

Accessibility and social use of heritage sites under pressure: The case of Madrid's Plaza Mayor

Carlos Esteban Coto*

Fecha de del Tribunal Fin de Máster: 5-6.06.2025

Tutor/a (s): Eloísa Pérez Santos

Palabras clave

Lugares patrimoniales tensionados - Plaza Mayor de Madrid - Uso social - Accesibilidad universal - Plan Director

Keywords

Heritage sites under stress - Plaza Mayor of Madrid - Social Use - Universal Accesibility - Master Plan

Resumen

El presente TFM está dividido en una parte introductoria (1) donde se presentan los objetivos (2) y la metodología (3) que se ha seguido para después dividirse el trabajo claramente en dos bloques que aúnan teoría y práctica con un caso de estudio. En la primera parte, titulada Marco Teórico, se recoge el epígrafe 4 dedicado a la accesibilidad en lugares patrimoniales tensionados, donde en líneas generales, se explican conceptos básicos sobre accesibilidad universal, repasando la normativa existente al respecto e incluso la regulación acerca de la accesibilidad en el patrimonio cultural, así como los retos que se afrontan en lugares patrimoniales tensionados, explicando también las buenas prácticas de accesibilidad que se acometen en las ciudades con ejemplos representativos.

Por otro lado, el epígrafe 5 aborda aspectos que tienen que ver con el uso social del patrimonio cultural en zonas tensionadas. Aquí se expone en qué consisten tales usos sociales, su legislación específica, los problemas y retos que presenta en cuanto a la gentrificación y el turismo de masas, desarrollando las buenas prácticas hacia el uso social en las ciudades, citando algunos ejemplos.

La segunda parte centra el Caso de Estudio analizado a partir de mis prácticas externas, resultado de mi colaboración en el Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid, inserto en el grupo de investigación Gestión del Patrimonio Cultural de la Universidad Complutense, cuyas directoras son Alicia Castillo Mena y Eloísa Pérez Santos. Para llevar a cabo dicha tarea se ha estructurado este bloque en tres epígrafes. El primero de ellos es el epígrafe 6 que incluye un repaso por la historia de la Plaza Mayor, su uso social, así como sus servicios, recursos y equipamientos.

Después, en el epígrafe 7, se ha realizado una valoración crítica de la accesibilidad universal en base a unos instrumentos diseñados de manera autónoma y, específicamente para la Plaza

* **Carlos Esteban Coto** es alumno/a del Máster en Patrimonio Cultural en el siglo XXI: Gestión e Investigación, carles03@ucm.es

Mayor, desde una perspectiva de visitante genérico, consultando modelos similares y apoyándome en los conocimientos adquiridos en el máster cursado para la gestión del patrimonio cultural. A continuación, el epígrafe 8 recoge datos extraídos de los cuestionarios que se pasaron a los vecinos, trabajadores y turistas, seleccionándose sólo aquéllos que pudieran cumplimentar el estudio del uso social de la Plaza, dado que es uno de los principales objetivos planteados. Por último, el epígrafe 9 está dedicado a las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras la investigación y el trabajo de campo previos.

Por consiguiente, la finalidad fundamental de este trabajo reside en analizar la accesibilidad y el uso social del patrimonio en lugares tensionados, poniendo el foco en la ciudad de Madrid y, en especial, en su Plaza Mayor. Así, la metodología de trabajo ha consistido en llevar adelante dos grandes fases que unieron teoría y práctica. Una vez estructurada y definida la labor de investigación, fundamentada en el proyecto Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid¹, en virtud de las prácticas del máster efectuadas, se ha acometido una exhaustiva búsqueda bibliográfica que pusiera de manifiesto la necesidad de situar en el marco teórico las dos cuestiones ya citadas, que además, respaldasen la justificación de incluir la aplicación de metodologías cuantitativas y cualitativas que permitieran alcanzar conclusiones relevantes.

