1985).

El turismo cultural en España tiene un papel predominante dentro de la industria turística y contribuye de forma activa tanto a la fidelización del cliente como a la captación de turistas nuevos. Puede considerarse como un arma infalible para aumentar la afluencia de turistas, así como para resolver nuestros problemas de estacionalidad.

Sin embargo, España plantea un problema de accesibilidad al patrimonio cultural que precisa ser resuelto para lograr la integración del mismo en la oferta turística del país.

Sería conveniente por parte de los profesionales del sector, entre los cuales me incluyo, indagar en el motivo que causa esa deficiencia en la accesibilidad a los recursos culturales. Tenemos que convencernos de la importancia que supone para el visitante que va a consumir nuestro producto o servicio patrimonial, el tener un fácil acceso al

recurso cultural, siguiendo los criterios del “Diseño Universal”¹ (Espinosa y Guijarro 2005: 5). Con este proyecto se pretende sensibilizar sobre la necesidad de adaptarnos a los requerimientos del colectivo discapacitado, explicar la situación actual de la accesibilidad espacial en el Museo de la Naturaleza y el Hombre y hacer especial hincapié en la importancia de integrar totalmente a las personas que padecen algún tipo de discapacidad en la enriquecedora experiencia museística.

Objetivo

La visita a los museos se ha convertido en una de las actividades turísticas más populares y demandadas y coincide con la creciente presencia de turistas con algún tipo de discapacidad interesados en vivir una experiencia museológica de calidad. Este hecho ha provocado que surja un interés en mí por conocer la situación actual de la accesibilidad en los museos de nuestro país y de cómo se están adaptando las instalaciones y servicios entorno a los discapacitados. Es un tema apasionante que no sólo mide la capacidad de adaptación y respuesta por parte de los responsables de estas instituciones, sino que también, integra un componente emocional y ético que entremezcla el deseo por conocer y apreciar la cultura y el derecho de las personas de acceder a la misma. En función de ello, el objetivo principal del estudio es el análisis de la accesibilidad espacial en uno de los museos más importantes de las Canarias occidentales: El Museo de la Naturaleza y el Hombre (en adelante, MNH), el cual cuenta con el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, según los criterios de la Norma UNE 17001-2.

La motivación que ha guiado la elaboración de este análisis es conocer las posibles barreras físicas o mentales que pueden surgir en la experiencia museística de una persona con discapacidad y concienciar, tanto a los agentes responsables como a la sociedad, de la importancia de integrar a estas personas en la actividad museológica, evitando cualquier tipo de discriminación. El proyecto defiende el arte y la cultura como sentimiento y que todas las personas, con independencia de si presentamos algún tipo de discapacidad o no, somos capaces de sentir, y por lo tanto, de enriquecernos con el material y los servicios que ofrece un museo.

Metodología

Dado que se trata de una investigación que pretende analizar un fenómeno complejo, como es la accesibilidad espacial para discapacitados en un museo, se ha optado por el método de caso como estrategia de investigación. La visita a museos es una de las actividades más relevantes de la oferta turística en España y en ella intervienen diferentes agentes y factores de carácter social, económico y cultural. El análisis del caso del MNH nos permite tener respuestas a cuestiones fundamentales que explican la deficiencia en este fenómeno y así, poder intervenir para mejorar la situación. Son muy escasos los estudios dedicados al tema en cuestión por lo que este proyecto puede asistir

¹ El Diseño Universal (“para todos”) es un término que fue acuñado por el arquitecto y diseñador Ronald L. Mace en 1985 para describir el concepto de diseño de cualquier producto o de cualquier medio construido con criterios estéticos y utilizables por el mayor número posible de personas, independientemente de su edad, capacidad o estatus social. En 1989 nace el Center for Accessible Housing: <http://www.xn--diseoparatodos-tnb.es/es-es/Paginas/RonaldLMace.aspx>

al campo objeto de estudio y servir de motivación para otras organizaciones, para luchar contra la discriminación de las personas con discapacidad.

Fuentes

El diseño de la investigación se compone de varias fuentes. En primer lugar, se procedió a la recopilación de la literatura de interés para el tema y una vez hecha ésta, se establecieron las cuestiones a analizar, seleccionando el caso concreto del MNH para tener mayor acceso a las características y parámetros que rigen un museo accesible. La siguiente fase se basó en la búsqueda de información primaria mediante una reunión con la responsable de accesibilidad del MNH, en donde se solicitó información referente al caso concreto. La persona que me recibió no dudó en proporcionarme, vía correo electrónico, el esquema para la aprobación de la Política de Accesibilidad del MNH, el certificado original de Accesibilidad de AENOR y un manual que recoge las pautas generales a tener en cuenta por el personal de atención al público en el museo. Complementariamente, he realizado un estudio de dimensión exploratoria a través de visitas al propio museo para vivir de primera mano la experiencia y tener un contexto físico real. Me he ido fijando en todos esos detalles, para nosotros casi imperceptibles, que pueden marcar la diferencia para una persona con algún tipo de discapacidad. El personal de las instalaciones no dudó en atenderme una vez les comenté los motivos de mis visitas y muy amablemente me presentaron todos los dispositivos electrónicos de los que disponen para facilitar y enriquecer la visita de personas sordas o ciegas.

Toda esta experiencia la he complementado con la búsqueda documental. La información que se ha reunido incluye una breve descripción del museo y su surgimiento, así como de la distribución de sus salas y sus contenidos. Además, se hace referencia a la Política de Accesibilidad Universal del MNH y se mide el grado de accesibilidad del mismo y de cada una de las estancias que lo integran. Una vez recolectada y clasificada la información, ésta ha sido estructurada y sintetizada en dos capítulos. El primero de ellos, nos permite tener una visión global del turismo cultural y de la accesibilidad espacial en los museos de nuestro país. En éste se presentan los requerimientos indispensables para ser un museo accesible, la accesibilidad museológica en España, los museos para todos y la demanda museística, los diferentes tipos de discapacidad y la normativa española que vela por los derechos de las personas con discapacidad. El segundo capítulo por su parte, aborda el análisis del caso de estudio del Museo de la Naturaleza y el Hombre, del que se pueden extraer unas conclusiones e implicaciones y limitaciones del tema tratado.

Agradecimientos

El hecho de que mi deseo de hacer una investigación acerca de la accesibilidad espacial se haya convertido en realidad debo agradecerlo a determinadas personas que han apoyado y contribuido a materializar mi inquietud. Me gustaría reconocer la profesionalidad y entrega de la Dirección del Museo Arqueológico de Tenerife y del Instituto Canario de Bioantropología, así como del Área de Gestión Administrativa del OAMC y, en especial, a su director Conrado Rodríguez y a Lidia González, Técnico de Administración General. Su implicación ha facilitado y favorecido la realización de este proyecto de investigación, aportándome documentación, así como total libertad para moverme por la institución. Asimismo, quiero agradecer al personal de atención al

público, el cuidado y eficaz trato que me otorgaron, siempre dispuesto a resolver mis dudas, tanto presencial como telefónicamente. Me llevo una muy buena imagen del equipo humano que conforma el MNH, tan valioso como la oferta cultural del museo en sí.

2. LOS MUSEOS Y SU ACCESIBILIDAD

En este primer capítulo se tratará de hacer una aproximación al significado de museo accesible, así como a las condiciones que rigen en un museo de tales características para después, proporcionar una visión de la situación actual en nuestro país con respecto a la accesibilidad espacial en este tipo de instalaciones. Complementariamente, se hace alusión al principio de diseño universal, el cual emerge como elemento fundamental del tema en cuestión. Otro de los aspectos que trataremos es la demanda museística y sus principales necesidades a la hora de visitar un museo. Para finalizar, se presentan los distintos tipos de discapacidad según la Comisión Europea en su Manual para la industria del turismo y la normativa que vela por los derechos de las personas con discapacidad.

