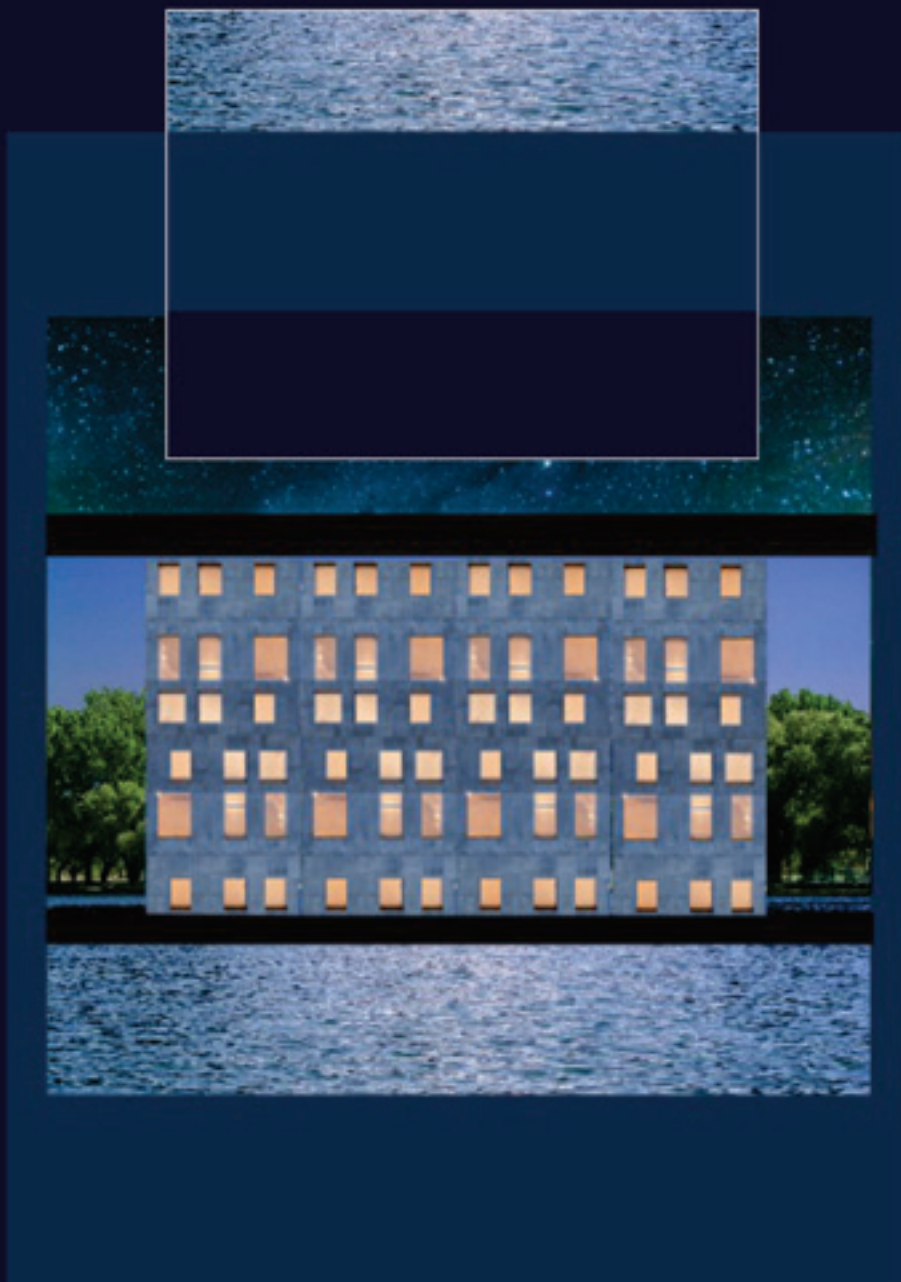


# ARTIGOS



# Las catedrales: ¿recursos preparados para un turismo accesible? Estudio de los casos de Palma de Mallorca y Barcelona

*As Catedrais: recursos preparados para o turismo acessível? Estudo de casos de Palma de Mallorca e Barcelona*

*Cathedrals: Resources prepared for accesible Tourism? Study cases of Palma de Mallorca and Barcelona*