En el ámbito del patrimonio cultural el tema de la accesibilidad y la participación social están cada vez más presentes. Es más, muchas veces aparecen unidos cuando se realiza un estudio del patrimonio cultural desde la óptica más social. De hecho, se puede afirmar que hay un claro reconocimiento en la normativa desarrollada con relación a la accesibilidad del patrimonio cultural, para que resulte inclusiva hacia todas las personas, observando los mismos derechos a la ciudadanía y equiparando a todos los colectivos por igual, de ahí su universalidad. Por eso, atendiendo a la diversidad humana, la accesibilidad universal debe situarse en el centro de las políticas públicas, sin quedarse en una mera declaración de intenciones, pues debe ir más allá, intentando buscar soluciones adecuadas para el acceso y disfrute de todas las personas en las zonas de uso público.

Por supuesto, la reglamentación referida a la accesibilidad patrimonial entiende que el patrimonio accesible es un derecho que ejercen todas las personas, permitiéndoles disfrutar y participar del mismo sin ningún tipo de barreras, considerando siempre el principio de equidad. Sin embargo, el Patrimonio Cultural es especialmente conflictivo a la hora de hacerlo accesible, primando en muchas ocasiones la conservación preventiva o el diseño por encima de la accesibilidad, por lo que se terminan abriendo intensos debates, pues surgen innumerables puntos de vista que deben llegar a consenso para sacar adelante los proyectos de ley. Lo que induce a reflexionar que existe margen de mejora y aún se puede avanzar más en esta materia.

Además, en paralelo se necesita realizar un trabajo de concienciación a toda la sociedad, empezando con la educación de los niños a través de canales pedagógicos y con campañas publicitarias, de RRSS, etc. entre la población adulta, que difundan mensajes positivos hacia la

¹ AYUNTAMIENTO DE MADRID, Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano, Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid: <https://patrimonioypaisaje.madrid.es/portales/monumenta/es/Estudios-y-Proyectos/Plan-Director-de-la-Plaza-Mayor-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=78ff80a4b80a6910VgnVCM2000001f4a900aRCRD> (consultado el 11 de mayo de 2025)

accesibilidad. Así, en base a toda la legislación aprobada, la accesibilidad no sólo se trataría desde un punto de vista técnico, también desde una óptica emocional, enlazando con la sensibilidad y la empatía, emociones inherentes a los seres humanos, pues son esas cualidades las que permiten conectar con todos los ciudadanos, de manera que cada uno se sienta partícipe y experimente una auténtica integración en la comunidad.

Ahora bien, con frecuencia, la accesibilidad entra en conflicto con la conservación del patrimonio, pues para favorecer a la primera y cumplir con el principio de derecho de acceso a todo el mundo, es probable que haya que sacrificar a la segunda, perjudicando en parte el bien cultural a proteger. Compatibilizar ambos conceptos es un trabajo peliagudo que requiere de la máxima atención a los factores implicados, mediante pormenorizados análisis previos de viabilidad que deben estar supervisados por expertos en las áreas que necesiten intervenir: urbanística, histórica, arqueológica, etc

Por ende, el presente trabajo responde a una parte, a veces olvidada, de la gestión del patrimonio cultural, que es el hecho de cómo vincular la conservación y la accesibilidad en los lugares patrimoniales tensionados a raíz del turismo de masas y la gentrificación. Además, también profundiza en el estudio del uso social con los problemas que ha conllevado durante los últimos años, como son la expulsión de la población local a causa de la turistificación desmedida.

En cuanto a la valoración crítica de la accesibilidad en la Plaza Mayor, la herramienta diseñada ha tenido en cuenta factores físicos, sensoriales y cognitivos de los usuarios, cuyos resultados inferidos a partir de la observación detallada, reflejan que la Plaza Mayor de Madrid se convierte en un espacio crítico y dificultoso por el que transitar. Esto es debido principalmente a lo poco accesible que resultan algunas de las calles por las que se entra, e incluso ya dentro se han comprobado varias carencias, como un pavimento adecuado por el que desplazarse, espacios de sombra, fuentes para beber, bancos, etc.

Participar en el proyecto del Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid ha sido un trabajo arduo, a la vez que gratificante, porque el estudio y análisis de la situación actual en la zona arroja información extremadamente interesante que me ha permitido conocer mejor la complejidad de dos de los aspectos que tienen que ver con la gestión del patrimonio cultural en entornos tensionados: la accesibilidad y el uso social.