2.1. LOS MUSEOS ACCESIBLES Y SUS REQUERIMIENTOS INDISPENSABLES

Ante todo hay que tener en cuenta y partir de la base del principio a la no discriminación. Lo más importante y lo que va a guiar la accesibilidad espacial museológica y a las personas que se encargan de la misma es evitar que el cliente con discapacidad se percate de que está siendo tratado con especial atención. Esto puede echar por la borda toda la experiencia museológica, independientemente de que el visitante haya disfrutado del material expuesto en el museo. Por eso, hay que huir de habilitar espacios especiales que reúnan a personas con discapacidad y optar por la integración en los recursos de las mismas.

En este sentido es interesante mencionar el importante papel que juega el Diseño Universal. Se rige por una serie de principios que abogan por la igualdad de uso, flexibilidad, simplicidad e intuición del diseño, es decir, que éste sea útil para cualquier individuo, adaptable a sus capacidades e incluya una fácil comprensión. También defiende la información perceptible, la tolerancia de errores, la minimización de los esfuerzos y una consideración de que la dimensión adecuada es una pieza clave para lograr la aproximación a los valores culturales que ofrece el museo ((Ruiz, Pajares, Moreno, Gálvez, y Solano, 2008).

Otro de los aspectos que ha de estar presente en todo momento es el saber apreciar los distintos tipos de discapacidad. El término “discapacitado” no engloba un solo tipo de discapacidad, aunque nos empeñemos en reunirlos y tratarlos como si así lo fuera. Hay que saber diferenciar entre las distintas clases de discapacidad y detectar que sus necesidades son diferentes. Un museo accesible sabe distinguir y responder ante ciegos, sordos, discapacitados con problemas motores...

La autonomía de estos visitantes no es prioritaria, se encuentran cómodos en compañía porque normalmente es así como están acostumbrados a vivir y con la visita a un museo no se pretende cambiar los hábitos de una persona. El fin es que el cliente logre el máximo acercamiento posible a la oferta del museo, aunque para ello necesite la asistencia de otra persona interna o externa a la empresa.

Un museo accesible de calidad sabe la importancia que tiene contar con la aceptación y aprobación de los colectivos de discapacitados, profesionales o entidades especializadas. Generalmente se propone una evaluación práctica por parte de estos grupos y si hubiera algún defecto en las instalaciones o mecanismo se procedería a su corrección. De esta manera se podrá garantizar que los diseños, reformas o adaptaciones que se han realizado, cumplen con las expectativas iniciales.

Complementariamente, es esencial para llegar al público darnos a conocer y dejar constancia de que el museo reúne las características adecuadas para recibir a minusválidos. Es un hecho que debe enorgullecer al equipo por lo que se recomienda la publicidad en la propia página web, folletos y redes sociales del museo e incluso añadir fotos de las adaptaciones realizadas como muestra del compromiso de la empresa.

Finalmente, es necesario asumir e interiorizar como agente participante en esta actividad, que lo que facilita la visita museológica a la persona con algún tipo de discapacidad, mejora y añade valor a la experiencia que va a vivir el resto del público en general.

2.2. LA ACCESIBILIDAD MUSEOLÓGICA EN ESPAÑA

El surgimiento del museo moderno tal y como lo conocemos en la actualidad hace referencia a los ideales democráticos y de educación universal que nacieron como consecuencia de la Revolución Francesa. Hoy somos testigos de la importante revalorización de estos espacios culturales desde la perspectiva del visitante, asistiendo a una reestructuración de los servicios que acoge según Ana M^a Sánchez Salcedo: “Una posición central en todas sus actuaciones, desde la creación de nuevos espacios de acogida, hasta el diseño de los programas educativos o el uso de las más modernas formas de comunicación” (Sánchez, 2011: 40).

De esta afirmación podemos deducir que en España existe un creciente interés por cumplir con ese ideal democrático y de educación universal. Algunos de nuestros museos parecen haber reconocido la importancia de integrar en su oferta a todas las personas con motivación cultural, con independencia de si presentan algún tipo de discapacidad o no. Por ello, es fundamental la adaptación de las instalaciones, así como la mejora en la accesibilidad de los servicios. Sin embargo, nos encontramos en una fase de reacción y muchos de nuestros museos aún no han iniciado mejoras notables que faciliten la experiencia al visitante con discapacidad. Es tarea de todos y especialmente nuestra, profesionales de la industria turística, la erradicación de las posibles dificultades para el acceso físico e intelectual a los museos, la búsqueda de la excelencia en la totalidad de los servicios prestados, el conservar y difundir el patrimonio cultural y el cumplir con el derecho de acceso a la cultura de cualquier ciudadano.

Maxwell Anderson, director del Museo de Indianápolis, en su conferencia impartida en la Cátedra del Museo del Prado (2009) afirmaba que: “la institución suspende en la importancia que otorga a su audiencia si siguen existiendo grupos de población ausentes en sus salas” (Sánchez, 2011: 41).

El establecimiento y la adecuada gestión en los museos de España de las medidas de accesibilidad universal son un símbolo inequívoco del compromiso de un museo con su sociedad.

En este sentido conviene hacer una breve mención a los diferentes tipos de accesibilidad que existen según J. J. Tresserras (2009: 44-46):

- **Accesibilidad cultural:** Este tipo de accesibilidad persigue la correcta interpretación del recurso cultural por parte del turista que visita o consume nuestro producto o servicio. Es necesario establecer unas normas básicas universales que garanticen que el individuo va a entender el recurso sin necesidad de aumentar su formación o aprendizaje previo a la visita.
- **Accesibilidad temporal:** Este tipo de accesibilidad se encarga de ajustar el acceso a las necesidades horarias, temporales y climáticas del recurso cultural, haciendo necesario una mejor coordinación entre agentes turísticos y culturales.
- **Accesibilidad económica:** En este caso la accesibilidad se refiere al desarrollo de políticas de precios adecuadas tanto para el turista como para la población local del destino. Esto implica por un lado, la valorización del patrimonio y por otro, la garantía de accesibilidad a cualquier tipo de público.
- **Accesibilidad espacial:** Este tipo de accesibilidad es fundamental y es en efecto, la que va a ocuparnos durante el resto del trabajo. Esta modalidad esconde una fuerte carga ética y entre sus intereses y finalidades primordiales destacamos: Garantizar que el visitante encuentra el recurso buscado fácilmente y sin grandes dificultades, lograr una adecuada interpretación y asegurar la mejor movilidad posible dentro del mismo.

Una vez aclarado esto, se quiere destacar el hecho de que la visita a museos se encuentra entre las actividades culturales más practicadas por los turistas y cada vez más, las personas con discapacidad se suman a esta práctica. Las Estadísticas de 2013 de Museos y Colecciones Museológicas del Ministerio Educación, Cultura y Deporte estiman que “los 1.529 museos investigados recibieron 59 millones de visitantes a lo largo de 2012, cifra que supone un incremento del 2,7% respecto a 2010” (MECD, 2013: 35). (Ver Gráfico 1).