**María Abril Sellarés<sup>1</sup>**  
**María del Carmen Azpelicueta Criado<sup>2</sup>**  
**María Dolores Sánchez-Fernández<sup>3</sup>**

- 
- 1 Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España. Doctora en Didáctica de las Ciencias Sociales, Didáctica del Patrimonio, Máster en Gestión Cultural.
  - 2 Universitat de les Illes Balears, Illes Balears, España. Doctoranda Economía Empresa. Programa FPU Mº. de Educación, Cultura y Deportes. Licenciada en Ciencias del Trabajo.
  - 3 Docente, Investigadora na Universidade da Coruña. Facultade de Economía e Empresa. Departamento Análise Económica e ADE. Grupo de Investigación GREFIN. A Corunha, Galiza, Espanha.

## Resumen

La diversificación de productos turísticos, la búsqueda de satisfacción del turista, cómo aumentar el gasto medio del turista y la reducción de la estacionalidad son sin duda retos que el destino turístico asume. Pero ¿los recursos sobre los que se basan los productos y servicios son siempre accesibles para el cliente-turista? Este artículo tiene como objetivo analizar la gestión que se llevan a cabo en las Catedrales de Palma de Mallorca y de Barcelona en cuanto a temas de turismo accesible se refiere. Los objetivos que se quieren alcanzar son tres: el primero dilucidar cómo gestionan las Catedrales los problemas que las personas discapacitadas a nivel físico se pueden encontrar en sus visitas turísticas; el segundo conocer en qué líneas de accesibilidad se ha trabajado: motriz, sordera o ceguera; y finalmente, el tercer objetivo es ver en qué grado se ha hecho la adaptación, si de un modo total o parcial.

**Palabras Clave:** Catedral, Turismo accesible, Recurso, Accesibilidad, Discapacidad.

## Abstract

Tourist destination assumes certainly challenges as the diversification of tourism products, finding tourist satisfaction, how to increase the average tourist spending and reducing seasonality. But, are resources, on which products and services are based, always accessible to the client-tourist? This article aims to analyze the management holding the Cathedrals of Palma de Mallorca and Barcelona regarding issues of accessible tourism is concerned. There are three objectives to achieve: first one is to understand how the Cathedrals manage the problems of people with physical disabilities can find during their tourist visits on its places; the second one to know it's to find out which lines worked availability: drive, deafness or blindness; and finally, the third one is to see to what extent has become adaptation, if a fully or partially manner.

**Key Words:** Cathedral, Accessible tourism, Resources, Accessibility, Disability.

## 1. INTRODUCCIÓN

Según datos de la OMT en las dos primeras décadas del siglo XXI España se muestra plenamente consolidada como destino turístico receptor, situándose entre los cinco destinos más importantes a nivel internacional (OMT, 2013). El posicionamiento español en el sector turístico ha permitido, por un lado, la consolidación y la creación de nuevos productos como: realización de actividades con tipos transporte distintos: *segways*, *electric cars*; visitas guiadas especializadas en ámbitos temáticos concretos como gastronómicos, literarios, cineastas, entre otros y, a nivel global territorial, la creación de nuevas infraestructuras aeroportuarias y ferroviarias, entre otras.

Uno de los ámbitos el sector turismo que más ha sufrido transformaciones ha sido y es el del patrimonio cultural. Tanto el patrimonio tangible como el intangible forman parte, actualmente, de los pilares esenciales para que el turismo cultural pueda provocar flujos de visitantes y sea uno de los reclamos importantes de una ciudad (Abril, Azpelicueta y Sánchez-Fernández, 2015). ¿Pero los recursos que forman parte de los productos y servicios son siempre accesibles para el cliente-turista? Es evidente que hay un grupo de recursos que tienen más posibilidades que otros en poder adaptarse a las necesidades de la demanda, como por ejemplo las construcciones de nuevos museos y los centros de interpretación. Los accesos externos a los recursos patrimoniales son espacios en donde la adaptación resulta más sencilla que en aquellos recursos de construcciones antiguas donde las propias declaraciones de protección hacen, que en ocasiones sean inviables sus adaptaciones, como por ejemplo sucede en construcciones religiosas, palacios, castillos, entre otros recursos.