Indudablemente, la Plaza Mayor de Madrid es un espacio patrimonial de primer nivel pues tiene la consideración de Monumento histórico-artístico nacional desde 1985². Esa relevancia que ostenta, su atractivo y ubicación en pleno corazón de la capital de España le valen ser reconocida por toda la ciudadanía, cobrando además dimensiones internacionales, pues se ha convertido en un destino turístico incomparable al formar parte de la Historia del Madrid de los Austrias. Ese es uno de los motivos por los que se incluye en las principales rutas turísticas, aumentando de año en año la demanda por visitarla.

² Real Decreto 550/1985, de 20 de febrero, por el que se declara monumento histórico-artístico, de carácter nacional, la Plaza Mayor de Madrid. BOE num.100 de 26/04/1985 https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-7153

Pero, después de recopilar innumerable material mediante la realización de mis prácticas, y asesorarme con múltiples fuentes, se puede afirmar categóricamente que la Plaza Mayor de Madrid no facilita la accesibilidad universal y es un lugar patrimonial tensionado. Hecho éste derivado de la excesiva presión turística que recibe, pues se ha convertido en un espacio compartido por el que circulan diariamente miles de personas de toda índole: no sólo turistas nacionales e internacionales, también comerciantes y hosteleros, así como los vecinos que habitan en las inmediaciones de la plaza. A ello hay que añadir la gentrificación experimentada en las últimas décadas, lo que ha conducido a la expulsión de gran parte de la población local allí residente, aunque también ha significado una pérdida de identidad y del comercio tradicional.

Por eso, habría que plantear soluciones acordes a los dilemas que presenta la Plaza Mayor de Madrid y que tienen que ver con la gestión de los recursos y la intervención de los agentes implicados, ya sean públicos o privados, sin olvidarse de dar voz a la población local, porque son los mayores afectados. Es por ello que mediante las encuestas empleadas y el análisis de las respuestas ofrecidas ha sido posible reunir las sugerencias que aportan los vecinos, las cuales deberían transformarse en acciones a tomar por parte de las autoridades competentes con la intención de convertir la Plaza Mayor en un espacio que equilibre el turismo con la vida local, respetando su valor histórico y cultural, y mejorando la calidad de vida de los residentes.

Entre las recomendaciones propuestas se encuentra controlar la masificación turística, mediante el establecimiento de un aforo que modere el acceso, limitando el número de turistas en momentos de alta afluencia. Aumentar la limpieza y la seguridad, incrementando la presencia policial, combatir el ruido prohibiendo el botellón y sancionando a los establecimientos que sirvan alcohol a los hooligans del fútbol. Así como limitar el tiempo y número de actuaciones de músicos callejeros, evitando la programación de conciertos ruidosos, como sucede durante las fiestas de San Isidro u otros actos de similares características. Hay que dotarla de mejores equipamientos, instalando papeleras, fuentes para beber y árboles que proporcionen sombra, sustituyendo el actual pavimento adoquinado que dificulta la marcha a gran cantidad de usuarios.

Por último, en relación con la accesibilidad y el uso social del patrimonio cultural en lugares tensionados, donde se ha comprobado que ambos conceptos están intrínsecamente unidos, éstos deben ser entendidos desde una perspectiva holística, en la que caben todos y cada uno de los usuarios sin excepción. Es decir, no hay que considerar como barrera a las características físicas, sensoriales o cognitivas, al contrario, se ha de integrar a toda la ciudadanía en su conjunto, eliminando los obstáculos que impidan una igualdad plena en todas las facetas de la vida. Es plausible sumar esfuerzos, porque la eficacia y el éxito de las acciones revertirá en toda la sociedad.

Short Version

This TFM is divided into an introductory section (1) that presents the objectives (2) and methodology followed, to then divide the work clearly into two blocks that combine theory and practice with a case study. The first part, entitled Theoretical Framework, includes section 4 dedicated to accessibility in stressed heritage sites, where, in general terms, basic concepts on

universal accessibility are explained, reviewing the existing regulations on the subject and even the regulations on accessibility in cultural heritage, as well as the challenges faced in stressed heritage sites, also explaining the good accessibility practices that are undertaken in cities with representative examples.