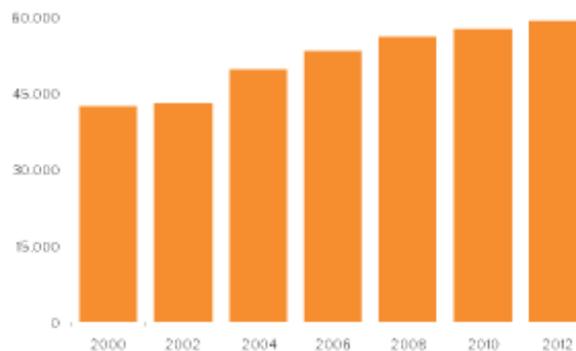


Gráfico 1: Visitantes estimados en Museos y Colecciones Museográficas (miles).
Fuente: Anuario de Estadísticas Culturales 2013.

Por este motivo, es de vital importancia facilitar el acceso de estas personas a las instalaciones, eliminando cualquier obstáculo que dificulte o imposibilite el cumplimiento de sus deseos y asegurando la máxima igualdad en su tratamiento.

2.3. MUSEOS PARA TODOS Y DEMANDA MUSEÍSTICA

Como museo es imprescindible responder a los principios del diseño universal, también conocido como diseño para todos. Éste sienta sus bases en optimizar la utilidad de todos los visitantes y está enfocado a mejorar, en nuestro caso, las instalaciones y servicios de los museos, evitando tener que ofrecer servicios especiales o versiones alternativas.

Los principios del diseño universal nacen de la mano de Ronald L. Mace en el Centro de Diseño Universal y surgen con la finalidad de describir los requisitos que tiene que cumplir un producto o entorno para considerarlo accesible. El autor los describe de la siguiente manera (Ruiz, Pajares, Moreno, Gálvez, y Solano, 2008: 15).

- 1) Uso equitativo. Proporcionar información equivalente a todos los usuarios, idéntica cuando sea posible, evitando la discriminación y asegurando la seguridad y la privacidad.
- 2) Flexibilidad en el uso. El diseño se debe adaptar a las preferencias y habilidades de un amplio grupo de usuarios.
- 3) Uso sencillo e intuitivo. El diseño debe ser fácil de entender, independientemente de la experiencia del usuario, sus conocimientos, habilidades o nivel de concentración.
- 4) Información percibida. El diseño comunica al usuario la información de manera eficiente, independientemente de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del usuario.
- 5) Tolerancia a errores. Minimizar los peligros y consecuencias negativas de los errores producidos de forma accidental o no intencionada.
- 6) Bajo esfuerzo físico. El diseño se puede utilizar de forma eficiente y confortable con un mínimo esfuerzo.
- 7) Tamaño y espacio de aproximación y utilización. Se debe promocionar un espacio y tamaño adecuados para la aproximación, alcance, manipulación y utilización, independientemente del tamaño, postura o movilidad del individuo.

Los conceptos de turismo cultural abordados anteriormente pueden llevarnos a definir al turista que practica este tipo de turismo como alguien “que se desplaza principalmente con el motivo de conocer manifestaciones artísticas, culturales, arqueológicas, monumentales y, en general, cualquier manifestación humana que ayude al enriquecimiento cultural” (Fernández, 2013:400).

Las personas que visitan los museos presentan perfiles muy diversos y bien diferenciados entre sí. Sus necesidades, preferencias y gustos han de tenerse en consideración si lo que se pretende alcanzar es la satisfacción de todos los agentes participantes, es decir, visitante, museo y sociedad en general.

En primer lugar, es importante indagar en el motivo que lleva a una persona a visitar un museo. Cuando nos informamos acerca de esta cuestión nos vamos a percatar de que las razones se fundamentan principalmente en la necesidad de interacción con el entorno, de comunicación con otros individuos, de descubrir el pasado, verificar el propio presente o imaginar el futuro. Estas ansias por obtener respuestas son comunes en todos los seres humanos, independientemente de si presentan algún tipo de discapacidad o no.

Desgraciadamente el problema surge en cuanto la teoría se pone en práctica. La realidad es que nos empeñamos en poner barreras y en diferenciarnos, cuando en efecto, todos tenemos las mismas razones para visitar un museo. De esta manera se olvidan las semejanzas que nos unen como individuos de la raza humana y todo comienza a volverse mucho más complejo. Cuando nos documentamos de un tema que nos interesa es primordial tener acceso a testimonios reales de personas que nos acerquen a la situación real que han vivido. Así me gustaría hacer mención a las palabras del escritor y jefe administrativo de la ONCE en Santander, E. Cabrerizo:

“La palabra museo no es de las más usadas en términos cotidianos. De hecho, yo la aprendí pasados los seis o siete años de edad, la primera vez que, siendo ciego, hicimos una visita cultural a uno de ellos dentro de las actividades extraescolares del colegio. Un museo era un edificio antiguo donde no se podía hablar en alto ni hacer comentarios, había que moverse con muchísimo cuidado y no podía tocarse nada. Los que veían algo lo pasaban peor, intentando acercarse a las cosas o enfocar mejor los objetos para verlos a pesar de que lo tenían terminantemente prohibido. La persona que nos lo enseñaba nos hacía ir de pasillo en pasillo, y nos obligaba a detenernos delante de vitrinas, expositores o peanas, donde nos dirigía con voz engolada un pequeño monólogo relacionado con los materiales que se exhibían. Recuerdo que al salir, respirábamos relajados como si llevásemos mucho tiempo reteniendo el aire, y empezábamos a temer que el profesor quisiera comprobar lo que habíamos aprendido allí dentro. No nos habíamos enterado de nada...” (Cabrerizo, 2001: 14).

Por otro lado, sería interesante destacar que las condiciones que establecen las personas con motivación museística con algún tipo de discapacidad a la hora de visitar un museo son muy similares, por no decir iguales, a las requeridas por el resto del público. Así, todos coinciden en la importancia de cinco aspectos fundamentales para satisfacer sus expectativas; éstos son (Sánchez, 2011: 42):

1. La comodidad durante su presencia en el museo.
2. La calidad de los servicios prestados por la institución de carácter cultural.
3. El trato personalizado y amabilidad de los empleados.
4. La seguridad de las instalaciones
5. La posibilidad de moverse con independencia en el edificio.

Desde una consideración económica, se debe apreciar el hecho de que los discapacitados son multivalentes, es decir, que cuando realizan una actividad cultural suelen practicarla con el acompañamiento de otras personas, lo cual va a aumentar el flujo de visitantes en el museo. Según un estudio elaborado por la Comisión Europea, se estima que cada viaje realizado por una persona con discapacidad atrae a 1,5 acompañantes (Fernández, 2013: 412).

La prioridad inicial para la mejora de la accesibilidad en los museos en términos de diseño o adaptación se centra principalmente en la erradicación de las dificultades arquitectónicas del edificio. Sin embargo, no debería ser la única. Bien es cierto que los discapacitados físicos pueden presentar una movilidad reducida y en consecuencia, utilizar silla de ruedas o bastones. Pero muchas veces pecamos de ignorantes y no tenemos en cuenta al resto de discapacitados. Una persona sorda será incapaz de escuchar las explicaciones o recomendaciones del guía que nos acompaña durante el recorrido por el museo. Una persona ciega estará incapacitada para contemplar el cuadro expuesto o leer los paneles explicativos del lugar. Por eso, es importante tener en

cuenta las necesidades de cada tipo de discapacidad y responder por y para cada una de ellos.