Pero, ¿qué se entiende por turismo accesible? El turismo accesible también conocido como turismo para todos es aquel que tiene por finalidad lograr que tanto los servicios, como los productos, como el entorno de los mismos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier demandante turístico, ya sea o no discapacitado, por lo tanto no sólo se refiere a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, sino a la integración completa en todos los elementos que constituyen la concepción del sector del turismo global. (PREDIF, 2014). Esta nueva manera de entender el turismo, ha hecho que tanto a nivel internacional como nacional se hayan producido, leyes y/o manuales básicos de actuación para asumir el hecho de que, hay que hacer cierta la premisa que todo el mundo tiene derecho a realizar actividades turísticas. Así en el año 2005 la OMT aprobó una resolución que pretendía dar los criterios básicos para el sector turístico, con el objetivo de permitir una igualdad de oportunidades para las personas con capacidades restringidas (OMT, 2005). Nueve años más tarde la propia OMT (2014) indica que facilitar un turismo accesible es uno de los hitos a tener en cuenta por parte de los gestores turísticos.

Pero a pesar de la ratificación realizada por parte de los países miembros de la Convención de las Naciones Unidas (2007) sobre los derechos de las personas con discapacidad, desgraciadamente, a menudo, los problemas de accesibilidad se siguen dando de modos diversos, ya sea en una parte del recurso, en una parte de un recorrido, en el acceso a la información, en el transporte y alojamiento del destino, entre otros.

En el año 2013 la OMT emitió un informe en el cual identificó que aproximadamen-

te el 15% de la población mundial, es decir, más de mil millones de personas tenían algún tipo de discapacidad, y que las tasas irían en aumento debido por un lado, al envejecimiento de la población y, por otro, al incremento de las enfermedades crónicas. Estos datos nos permiten afirmar que, ya no se puede vivir al margen de estos resultados y que se tendrán que afrontar mediante la aplicación de soluciones adecuadas con el fin de que, la máxima de turismo para todos sea una realidad (OMT, 2013). Tal y como se ha podido apreciar desde principios del siglo XX uno de los segmentos de mercado que mayor protagonismo ha cobrado en el ámbito turístico es el que hace referencia a las personas con discapacidad (Cánoves, Herrera y Villarino, 2014).

Respecto al ámbito territorial español se ha realizado un gran esfuerzo, en estas últimas décadas, para adaptar total o parcialmente muchos de los recursos turísticos a través de: la eliminación de barreras, la creación de normativas, entre otras, que permiten hablar de turismo accesible (SEGITUR, 2014). Esos esfuerzos se han visto reflejados en la firma de un acuerdo, en el año 2012 entre la ONCE, junto a la Fundación ACS, la *European Network for Accessible Tourism* (ENAT) y la propia OMT con el fin de potenciar y poner en valor la accesibilidad de los recursos patrimoniales de todo tipo, a través de un manual de buenas prácticas.

Es por ello, que creemos importante conocer cómo se está evidenciando el turismo accesible en dos recursos de la misma naturaleza, una Catedral, y en dos espacios gráficos considerados de destino maduro, Barcelona y Palma de Mallorca. Ambas catedrales situadas en España, en la península ibérica la Catedral de Barcelona y en las Islas Baleares, la Catedral de Palma de Mallorca. Se recoge su ubicación y otros datos de interés relevantes para este estudio en Sánchez-Fernández (2015). Consecuentemente surge el interés por analizar la gestión del turismo accesible en estas zonas geográficas.

En base a los objetivos planteados, la metodología empleada se fundamenta en dos fases: En primer lugar se lleva a cabo un análisis documental de la principal literatura científica sobre temas de accesibilidad, el cual permite argumentar a nivel teórico nuestros objetivos. Y en segundo lugar, se procede a realizar un análisis cuantitativo comparativo de ambos recursos, para ello retomamos un trabajo de campo precedente del año 2014 que versó sobre ambas Catedrales y su gestión turística, el cual permitió la apertura de nuevas investigaciones. Todo ello ha permitido recoger los datos necesarios incorporando los ítems a partir de un cuestionario base (Abril, Azpelicueta y Sánchez-Fernández, 2015), a este se le ha incorporado los ítems relacionados con las diferentes discapacidades, necesarios para realizar este estudio.