On the other hand, Section 5 addresses aspects related to the social use of cultural heritage in stressed areas. It presents what these social uses consist of, their specific legislation, the problems and challenges they present in terms of gentrification and mass tourism, and develops good practices for social use in cities, citing some examples.

The second part focuses on the Case Study analyzed based on my internship, resulting from my collaboration on the Master Plan for the Plaza Mayor in Madrid, as part of the Cultural Heritage Management research group at the Complutense University, directed by Alicia Castillo Mena and Eloísa Pérez Santos. To carry out this task, this block has been structured into three sections. The first is Section 6, which includes a review of the history of the Plaza Mayor, its social use, as well as its services, resources, and facilities.

Then, in section 7, a critical assessment of universal accessibility has been carried out based on instruments designed independently and, specifically for the Plaza Mayor, from a generic visitor perspective, consulting similar models and relying on the knowledge acquired in the master's degree taken for the management of cultural heritage. Next, section 8 gathers data extracted from the questionnaires that were passed to neighbors, workers and tourists, selecting only those that could complete the study of the social use of the Plaza, since it is one of the main objectives. Finally, section 9 is dedicated to the conclusions and recommendations obtained after the previous research and field work.

Therefore, the main purpose of this work is to analyze the accessibility and social use of heritage in stressed places, focusing on the city of Madrid and, in particular, on its Plaza Mayor. Thus, the work methodology consisted of carrying out two major phases that combined theory and practice. Once the research work was structured and defined, based on the Master Plan project for the Plaza Mayor of Madrid³, by virtue of the master's degree internships carried out, an exhaustive bibliographic search was undertaken to highlight the need to situate the two aforementioned questions in the theoretical framework, which also supported the justification of including the application of quantitative and qualitative methodologies that would allow relevant conclusions to be reached.

In the field of cultural heritage, the issue of accessibility and social participation are increasingly present. In fact, they often appear together when a study of cultural heritage is carried out from a more social point of view. In fact, it can be stated that there is a clear recognition in the regulations developed in relation to the accessibility of cultural heritage, so that it is inclusive to all people, observing the same rights to citizenship and equating all groups equally, hence its universality. Therefore, taking into account human diversity, universal accessibility must be

³ AYUNTAMIENTO DE MADRID, Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano, Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid: <https://patrimonioypaisaje.madrid.es/portales/monumenta/es/Estudios-y-Proyectos/Plan-Director-de-la-Plaza-Mayor-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=78ff80a4b80a6910VgnVCM2000001f4a900aRCRD> (consultado el 11 de mayo de 2025)

placed at the center of public policies, without remaining a mere declaration of intentions, as it must go beyond, trying to find appropriate solutions for the access and enjoyment of all people in areas of public use.

Of course, the regulations referring to heritage accessibility understand that accessible heritage is a right exercised by all people, allowing them to enjoy and participate in it without any kind of barriers, always considering the principle of equity. However, Cultural Heritage is especially conflictive when it comes to making it accessible, often prioritizing preventive conservation or design over accessibility, which leads to intense debates, as countless points of view arise that must reach consensus in order to move forward with bills. This leads us to reflect that there is room for improvement and there is still room for further progress in this area.

In addition, in parallel, it is necessary to raise awareness throughout society, starting with the education of children through educational channels and with advertising campaigns, social media, etc. among the adult population, which disseminate positive messages about accessibility. Thus, based on all the approved legislation, accessibility would not only be dealt with from a technical point of view, but also from an emotional point of view, linking with sensitivity and empathy, emotions inherent to human beings, since it is these qualities that allow us to connect with all citizens, so that everyone feels involved and experiences a genuine integration into the community.