2.4. TIPOS DE DISCAPACIDAD Y NORMATIVA REGULADORA

Según los estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud: “Más de 1.000 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad. Esta cifra representa alrededor del 15% de la población mundial. Entre 110 y 190 millones de personas tienen grandes dificultades para vivir normalmente. La proporción de personas con discapacidad está aumentando, lo que se atribuye al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas a escala mundial” (Organización Mundial de la Salud, 2014) (Ver Gráfico 2).

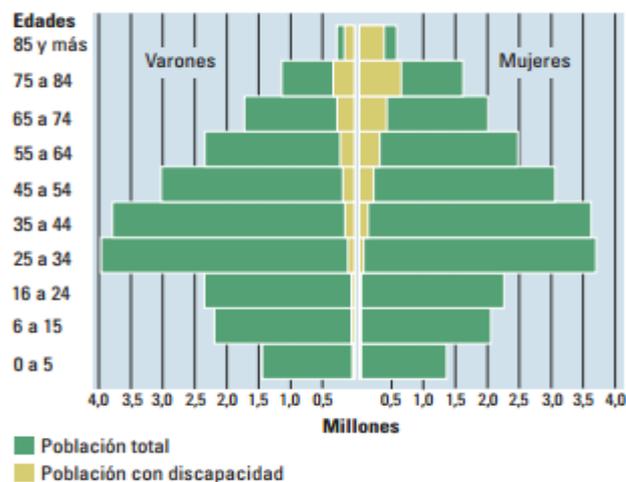


Gráfico 2: Pirámide de población y población con discapacidad. Fuente: Encuesta INE 2009.

El Instituto Nacional de Estadística de la mano del Ministerio de Sanidad y Política Social y del sector de la discapacidad con la colaboración de la ONCE, el CERMI y la FEAPS, realizó la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD-2008), para analizar la percepción subjetiva de las personas acerca de su discapacidad, es decir, concebida como limitación en la realización de tareas o actividades.

En el año 2008 hubo 3,85 millones de personas que afirmaron tener discapacidad o limitación por lo que la tasa ascendió a 85,5 por cada mil habitantes. Estos datos motivan cada día más a las empresas españolas susceptibles de ser visitadas por turistas nacionales o internacionales, a adecuar sus instalaciones a los requerimientos y necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad que, como hemos visto en el punto anterior, apenas difieren de las del resto de personas.

La Comisión Europea en su Manual para la industria del turismo apuesta por una Europa accesible para turistas con discapacidades y propone la siguiente clasificación por tipos de discapacidad (Comisión Europea, 1996: 17):

- a) Discapacidad física: En la mayoría de los casos incluye una movilidad deficiente, por lo que la persona disminuida suele utilizar silla de ruedas, bastones, muletas, etc.
- b) Discapacidad sensorial: personas con deficiencias visuales o ciegas; a veces, además, hipo acústicas o sordas.
- c) Discapacidad para aprender: En las cuales el grado de comprensión es menor que el que cabría esperar de una persona de su edad.
- d) Problemas mentales: Incluye depresión, ansiedad, temores irracionales, fobias, obsesiones y demencia.
- e) Otras minusvalías: Se trata principalmente de discapacidades invisibles, como enfermedades del pecho, diabetes, epilepsia, insuficiencia renal o alergias.

Una vez visto esto, conviene recordar la importancia de estar al tanto de los diferentes tipos de discapacidad y detectar las posibles necesidades de quienes las sufren. En el caso de los museos en España, es vital el diseño accesible o la adaptación de las instalaciones en función de cada discapacidad. Sólo así lograremos que estas personas participen y a la vez disfruten en igualdad de condiciones del museo visitado.

En este sentido, la normativa española que vela por los derechos de las personas con discapacidad es la siguiente:

- Artículo 49 de la Constitución Española: *“Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos”*.

-Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

- Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.

- Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- Real Decreto 1865/2004 por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad.
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales y del orden social. Título II, Capítulo III sobre "Medidas para la aplicación del principio de Igualdad de Trato".

3. ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD EN EL MUSEO DE LA NATURALEZA Y EL HOMBRE

En el proyecto se va a analizar el caso concreto de El Museo de la Naturaleza y el Hombre, MNH, por cuanto es, junto con el Museo Guggenheim de Bilbao, el único de España que cuenta con el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, según los criterios de la Norma UNE 17001-2.

Situado en el Antiguo Hospital Civil de Nuestra Señora de los Desamparados, aún en un proyecto expositivo conjunto las colecciones y la labor de investigación del Museo Arqueológico de Tenerife, el Museo de Ciencias Naturales de Tenerife y el Instituto Canario de Bioantropología.

Lo que conocemos hoy por el MNH se ha venido habilitando a lo largo de distintas fases. En 1993, y de manera provisional se acondicionaron algunas salas de exposición abiertas al público de los Museos de Ciencias Naturales y Arqueológico de Tenerife, mientras se redactaban los proyectos, arquitectónico y museográfico, de la Fase I. La culminación de ambos proyectos finalizó cuatro años más tarde. La Fase II tuvo por objeto la obra civil y museográfica del museo y estuvo acabada en abril del año 1999. Durante la Fase III se habilitaron las salas de exposición permanente que hoy se pueden apreciar en el interior de las dependencias y finalmente, en la IV y última fase, se culminó la obra de la zona trasera del edificio, en la cual se acometieron áreas complementarias del Museo: dependencias y laboratorios del Museo de Ciencias Naturales de Tenerife, del Museo Arqueológico de Tenerife y del Instituto Canario de Bioantropología, sala de exposiciones temporales, salón de actos, laboratorio de conservación de colecciones, taller de reproducciones y almacén general (Museos de Tenerife.org, 2014).

El Museo Arqueológico expone el desarrollo de la protohistoria de la isla de Tenerife, apoyándose en materiales, en texto y multimedia. En dicha parte del museo, dedicada a la arqueología, se hace una aproximación a la cultura, descubrimiento y población de los aborígenes canarios y de las primeras poblaciones que llegaron al archipiélago, se incluyen algunas colecciones como la de “Hupalupa: Cerámicas a mano” o la de “Icona: Jerarquía Social” y se muestran, de forma interactiva, diversas estaciones de grabados rupestres en Canarias, entre otros (Arco, González y Rosario, 2003: 93-102).

El Museo de Ciencias Naturales de Tenerife es un centro de carácter internacional dedicado a la conservación, investigación y difusión de la gea, flora y fauna de los archipiélagos macaronésicos, que son: Azores, Madeira, Salvajes, Cabo Verde y las Islas Canarias (Museos de Tenerife.org, 2014).

El Instituto Canario de Bioantropología se concibe como un centro especializado en los estudios bioantropológicos, tanto en su vertiente paleobiológica como de las poblaciones vivas, y antropológico forense, que lleva a cabo dichos estudios en las Islas Canarias y otros ámbitos geográficos y culturales (Museos de Tenerife.org, 2014).

El edificio (Figura 3), que data del siglo XVIII, posee una hermosa fachada principal, representativa de la arquitectura neoclásica de las islas y por lo que fue declarado Bien de Interés Cultural en la categoría de Monumento, hace algo más de dos décadas. Tras

un proyecto de remodelación integral se ha transformado aquel antiguo hospital en un moderno museo, espacio para el conocimiento y trasmisión del importante patrimonio arqueológico y natural de Canarias (OAMC, 2011: 6).



Figura 3: Fachada principal del MNH. Fuente:

<http://santacruzmas.com/SantaCruzMas.asp?IdMenu=6&IdSeccion=13&IdSubseccion=63>.