Finalmente, a través del análisis propuesto exponemos las conclusiones, las cuales nos permiten aseverar si los recursos turísticos de los destinos maduros aquí trabajados muestran o no una adaptación y en qué grado se encuentran. Además de verificar qué tipo de adaptación es la que se ha producido, desde este trabajo podemos afirmar, en el caso de que se esté llevando a cabo alguna adaptación, sobre qué tipo de discapacidad se está trabajando con más eficacia.

## **2. DISCAPACIDAD Y RECURSO PATRIMONIAL TURÍSTICO**

La discapacidad según Bieler (2008) es una variable resultante de dos ítems, por un lado la funcionalidad de la persona y por otro el ambiente y la organización social. Siguiendo a este autor cabe señalar que, la discapacidad no tiene una dependencia única, la de la propia persona que la padece, sino que hay que entenderla cómo el entorno que está organizado en aquella sociedad en el que dicha persona no sólo desarrolla su vida habitualmente, sino también aquél donde realizan actividades de ocio, así como dotar y/o adaptar las infraestructuras necesarias y los recursos turísticos para que le permita a la persona poder ejercer su derecho de turismo para todos (Bieler, 2008).

El turista se puede encontrar con un conjunto de barreras que pueden impedir que ejerza su actividad de manera normal. Estas barreras pueden ser: de carácter físico, como la falta de espacio para poder desplazarse, no poder acceder tanto a nivel exterior como interior debido a la inexistencia de rampas y la existencia de escalones únicamente, no poder ir al baño por no estar adaptado o bien no obtener la óptima información debido a la mala colocación de las cartelas informativas. Estas barreras pueden ser de carácter comunicacional, como la falta de elementos interpretativos que se expresen con un lenguaje adaptado a sus necesidades (lenguaje de signos, o lenguaje braille) sin olvidar que, apenas existen profesionales que ejercen de guías que sepan adaptarse a sus necesidades, a menudo por falta de formación. Y finalmente también se pueden identificar las llamadas barreras sociales, que se dan cuando las personas que interactúan con ellas los tratan de un modo distinto, porque esa discapacidad les conduce a tener compasión y no un trato igualitario (Juncà, 2011).

En definitiva, estamos ante una variable que engloba diferentes parámetros ya que las discapacidades no sólo se refieren a una deficiencia física, sensorial (Campoy, 2004) o psíquica (Dito, Prieto y Yuste, 2004) sino que, también afecta a las personas mayores que tienen problemas de salud o movilidad por cuestiones de edad, o las que no teniendo ningún problema en un momento determinado de su vida se

encuentran frente a una discapacidad temporal, por ejemplo, las personas que han sufrido una rotura o esguince por un accidente, o las personas que llevan carritos de bebe, entre otras (De Lorenzo, 2003).

Por otra parte cabe señalar que, la importancia de las personas con una discapacidad dentro del ámbito turístico se basa en dos ideas: el primero, el aumento de este segmento de mercado (mencionado en el párrafo precedente) ya que disponen de más tiempo libre, lo que incrementa sus ganas de viajar, y el segundo, la existencia de un número mayor de ayudas técnicas, así como ayudas económicas, lo que les permite poder llevar a cabo sus deseos (De Lorenzo, 2003). Pero al igual que el turismo de masas ha llevado a la insostenibilidad a algunos espacios turísticos, el binomio patrimonio y turista requiere de un equilibrio compatible, y tal como se señala Juncà (2011) no caben “las medias tintas, y mucho menos la mediocridad, léase la chapuza, la improvisación o cualquier otro recurso para salir del paso”, es necesario, por tanto, que las actuaciones que se hagan no alteren ni sean discordantes con el conjunto patrimonial a tratar y que, al mismo tiempo, sean eficaces,

De modo que, para hablar de accesibilidad se tiene que iniciar por aquello que se convierte en una barrera innecesaria, en otras palabras, hay que partir del entorno físico poco adaptado, para posteriormente incidir en los espacios patrimoniales y en las necesidades individuales que requieren las personas que de un modo u otro padecen de una discapacidad, ya sea temporal o permanente (Westcott, 2005).