However, accessibility often comes into conflict with heritage conservation, since in order to favor the former and comply with the principle of the right of access for everyone, it is likely that the latter will have to be sacrificed, partially damaging the cultural property to be protected. To reconcile both concepts is a tricky job that requires the utmost attention to the factors involved, through detailed prior feasibility analyses that must be supervised by experts in the areas that need to intervene: urban planning, history, archeology, etc.

Therefore, this work responds to a sometimes forgotten part of cultural heritage management, which is the fact of how to link conservation and accessibility in heritage sites under stress due to mass tourism and gentrification. In addition, it also delves into the study of social use with the problems it has entailed in recent years, such as the expulsion of the local population due to excessive tourism.

As for the critical assessment of accessibility in the Plaza Mayor, the tool designed has taken into account physical, sensory and cognitive factors of users, whose results inferred from the detailed observation, reflect that the Plaza Mayor of Madrid becomes a critical and difficult space to move through. This is mainly due to the inaccessibility of some of the streets through which one enters, and even inside, several deficiencies have been found, such as an adequate pavement on which to move around, shaded areas, drinking fountains, benches, etc.

Participating in the project of the Master Plan for the Plaza Mayor of Madrid has been an arduous but rewarding task, because the study and analysis of the current situation in the area has yielded extremely interesting information that has allowed me to better understand the complexity of two of the aspects that have to do with the management of cultural heritage in stressed environments: accessibility and social use.

Undoubtedly, the Plaza Mayor of Madrid is a first class heritage space as it has been considered a National Historic-Artistic Monument since 1985⁴. This relevance, its attractiveness and

⁴ Real Decreto 550/1985, de 20 de febrero, por el que se declara monumento histórico-artístico, de carácter nacional, la Plaza Mayor de Madrid. BOE num.100 de 26/04/1985 https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-7153

location in the heart of the capital of Spain are worth to be recognized by all citizens, also gaining international dimensions, as it has become an incomparable tourist destination to be part of the history of Madrid de los Austrias. That is one of the reasons why it is included in the main tourist routes, increasing year after year the demand to visit it.

But, after collecting countless material through my internships and consulting multiple sources, it can be categorically stated that the Plaza Mayor of Madrid does not facilitate universal accessibility and is a stressed heritage site. This is due to the excessive tourist pressure it receives, as it has become a shared space where thousands of people of all kinds circulate daily: not only national and international tourists, but also merchants and hoteliers, as well as the neighbors who live in the vicinity of the square. To this must be added the gentrification experienced in recent decades, which has led to the expulsion of much of the local population living there, but has also meant a loss of identity and traditional trade.

Therefore, it would be necessary to propose solutions in accordance with the dilemmas presented by the Plaza Mayor of Madrid and that have to do with the management of resources and the intervention of the agents involved, whether public or private, without forgetting to give a voice to the local population, because they are the most affected. That is why through the surveys used and the analysis of the responses offered it has been possible to gather the suggestions provided by the neighbors, which should be transformed into actions to be taken by the competent authorities with the intention of turning the Plaza Mayor into a space that balances tourism with local life, respecting its historical and cultural value, and improving the quality of life of the residents.

Among the recommendations proposed is to control the tourist overcrowding, by establishing a capacity that moderates access, limiting the number of tourists at times of high influx. Increase cleanliness and security, increasing police presence, combat noise by banning the botellón and sanctioning establishments that serve alcohol to soccer hooligans. As well as limiting the time and number of performances by street musicians, avoiding the programming of noisy concerts, as happens during the San Isidro festivities or other events of similar characteristics. It must be provided with better equipment, installing litter garbage cans, drinking fountains and trees to provide shade, replacing the current cobblestone pavement that makes walking difficult for many users.

Finally, in relation to accessibility and the social use of cultural heritage in stressed places, where it has been proven that both concepts are intrinsically linked, they must be understood from a holistic perspective, in which each and every one of the users without exception has a place. In other words, physical, sensory or cognitive characteristics should not be considered as a barrier; on the contrary, all citizens must be integrated as a whole, eliminating the obstacles that prevent full equality in all facets of life. It is plausible to join efforts, because the effectiveness and success of the actions will revert to the whole society.