En los alrededores del museo, se encuentran localizados algunos de los paseos, edificios y lugares más característicos de la capital insular, como son: La Iglesia de la Concepción, centro del núcleo fundacional de la ciudad, el TEA (Tenerife Espacio de las Artes), edificio con gran personalidad y con estilo vanguardista diseñado por arquitectos suizos de la talla de Herzog & de Meuron, el Excelentísimo Cabildo Insular de Tenerife, órgano de gobierno de la isla o la calle Castillo, una de las más antiguas de la ciudad en la que conviven edificios de todas las épocas y estilos (tradicional canario, estilo victoriano, modernismo, racionalismo, etc.) y cuya actividad es eminentemente comercial. Se trata de una zona emblemática que hace frontera con el Barranco de Santos, gracias al cual existe una mejor visibilidad del museo y resalta, a su vez, la belleza arquitectónica del exterior del edificio, dando una inmejorable bienvenida al visitante.

El Museo de la Naturaleza y el Hombre presenta en su interior dos grandes circuitos expositivos, unidos por un área común, dispuestos en torno a dos patios centrales del edificio. Uno de ellos está destinado a Ciencias Naturales y otro a Arqueología. Cada recorrido se divide en áreas específicas (OAMC, 2011).

Como muestra el plano del museo, la planta baja del mismo (Figura 4) está compuesta por un aula didáctica, la biblioteca, la cafetería, la sala de exposiciones temporales, el salón de actos y el área 1 dedicada al origen y naturaleza del archipiélago canario. El área en cuestión nos sorprende con la representación del funcionamiento de un volcán y con la formación de una isla volcánica. También incluye una explicación al origen del archipiélago canario, su diversidad, la evolución y poblamiento insular, el clima y los

ecosistemas. Además, la planta dispone de cuatro patios interiores de similar tamaño, dos ascensores, dos escaleras, un aseo y un punto de información cercano a la entrada principal del museo.

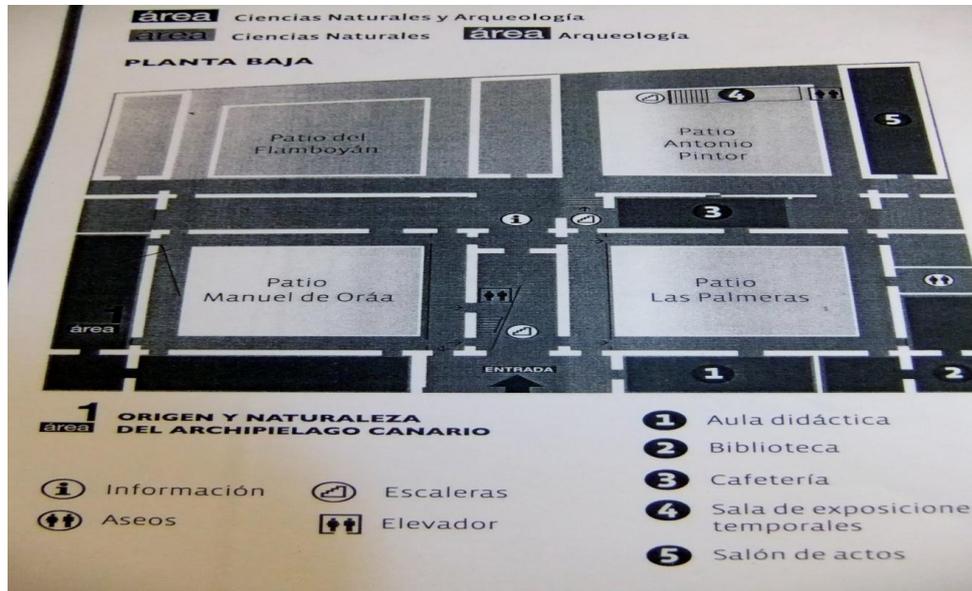


Figura 4: Plano planta baja del MHN. Fuente: OAMC, 2011.

En la primera y segunda planta del edificio (Figuras 5 y 6) se encuentran disponibles diferentes áreas de exposición permanente, cada una con una temática distinta, tal y como se puede apreciar en los planos de las mismas, recogidos de la propia guía del museo.



Figura 5: Plano de la planta primera del MHN. Fuente: OAMC, 2011.



Figura 6: Plano de la planta segunda del MHN. Fuente: OAMC, 2011.

El Museo de la Naturaleza y el Hombre depende del Organismo Autónomo de Museos y Centros (en adelante, OAMC), organismo de carácter administrativo, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obra, constituido por el Excelentísimo Cabildo Insular de Tenerife, en el año 1990. Tales competencias engloban “la prestación del servicio público de museos, la investigación, divulgación y conservación de sus fondos y colecciones, así como las actividades didácticas relacionadas con la protección del patrimonio cultural y natural y la enseñanza y difusión del conocimiento humano”².

Otros museos y centros dependientes del OAMC, son:

- Museo de la Ciencia y el Cosmos
- Museo de Historia y Antropología de Tenerife: Sede Lercaro, Sede Casa de Carta y Centro de Interpretación Castillo de San Cristóbal
- Centro de Documentación de Canarias y América
- Cueva del Viento

El compromiso del OAMC de proveer servicios eficaces, de calidad y en consonancia con las demandas y expectativas de los ciudadanos, implica proporcionar los servicios en condiciones de igualdad, lo que requiere la inclusión de la perspectiva de Accesibilidad Universal en su provisión diaria. No obstante, esta labor no puede ser afrontada simultáneamente y con la misma homogeneidad, en todos sus museos y centros dependientes (OAMC, 2012: 1).

Por medio de la colaboración de SINPROMI SL (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas), el OAMC se incorporó al proyecto TAMAC: Desarrollo de destinos turísticos accesibles en la Macaronesia, que promovía una estrategia basada en el impulso del Turismo Accesible, entre otras acciones a través de “orientar a los distintos agentes implicados para la consecución de la certificación en la norma de accesibilidad universal, como sello de garantía”, con el fin de valorar la accesibilidad preexistente en las instalaciones de su titularidad y favorecer las posibilidades para que dichas infraestructuras se certifiquen en accesibilidad universal (SINPROMI, 2010). Realizado

² Información facilitada personalmente por Lidia González, Técnico de Administración General del Organismo Autónomo de Museos y Centros.

por SINPROMI el diagnóstico de accesibilidad de las instalaciones del OAMC, se decidió acometer la elaboración e implantación del Plan de Accesibilidad del MNH, con el fin de obtener la Certificación en Accesibilidad Universal, según los requisitos de la Norma UNE 17001-2.

Los museos de Tenerife en general y el MNH en particular, tienen una concepción del museo abierto a todos los sentidos y son partidarios prácticos de la idea de que todos tenemos derecho al acceso a la cultura y al disfrute de la misma. El Plan de Accesibilidad Universal del MNH se fundamenta en el principio del diseño para todos y en ofrecer una atención de calidad a públicos diversos y plurales, pretendiendo dirigirse hacia un horizonte de normalización, de superación de anacrónicas categorías y de integración plena en el ámbito de la cultura (OAMC, 2012). Como afirman los responsables de Museos de Tenerife (2014) “cada canal sensorial contribuye de forma valiosa a la experiencia” (OAMC, 2012: 2).

El MNH vio reconocida la labor y el compromiso de su Plan de Accesibilidad Universal para, por y con la sociedad en septiembre de 2012 de la mano de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que le otorgó el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal.

3.1. LA POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL MUSEO DE LA NATURALES Y EL HOMBRE

La Política de Accesibilidad Universal del MNH se fundamenta en garantizar y proteger a todas las personas y en perseguir el derecho de los individuos al disfrute de la cultura y la ciencia (artículo 49 de la Constitución Española, 1978). De esta forma se pretende alcanzar la plena igualdad de oportunidades con la accesibilidad como requisito principal (OAMC, 2012: 1).