Por todo lo anteriormente expuesto deducimos que, todo recurso patrimonial tendrá que tener en cuenta, básicamente, tanto los obstáculos físicos como comunicativos, siendo los sociales menos dependientes de la propia gestión de dicho recurso. Es evidente que realizar modificaciones no siempre es posible, ya que o bien por falta de medios económicos o que por la propia estructura del recurso se convierte en inviable. Además no todos los países de la Unión Europea regulan de igual modo la obligatoriedad de las adaptaciones, de modo que, hay que basarse en un país en concreto con el fin de entender sobre qué estructuras se puede actuar y de qué manera hay que llevarlo a cabo.

### **3. GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS CATEDRALES DE BARCELONA Y PALMA DE MALLORCA**

Para llevar a cabo el análisis en temas de gestión de la accesibilidad en las Catedrales de Barcelona y Palma de Mallorca, como base se utilizó un cuestionario precedente donde se pudo confirmar que ambos recursos disponían de una gestión turística (Abril, Azpelicueta y Sánchez-Fernández, 2015). Dicho estudio dejaba una

puerta abierta a la investigación orientada a la temática de accesibilidad, lo cual nos llevó a la confección de un segundo cuestionario específico para dicho tema.

Si bien se podría tratar la accesibilidad a todos los niveles los cuales hemos mencionado anteriormente, el diseño del segundo cuestionario se ha enfocado a dos especificidades, como son los temas motriz y sensorial, tanto *in situ* como a través de las páginas web de cada recurso. Todo ello nos ha permitido realizar un análisis comparativo de ambas gestiones y distinguir qué elementos son o no comunes. La elaboración y resolución de los cuestionarios se realizó durante el mes de diciembre de 2014.

El cuestionario está conformado por un total de veintitrés preguntas, de las cuales, tres se destinaron a la página web de cada recurso, uno de los cuales se podían añadir comentarios y las otras diecinueve preguntas están relacionadas para ser trabajadas *in situ* en los recursos. Respecto a las diecinueve preguntas, éstas se han agrupado, doce abarcan temas de accesibilidad motriz y siete temas sensoriales, todas ellas interrelacionadas con la actividad turística, como es el caso de las visitas que se pueden producir en el recurso.

Los primeros ítems de la investigación van dirigidos a los accesos que poseen los recursos e identificar cuáles de ellos estaban adaptados. Los datos obtenidos muestran un resultado dispar. Mientras que en la Catedral de Palma los tres accesos que posee, los tres han sido adaptados, por tanto un 100%, en la Catedral de Barcelona, sólo dos de las cinco puertas que permiten el acceso están adaptadas, lo que resulta un escaso 50%, si bien este último dato hay que matizarlo, ya que de las cinco puertas sólo tres están abiertas diariamente, hecho que modifica el porcentaje, ya que la realidad se manifiesta con un 60% del total, lejos no obstante del 100% que presenta la Catedral de Palma.

Podemos visualizar en la imagen 1, de las 5 puertas de acceso de la Catedral de Barcelona, una de las cuales no está adaptada y en la imagen 2, una de las puertas de entrada totalmente accesibles a la Catedral de Palma de Mallorca.



### Imagen 1. Acceso a la Catedral de Barcelona



Fuente: Elaboración propia

### Imagen 2: Acceso a la Catedral de Palma de Mallorca



Fuente: © Olaf Tausch / Términos de derechos de uso: Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia 3.0 Unported / Fuente (Portal de la Catedral de Palma, Mallorca, España) disponible en: [http://antonioheras.com/ciudades/palma\\_mallorca/index.htm](http://antonioheras.com/ciudades/palma_mallorca/index.htm), 2015.

Mediante la recogida del conjunto de los siguientes ítems se pretende conocer cómo se podían desplazar los clientes – turistas con discapacidad motriz tanto en el interior de la iglesia como en la zona del claustro. Respecto al interior de la igle-

sia, ambos recursos muestran coincidencia, sólo una parte de los espacios que son objetivo turístico están habilitados para las personas que tienen discapacidad motriz. Se cuantificó el concepto “sólo en parte”. En el caso de la Catedral de Palma se cuantificó en un 80%, mientras que para la de Barcelona lo fue del 60%. En realidad las adaptaciones buscan soluciones centrándose, básicamente, en salvar los desniveles suaves con rampas, mientras en que las zonas donde se ubican las escaleras o los espacios estrechos no existe ninguna adaptación. Consecuentemente en las zonas de claustro de ambos recursos se obtienen los mismos criterios observados en el interior de las iglesias, al igual que los porcentajes.