Referencias Bibliográficas

- ADAMS John y FOSTER Lisa, English Heritage. *Easy Access to Historic Buildings*. Londres: Swindon, EH (2004)
- AERTSEN, V., GÁMIR ORUETA, A. y MANUEL VALDÉS, C. M., “La imagen cinematográfica de la Plaza Mayor de Madrid”. *Ciudad y territorio: Estudios territoriales*, Vol. L (197), pp. 539-556. (2018)
- Agencia EFE, “Italia aprueba un plan para alejar el paso de los cruceros frente a Venecia”, *20 minutos*, 08/11/2017: <https://www.20minutos.es/noticia/3181577/0/italia-aprueba-un-plan-para-alejar-paso-cruceros-frente-a-venecia/>
- ALONSO LÓPEZ, Fernando. “Justificación de la necesidad de accesibilidad universal en los bienes de interés cultural: del derecho al valor”, *Arquitectura, Ciudad y Entorno*, Año 5, núm. 13, pp. 13-40 (2010)
- Anuario de Turismo, Madrid 2023: https://www.madrid-destino.com/sites/default/files/2024-06/Libro_Madrid%20Destino%202023_digital_OK.pdf
- ARJONA JIMÉNEZ, Gonzalo. “La accesibilidad y el diseño universal entendido por todos. De cómo Stephen Hawking viajó por el espacio”, *La Ciudad Accesible*, Col. Democratizando la Accesibilidad Vol. 4 (2015)
- “ÁvilaTurismo.com”, Folleto Lectura Fácil Santa Teresa. Ávila de todos para todos: <https://www.avilaturismo.com/organiza-tu-visita/avila-accesible>
- AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA. Sello “Córdoba Incluye”: <https://www.cordoba.es/servicios/inclusion-y-accesibilidad/actividades/sello-cordoba-incluye>
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. Centro de Turismo de Plaza Mayor: <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Cultura-ocio-y-deporte/Deporte/Direcciones-y-telefonos/Centro-de-Turismo-Plaza-Mayor/?vgnextfmt=default&vgnextoid=b0a093e5fd61c010VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=9b08151c238fe410VgnVCM2000000c205a0aRCRD> (consultado el 3 de abril de 2025)
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. *Manual de accesibilidad para Espacios Públicos Urbanizados*, Oficina de Accesibilidad (2022): <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Vivienda-urbanismo-y-obras/Oficina-de-Accesibilidad/?vgnextfmt=default&vgnextoid=e23c16d3c20c6610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=593e31d3b28fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=10842591> (consultado el 15 de marzo de 2025)
- AYUNTAMIENTO DE MADRID, Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano, Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid: <https://patrimoniopaisaje.madrid.es/portales/monumenta/es/Estudios-y-Proyectos/Plan-Director-de-la-Plaza-Mayor-de-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=78ff80a4b80a6910VgnVCM2000001f4a900aRCRD> (consultado el 11 de mayo de 2025)
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. Patrimonio Cultural y Paisaje urbano. Plaza Mayor <https://patrimoniopaisaje.madrid.es/portales/monumenta/es/Monumentos-y-Edificios-Singulares/Edificios-singulares/Plaza-Mayor/?vgnextfmt=default&vgnextoid=2528f7d9560a4510f7d9560a45102e085a0aRCRD&vgnextchannel=83bc3cb702aa4510VgnVCM1000008a4a900aRCRD> (consultado el 7 de abril de 2025)
- AYUNTAMIENTO DE MADRID. Urbanismo, medioambiente y movilidad. Visor Plaza Mayor: <https://experience.arcgis.com/experience/ab78da2ea9574f8a9340d8f11225fee5> (consultado el 3 de abril de 2025)
- AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA. Guía “La Laguna inclusiva”: <https://www.aytolalaguna.es/servicios/servicios-sociales/discapacidad/Guia-La-Laguna-Inclusiva/>
- BALLART HERNÁNDEZ, Josep. *El patrimonio histórico y arqueológico: valor y uso*, Barcelona, Ariel, Col. Ariel Patrimonio (1997)

BERTRAM M. Gordon, "El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX", *Historia Contemporánea* 25, (2002), pp. 125-156.