La ejecución del Plan se realiza siguiendo los patrones de carácter técnico y organizativo presentes en el Manual de Accesibilidad Universal y está dirigido a la totalidad de las áreas departamentales del organismo.

Como ya se ha comentado, la misión del Plan de Accesibilidad Universal del MNH es *la concepción del museo abierto para todos los sentidos*. Esto implica según la Política de Accesibilidad Universal del MNH (2012: 1-2) “*exponer y difundir todo el potencial de contenidos, colecciones y conocimientos reunidos, conservados e investigados por el Museo Arqueológico de Tenerife, el Museo de Ciencias Naturales de Tenerife y el Instituto Canario de Bioantropología, aportando una rigurosa visión de la riqueza natural de las Islas Canarias y de las poblaciones prehistóricas que en ellas habitaban, para ponerlo al servicio de los ciudadanos de la isla y de sus visitantes*”.

Los valores que caracterizan al museo como institución son el compromiso con la sociedad, con el territorio, con la accesibilidad y con la calidad.

El MNH dedica sus esfuerzos a la integración social y cultural mediante los servicios que ofrece, preocupándose porque las actuales y venideras generaciones tengan acceso a los valores simbólicos y culturales del archipiélago. De igual forma, persigue el establecimiento de una relación de equilibrio participativa con su entorno. Su intención es la de posicionarse como agente cultural y de desarrollo de la ciudad en donde se

encuentra ubicado y encontrar el hueco ideal que lo convierta en elemento cultural de interés en el resto de la isla, del archipiélago y otros espacios geográficos relacionados.

Además, como se ha venido señalando, el MNH muestra un especial compromiso en cuanto a accesibilidad. Para la institución es vital que todas las personas tengan acceso a la cultura y persigue la eliminación radical de posibles barreras físicas o mentales.

Siguiendo con los valores del museo hay que añadir que éste se encuentra en un proceso de mejora continua. Por ello, exige la máxima profesionalidad a su equipo, evitando cualquier tipo de descontento por parte de sus visitantes y apostando por la máxima calidad en todos los servicios que presta.

En su Política de Accesibilidad Universal, el OAMC determina los objetivos y fines del Plan de Accesibilidad, y conforme a esa Política se diseña el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, que comprende, entre otros, los siguientes elementos (Política de Accesibilidad Universal, 2012):

- ❖ Manual de Gestión: Documento interno para asegurar las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- ❖ Designación de un Comité de Accesibilidad: Comisión de Informe y Asesoramiento a los órganos de dirección del OAMC, cuya función principal es la gestión óptima del MNH, de acuerdo a las políticas y planes de accesibilidad universal establecidos, y sus responsabilidades específicas descritas en el Manual de gestión.
- ❖ Elaboración de toda la documentación que conforma el Sistema de Gestión de la Accesibilidad.
- ❖ Ejecución de una serie de medidas técnicas y organizativas, entre las que se comprende la formación e instrucciones de actuación al personal al servicio del OAMC, así como a las empresas contratadas para la gestión de los servicios del MNH que han sido externalizados (seguridad, limpieza, cafetería, mantenimientos...).

Complementariamente, el MNH ha sido reconocido como ejemplo de buena práctica en materia de accesibilidad, en la publicación del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, CEAPAT (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Gobierno de España), en el marco del proyecto ESTAC, “Establecimientos y equipamientos accesibles en las ciudades. Buenas prácticas y personas mayores” (Galán, 2013: 26-28).

3.2. LA ACCESIBILIDAD ESPACIAL EN EL MUSEO DE LA NATURALEZA Y EL HOMBRE

A continuación, se hará una breve descripción de las mejoras técnicas o acciones correctoras que se han llevado a cabo en el MNH y que pueden ser apreciadas por cualquiera de los usuarios que visiten el museo (Figuras 7 y 8).

Señalización indicativa y de cambios de nivel

Cualquier persona que visite un museo ha de seguir las señales indicativas para no perderse y sentirse ubicado dentro del mismo. Las personas con discapacidad visual necesitan la adecuación por parte del museo, de señales que indiquen el camino a seguir, la situación de los aseos o la posición exacta en la que se encuentran en un determinado momento. El MNH ha instalado señales que responden a la perfección a estos requerimientos y cualquier persona que lo visite, tenga algún tipo de discapacidad o no, disfrutará de su experiencia (Figura 10). Asimismo, se ha reforzado la iluminación y se han colocado señales luminosas de color rojo a la entrada o salida de las salas con poca iluminación (Figura 9). Además, se han añadido cambios de nivel detectables de aluminio que anuncian y facilitan el paso.



Figura 7: Una de las aulas didácticas que posee el MNH. Fuente: Elaboración propia.



Figura 8: Sala de pantallas en la planta baja. Fuente: Elaboración propia.



Figura 9: Señal roja luminosa en el área de poca iluminación. Fuente: Elaboración propia.



Figura 10: Plano de la planta baja en braille. Fuente: <http://www.museosdetenerife.org/>

Adecuación de las infraestructuras

La totalidad de las instalaciones cuenta con espacios amplios y cómodos para el acceso de personas con discapacidad física (Figura 11). Las vitrinas presentan una perfecta y armónica distribución, lo que permite la apreciación ideal de las piezas o colecciones expuestas. Se ha prestado especial atención al espacio, eliminando cualquier barrera u obstáculo que impida o dificulte la visita (Figura 12).



Figura 11: Vista de las amplias vitrinas de una de las áreas. Fuente: Elaboración propia.



Figura 12: Vista de una de las áreas de la planta baja con señales luminosas y amplios espacios. Fuente: Elaboración propia.

Aseos adaptados

Los baños del museo son completamente accesibles en cuanto a altura, así como al espacio se refiere (Figura 13). Además, disponen de dispositivo táctil de emergencia en caso de que el discapacitado necesitara ayuda o se encontrara en situación de peligro (Figura 14).



Figura 13: Inodoro con dimensiones adecuadas y complementos accesibles. Fuente: Elaboración propia.



Figura 14: Pulsador de emergencia a baja altura y con señalización. Fuente: Elaboración propia.

Ascensores



Figura 15: Elevador con las medidas accesibles universales. Fuente: Elaboración propia.

Los ascensores del MNH también cumplen con las necesidades de las personas con discapacidad física o sensorial. Los botones están localizados a la altura adecuada para que una persona en silla de ruedas pueda acceder y presionarlos sin ningún tipo de esfuerzo. Además, cuentan con un moderno método de audio que avisa al visitante en qué piso concreto se encuentra e incluso hasta cuál será la próxima parada. Complementariamente, los ascensores cumplen con las medidas exigidas en términos de capacidad, dimensión, altura de los botones y sonido de aviso (Figura 15).

La adecuada gestión en la señalización de imágenes de emergencia es vital en este tipo de instalaciones y más, si el museo es susceptible de recibir a personas con discapacidad. Así, el MNH cuenta con un perfecto y cuidado despliegue de señales que indican las salidas en caso de emergencia. Las señales de alarma y la ubicación de los extintores también son favorables al alcance de personas con discapacidad (Figuras 16 y 17).



Figura 16: Vista del espacioso pasillo con señales indicativas de peligro y extintor localizado adecuadamente para personas en silla de ruedas. Fuente: Elaboración propia.



Figura 17: Pulsador de alarma visible y accesible. Fuente: Elaboración propia.