Plasmamos a continuación los resultados del resto de ítems analizados en el cuestionario: 1. La existencia de ascensores: la Catedral de Barcelona posee uno que permite el acceso a sus terrazas mientras que la de Palma no dispone de ninguno. Respecto al ascensor existente en la Catedral de Barcelona, éste es totalmente inaccesible para las personas con discapacidad motriz, ya que para llegar hasta él hay escaleras y no rampas, el ascensor no tiene anchura suficiente para que pueda entrar una silla de ruedas, en el recorrido analizado, la movilidad en las terrazas se realiza a través de unas superficies metálicas con agujeros (véase imagen 3), lo cual tampoco permiten un fácil recorrido. 2. Los servicios públicos, ambas Catedrales poseen cuarto de baño (WC). La Catedral de Palma tiene este espacio adaptado, mientras que en el momento de realizar este cuestionario en la Catedral de Barcelona tenía el espacio en obras y no supieron decirnos si se iba o no a adaptar. 3. Respecto a las cartelas informativas turísticas (véase imagen 4) queríamos saber si eran accesibles a un nivel de lectura adecuado para las personas que van en silla de ruedas. En ambas Catedrales se señala que sólo en parte están adaptadas dichas cartelas. En el análisis de este recurso en Palma no se pudo determinar el porcentaje que definiría el concepto “en parte”, en la de Barcelona se identificó con el porcentaje del 60% del total de las cartelas.

**Imagen 3: Plataforma superior de las terrazas de la Catedral de Barcelona**



Fuente: Elaboración propia

**Imagen 4: Información de carteles y televisores Catedral de Barcelona**



Fuente: Elaboración propia

**Imagen 5: Altar mayor con baldaquino de la Catedral de Palma de Mallorca**



Fuente: Catedral de Mallorca. La Catedral de Mallorca y Gaudí - E. Taltavull, Recuperado el 30 de junio de 2015:  
<http://www.catedraldemallorca.info/principal/es/gaudi-menuitem/2584-la-catedral-de-mallorca-y-gaudi-e-taltavull>, 2015.

Finalizamos el análisis de los ítems relacionados con la discapacidad motriz y a continuación el análisis con referencia a temas sensoriales, sirviendo como elemento de unión las cartelas informativas. Con referencia a este elemento quisimos saber no sólo estuvieran situadas a una altura correcta sino si tenían, además, integrado el lenguaje braille. La coincidencia de ambos recursos es total, ni una sola cartela informativa está adaptada al lenguaje braille. Siguiendo con el carácter informativo quisimos investigar y analizar si los folletos turísticos que se entregan a los turistas – visitantes- utilizaban en algún lugar la lengua braille. La respuesta en ambas Catedrales volvió a ser coincidente, en ninguna de ellas estaba insertado dicho lenguaje en los folletos turísticos informativos de los recursos objeto de estudio.

El lenguaje para ciegos no aparecía en la gestión turística. Tampoco había ningún tipo de señalización lumínica para ayudar a las personas con ceguera parcial, de modo que, nuestra investigación se dirigió a saber qué tratamiento se daba a los

temas de discapacidad sensorial auditiva. Ambas Catedrales tienen un sistema de audio-vídeo para dar informaciones turísticas, pero dichos audios no tienen ningún sistema de subtítulos en lenguaje de signos. De modo que tanto la discapacidad sensorial visual como la auditiva quedaban poco tratadas a niveles de gestión turística.

La última parte del cuestionario se basaba en recabar información de las páginas web de los dos recursos. De nuevo ambas Catedrales estaban en asonancia, en toda la página web no hay ningún tipo de adaptación, sólo se señala a través de los iconos correspondientes, si los recursos, una vez in situ, están o no adaptados, pero la propia página web informativa, en sí misma, no está pensada para personas con discapacidad sensorial.

#### **4. CONCLUSIONES**

Después del análisis de los dos recursos, hemos podido observar cómo en temas de accesibilidad tanto motriz como sensorial aún queda un largo camino por recorrer. A nivel motriz se han realizado algunas actuaciones que permiten, como mínimo, el acceso al recurso y desplazarse por el mismo con una cierta facilidad, si bien no está todo el espacio al 100% habilitado, lo que sí podemos asegurar es que las personas con discapacidad motriz se pueden hacer una idea clara y aproximada de lo que significan las dos Catedrales.