Material tecnológico

El centro dispone de herramientas tecnológicas para que personas con discapacidad visual y auditiva tengan autonomía durante su visita al museo, puedan guiarse por sí mismas y recibir información explicativa de las piezas y colecciones expuestas en concordancia y compatibilidad con su discapacidad en concreto.

Material disponible para personas con discapacidad visual

- Audioguía con audiodescripción
- Paneles de señalización y en braille
- Planos situacionales de mano en relieve y en braille (Figura 18)
- Señalización en braille de pasamanos de escaleras, indicando la planta a la que se accede
- Miniguía en braille
- Miniguías en macrocaracteres



Figura 18: Plano situacional de mano en relieve y braille. Fuente: Elaboración propia.

Material para personas con discapacidad auditiva

- Audioguías. Sistema de audio y video portátil que permite la visita al museo de forma autónoma (Figura 19).
- Bucle magnético portátil, para acoplar a las audioguías y favorecer la audición de los usuarios con audífonos (Figuras 21 y 22).
- Signoguías. Sistema de video portátil en lengua de signos española, con subtítulos en español (Figura 20).



Figura 19: Sistema de audio portátil. Fuente: Elaboración

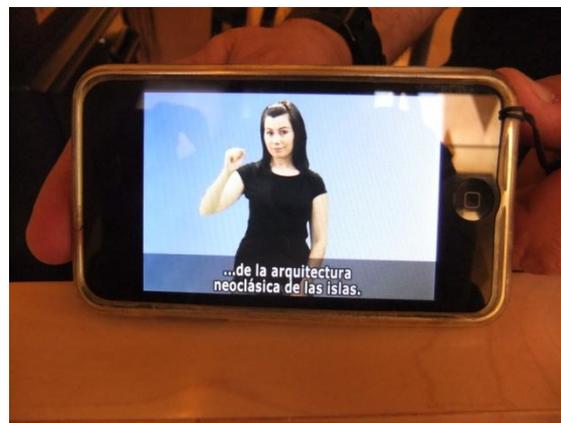


Figura 20: Sistema de video portátil en lengua de signos. Fuente: Elaboración propia.



Figura 21: Vista delantera del bucle magnético portátil. Fuente: Elaboración propia.



Figura 22: Vista trasera del bucle magnético portátil. Fuente: Elaboración propia.

4. CONCLUSIONES, LIMITACIONES E IMPLICACIONES

Los discapacitados constituyen un segmento de mercado de bastante atractivo para el turismo. De hecho, su participación en el sector durante los últimos años ha aumentado de manera considerable en parte gracias a la incipiente reacción por parte de los responsables de las instituciones culturales. No hay duda de que se ha empezado a detectar el interés de este grupo de personas por los museos y como consecuencia, algunos han iniciado modificaciones para la adaptación y la mejora de las instalaciones en términos de accesibilidad espacial, mediante la incorporación de ayudas de carácter técnico y económico. Desde una perspectiva económica, es de vital importancia tener en cuenta que una persona con discapacidad trae consigo, por norma general, algún acompañante, lo cual incrementa, indiscutiblemente, el flujo de visitantes de un museo. Desde el punto de vista de la estacionalidad, este colectivo favorece a desestacionalizar la demanda, ya que entre sus preferencias a la hora de viajar, está la de hacerlo cuando menos gente haya en el destino, evitando así, incómodas multitudes.

Otro de los puntos que merece especial mención es el que aborda las condiciones básicas que establecen los discapacitados para su visita a un museo. Como bien hemos descubierto en el apartado de la demanda museística, éstas son idénticas a las exigidas por el resto de las personas: la comodidad, la calidad, el trato personalizado, la seguridad y la independencia. Este hecho nos hace pensar en que quizás somos nosotros los que nos empeñamos en poner diferencias, cuando en efecto, todos vamos a disfrutar más de un producto, servicio o entorno accesible.

El MNH ha experimento el reconocimiento de la importancia de incluir medidas de accesibilidad espacial en sus instalaciones. Esto emerge como factor clave de compromiso con el turismo, la cultura y la sociedad en su conjunto y explica la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal según los criterios de la Norma UNE 17001-2, erigiéndose, junto con el Museo Guggenheim de Bilbao, como único museo público español que posee este reconocimiento.

El que fuera Antiguo Hospital Civil de Nuestra Señora de los Desamparados ha sido el objeto de estudio del proyecto. Se han investigado y evaluado las actuaciones realizadas en el mismo en aras a descubrir los motivos que han llevado a la obtención de tal certificación, razón que podría ser suficiente para motivar a otros museos para que incorporen medidas similares en sus dependencias.

Además, cabe mencionar el inminente factor de diferenciación que supone esta acreditación para el MNH. Entre sus ventajas vamos a encontrar la garantía y seguridad como visitantes de que el museo cumple con el ansiado diseño universal propuesto por Ronald L. Mace. Esto puede servir tanto para convencer a los potenciales clientes de que el museo se ajusta a la perfección a sus necesidades, como para asegurar que los visitantes repitan la visita.

Asimismo, se ha producido un aumento de la calidad del recurso turístico en cuestión, hecho que desemboca en la obtención de un mejor posicionamiento estratégico del museo. De hecho, la esencia del pensamiento estratégico es el posicionamiento, lo que

significa tomar una posición frente al mercado y la competencia. El MNH, en su política de Accesibilidad Universal, da pistas de cómo quiere ser y de cómo desea que lo perciban los clientes, los competidores y la comunidad en su conjunto. Apuesta por ser diferente y reconoce la necesidad de brindar a sus visitantes una mezcla única de valor basada en el compromiso con la sociedad.

No cabe duda de que la incorporación y adaptación de medidas accesibles fieles al diseño universal implican una mejora de la imagen socialmente responsable del organismo, logrando integrar a las personas con discapacidad a la enriquecedora experiencia museística sin dar lugar a la discriminación.

Dada la mejora de la calidad que ha supuesto la incorporación de medidas de accesibilidad universal en el MNH y la exitosa aceptación producto de la concesión del Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, según los criterios de la Norma UNE 17001-2, el Organismo Autónomo de Museos y Centros podría plantearse un estudio de su posible implementación en alguno de otros museos que dependen del mismo.

Finalmente y como conclusión final, se quiere hacer especial hincapié en la idea de que “lo que facilita la visita museológica a la persona con algún tipo de discapacidad, mejora y añade valor a la experiencia que va a vivir el resto del público en general”.

Limitaciones

Las limitaciones encontradas durante la investigación son básicamente de carácter práctico. Dado el establecimiento relativamente joven de las medidas de accesibilidad espacial, todavía existen algunos aspectos que han de ser mejorados en las instalaciones del museo. Un ejemplo de ello podría ser el sistema de video portátil exclusivamente en lengua de signos española. Con la creciente llegada de turistas extranjeros es necesaria la implantación de signoguías en otras lenguas, ya que de nada le sirve una signoguía en lengua española a un sordo o sorda de otra nacionalidad. Asimismo, el material tecnológico para personas con discapacidad es bastante escaso. Si algún grupo de discapacitados ciegos o con problemas auditivos quisiera visitar el museo al mismo tiempo, esto no sería posible dado que no se disponen de suficientes dispositivos electrónicos para atender a grupos grandes a la vez.

Otra de las limitaciones observadas está relacionada con la, existente pero escasa, publicidad que se da al hecho de ser un museo creado bajo los criterios del Diseño Universal. Probablemente muchos canarios ignoran que el MNH, junto al Guggenheim, son los únicos museos de España que cuentan con el Certificado del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal. Esto puede deberse a una doble razón. Por un lado, está el innegable papel que el propio museo y sus responsables juegan en este aspecto y por otro, la palpable conciencia regional de devaluar o directamente no reconocer el valor de lo nuestro, unido al empeño por resaltar o admirar lo que otros han conseguido fuera de nuestras islas. Durante la investigación he encontrado numerosas noticias que indican que el Museo Guggenheim en Bilbao es el único museo español que cuenta con la mencionada certificación, lo que demuestra que MNH no posee la posición que le corresponde.

Finalmente mencionar el hecho de que existen algunas zonas que todavía no están acondicionadas bajo los criterios universales de la Norma UNE 17001-2. La biblioteca del MNH no está reconocida como parte de las instalaciones del museo que cuentan con las adecuadas medidas de accesibilidad. Esta limitación, no obstante, puede ser solventada aplicando dichas medidas en el espacio en cuestión.

Implicaciones

Las implicaciones de la investigación pueden ser agrupadas en dos grupos: (a) implicaciones académicas, tanto para la literatura de dirección de empresas turísticas como para todos aquellos museos que deseen ajustarse al público discapacitado; y (b) implicaciones prácticas para los responsables del personal de los museos accesibles y del diseño de instalaciones bajo criterios de accesibilidad espacial.

Desde un punto de vista académico, el estudio ha permitido realizar una aproximación a la situación actual del turismo cultural en España y especialmente al significado de museo accesible, lo cual requiere la implantación de un Diseño Universal. También ha valido para analizar el efecto que el ajuste de éste diseño, según varias conclusiones extraídas de la literatura académica, tiene sobre la empresa y su imagen en el exterior. Complementariamente, este estudio puede asistir al vacío que existe en la materia concreta de accesibilidad espacial en las empresas turísticas y proporcionar una perspectiva contingente de las consecuencias para cualquier institución cultural después de reconocer la importancia de integrar a personas con discapacidad en la práctica museológica

Desde un punto de vista práctico, las conclusiones del estudio favorecen la toma de decisiones para el diseño de instalaciones que puedan acoger a personas con discapacidad. En este sentido, se analiza el caso del MNH, en el que se plantean no sólo las dimensiones de accesibilidad espacial aplicadas en el mismo, sino también el efecto que ejerce este hecho en la experiencia museológica de personas con discapacidad, sirviendo como referencia para otros museos o empresas turísticas que deseen sumarse a esta práctica, en la que es muy importante, tanto la obtención de una certificación como la aplicación de medidas universales probadas.

5. BIBLIOGRAFÍA

Arco, M., González, R., y Rosario, M.C. (2003). Inauguración Museo de la Naturaleza y el Hombre. *Eres*, 11: 93-102.

Cabrerizo, E. (2001). Razones para la accesibilidad. Recuperado el 12 de abril de 2014 de: <http://www.nodo50.org/utlai/museos2.htm>

Comisión Europea (1996). *Por una Europa accesible para turistas con discapacidades, Manual para la industria del turismo*. DG XIII de la Comisión Europea- Unidad «Turismo».

Espinosa Ruiz, A. y Guijarro Carratalá, D. (2005). La accesibilidad al patrimonio cultural. Recuperado el 11 de abril de 2014 de: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/pdf/accesopatri.pdf>

Fernández Alles, M. T. (2013). Los museos accesibles en España: el Caso Guggenheim. *Pasos*, 11, 2: 399-415.

Galán Saco, C. (coord. y ed.) (2013). ESTAC. Buenas prácticas en establecimientos accesibles. Recuperado el 17 de abril de 2014 de: <http://www.ceapat.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/estacfinal.pdf>

INE 2009. Panorámica de la discapacidad en España, Encuesta de Discapacidad, Autonomía personas y situaciones de Dependencia, 2008, *Cifras INE, Boletín informativo del Instituto Nacional de Estadística*, 10: 1-12.

MECD (2013). *Anuario de Estadísticas Culturales 2013*. Subdirección General de Estadística y Estudios, Secretaría General Técnica, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado el 11 de abril de 2014 de: http://www.mcu.es/estadisticas/docs/capitulos_graficos/AEC2013/AEC_2013.pdf

MECD (2014). *Estadística de Museos y Colecciones Museográficas 2012. Síntesis de resultados*. Subdirección General de Estadística y Estudios, Secretaría General Técnica, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado el 11 de abril de 2014 de: http://www.mcu.es/culturabase/pdf/Museos_y_Colecciones_Museograficas_Sintesis_de_resultados_2012.pdf

Museos de Tenerife.org. Recuperado el 17 de abril de 2014 de: <http://www.museosdetenerife.org/mnh-museo-de-la-naturaleza-y-el-hombre/pagina/ver/presentacion#.U1Z8Rv15OJc>

Museos de Tenerife.org. Recuperado el 7 de mayo de 2014 de: <http://www.museosdetenerife.org/mnh-museo-de-ciencias-naturales-de-tenerife/pagina/ver/presentacion#.U2nppv15OJc> y <http://www.museosdetenerife.org/mnh-instituto-canario-de-bioantropologia/pagina/ver/presentacion#.U2nw4PI5OJc>

OAMC (2011). *Museo de la Naturaleza y el Hombre. Guía*. Tenerife: Cabildo de Tenerife.

OAMC (2012). Política de accesibilidad universal del Museo de la Naturaleza y el Hombre. Recuperado el 17 de abril de 2014 de: <http://www.museosdetenerife.org/assets/downloads/file-684-bc67755796.pdf>

OAMC (2014). Organismo Autónomo de Museos y Centros. Recuperado el 5 de mayo de: https://www.tenerife.es/wps/portal/!ut/p/c0/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os_hg_zxDHEG93QwOLUDMLA89AV2MTd0dLQws3U_2CbEdFABGvJ08!/

OMT, Organización Mundial del Turismo. Recuperado el 5 de mayo de 2014 de: http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/iii_jornadas_sobre_turismo_y_desarrollo.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS) 2014. Recuperado el 14 de abril de 2014 de: <http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/>

Ramos Lizana, M. (2007). *El turismo cultural, los museos y su planificación*. Gijón: Trea.

Ruiz, B., Pajares, J.L., Moreno, L., Gálvez, M^a. C., y Solano, J. (2008). *Guías multimedia accesibles. El museo para todos*”. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Educación, Política Social y Deporte. 1^a edición: noviembre de 2008, pp. 15. Recuperado el 11 de abril de 2014 de: http://www.sis.net/docs/ficheros/GUIAS_MULTIMEDIA.pdf

Sánchez Salcedo, Ana M^a. Accesibilidad: un reto para el museo de hoy. *Autonomía personal*, 3, 40-45. Recuperado el 11 de abril de 2014 de: http://autonomiapersonal.imserso.es/rap_01/a_fondo/IM_048829?dDocName=IM_048829

SINPROMI, Proyecto Tamac. Recuperado el 17 de abril de 2014 de: <http://www.sinpromi.es/es/proyecto/2>

Tresserras, J. J. (2002). El turismo cultural en países en vías de desarrollo. *Portal Iberoamericano de Gestión Cultural*. Recuperado el 11 de abril de 2014 de: http://sic.conaculta.gob.mx/centrodoc_documentos/519.pdf

Tresserras, J. J. (2009). Patrimonio, turismo y desarrollo sostenible. En A. Domínguez Arranz (ed.), *El patrimonio arqueológico a debate: su valor cultural y económico*. Zaragoza, pp. 44-46.