Distinto es lo que acaece a nivel sensorial, donde sólo un sistema de audio se acerca a las personas con ceguera total o parcial, pero existen recursos adaptados en cuanto a luces o señalizaciones especiales, para que las personas con discapacidad parcial visual puedan hacer un recorrido con ayuda. Desgraciadamente respecto a las personas sordas no hay ninguna actuación, hecho que determina que las gestiones catedralicias a nivel turístico aún no aplican el concepto de turismo para todos.

Por otra parte cabe destacar que, las páginas web no están adaptadas al acceso informativo para personas con discapacidad, salvo en la forma de señalar sus adaptaciones motrices: formato con silla de ruedas o baños públicos adaptados. Es imprescindible entender que, una información adecuada en las páginas web permitiría tener, a una persona que sufre algún tipo de discapacidad, todos los criterios para saber si el recurso es accesible o no para su caso particular. Si la información es la adecuada, lo que hace es incrementar el potencial de atracción turística del segmento de la población que sufre alguna discapacidad, ya sea total o parcial, permanente o temporal.

## 5. REFERENCIAS

© OLAF TAUSCH / *Términos de derechos de uso: Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia 3.0 Unported / Fuente (Portal de la Catedral de Palma, Mallorca, España)*. Recuperado el 30 de junio de 2015, de: [http://antonioheras.com/ciudades/palma\\_mallorca/index.htm](http://antonioheras.com/ciudades/palma_mallorca/index.htm), 2015.

ABRIL, M.; AZPELIQUETA, M.C.; SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ, M.D. Turismo religioso y destinos maduros. La gestión turística de dos catedrales: Palma de Mallorca y Barcelona. **International Journal of World of Tourism**, v.2, n.3, p.31-41, 2015.

BIELER, R. **Desafío para el desarrollo social e inclusivo**. Primer Congreso Interamericano y Tercer seminario nacional sobre discapacidad y derechos humanos. Panamá, 2008.

CAMPOY, I. Una aproximación a las nuevas líneas de Fundamentación de los derechos de las personas con Discapacidad. **Revista Telemática de Filosofía del Derecho**, n.8, p.125-155, 2004.

CÁNOVES, G.; HERRERA, L.; VILLARINO, M. Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? **Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural**, v.12, n.1, p.209-218, 2014.

CATEDRAL DE MALLORCA. **La Catedral de Mallorca y Gaudi - E. Taltavull**, Recuperado el 30 de junio de 2015: <http://www.catedraldemallorca.info/principal/es/gaudi-menuitem/2584-la-catedral-de-mallorca-y-gaudi-e-taltavull>, 2015.

DE LORENZO, R. **El futuro de las personas con discapacidad en el mundo**. ONCE. Madrid: Umbral, 2003.

DITO, E.; PRIETO, E.; YUSTE, J. El ocio y tiempo libre como claves integradoras en el deficiente mental. **Revista interuniversitaria de formación del profesorado**, n.18, p.181-194, 2004.

JUNCÀ, J. **Accesibilidad universal al patrimonio cultural. Fundamentos, criterios y pautas**. Madrid: Centro Español de Documentación sobre Discapacidad, 2011.

NACIONES UNIDAS. **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**. Nueva York: Naciones Unidas, 2007.

OMT. **Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos**. Madrid: OMT, 2013.

OMT. **Hacia un turismo accesible para todos**. Madrid: UWNTO, 2005.

OMT. **Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas**. Madrid: UWNTO, 2014.

PREDIF. **Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio**. Ávila: Ministerio de Educación, cultura y deporte, 2014.

SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ, M.D. **Catedral de Barcelona y Catedral de Palma de Mallorca**. Recuperado el 30 de junio de 2015: <http://mariadoloresanchezfernandez.blogspot.com.es/2015/06/catedral-de-barcelona-y-catedral-de.html>, 2015.

SEGITUR. **Spain info**. Recuperado el 28 de agosto de 2014, de Turismo Accesible: <http://www.spain.info/es/informacion-practica/turismo-accesible/>, 2014.

WESTCOTT, J. **Mejorar la información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad**. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005.