BOCM núm. 200 de 22 de agosto de 2018, págs. 16-20
https://www.bocm.es/boletin/CM_Orden_BOCM/2018/08/22/BOCM-20180822-4.PDF

BOCM núm. 247 de 17 de octubre de 2017, págs. 115- 122:
https://www.bocm.es/boletin/CM_Orden_BOCM/2017/10/17/BOCM-20171017-19.PDF

BUHALIS, D., V. EICHHORN, E. MICHPOPOULOU & G. MILLER, *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, University of Surrey (2005)

Carta Internacional sobre Turismo Cultural. La Gestión del Turismo en los Sitios con Patrimonio Significativo 8º Borrador, para su aprobación por la Asamblea General de ICOMOS (1999)
https://icomos.es/wp-content/uploads/2020/01/tourism_sp.pdf

Carta Internacional sobre el Turismo Cultural Patrimonial. Adoptada por la Asamblea General de ICOMOS (Bangkok, Tailandia) en noviembre de 2022: <https://openarchive.icomos.org/id/eprint/2806/>

"Cineturismo.com": <https://www.cineturismo.es/localizaciones/el-madrid-de-pedro-almodovar-en-un-documental>

"Ciudad accesible" de Chile (consultado el 22 de febrero de 2025)
<https://www.ciudadaccesible.cl/accesibilidad-universal-concepto-y-definiciones/>

COCOLA-GANT, Agustín, "Gentrificación turística" en *Turistificación Global. Perspectivas críticas en turismo*. Ernest Cañadas e Iván Murray (eds.), Icaria Antrazyt, Análisis contemporáneo, (2019) pp.291-308.

COMISIÓN EUROPEA. *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras* (2010). <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:es:PDF>

COMUNIDAD DE MADRID, Guía de criterios de sostenibilidad en la conservación y restauración del patrimonio cultural inmueble: <https://www.comunidad.madrid/cultura/patrimonio-cultural/guia-criterios-sostenibilidad-conservacion-restauracion-patrimonio-cultural-inmueble>

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte del Ayuntamiento de Madrid, Plan Director de la Plaza Mayor de Madrid, febrero de 2025:
<https://patrimoniopaisaje.madrid.es/FWProjects/monumenta/ficheros/Plan%20Director%20Plaza%20Mayor%20Madrid.pdf>

Constitución Española. BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978. Legislación consolidada:
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1978-31229>

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, celebrada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (Consultado el 27 de febrero de 2025)

Council of Europe, Convention on the Value of Cultural Heritage for Society (Faro Convention, 2005)
[https://www.coe.int/en/web/culture-and-heritage/faro-convention#:~:text=CDCPP-Convention%20on%20the%20Value%20of%20Cultural%20Heritage%20for%20Society%20\(Faro,relationship%20to%20communities%20and%20society](https://www.coe.int/en/web/culture-and-heritage/faro-convention#:~:text=CDCPP-Convention%20on%20the%20Value%20of%20Cultural%20Heritage%20for%20Society%20(Faro,relationship%20to%20communities%20and%20society)

"Design for All.org": <https://designforall.org/#whatisdesign> (consultado el 03 de marzo de 2025)

DE MIGUEL, Carlos. "Así ha visto la procesión de los Pasos un grupo de invidentes", *Ávila en Red*, 15 de abril de 2022. <https://avilared.com/art/61585/asi-ha-visto-la-procesion-de-los-pasos-un-grupo-de-invidentes>

- DE MIGUEL, Carlos. "Personas sordas disfrutaban de un concierto de marchas procesionales", *Ávila en Red*, 14 de marzo de 2025 <https://avilared.com/art/82685/video-personas-sordas-disfrutaban-de-un-concierto-de-marchas-procesionales-con-lengua-de-signos>
- DE MIGUEL, Carlos. "Todas las puertas de la muralla en maquetas para invidentes", *Ávila en Red*, 9, de marzo de 2016. <https://avilared.com/art/19403/todas-las-puertas-de-la-muralla-en-maquetas-para-invidentes>
- DEL CORRAL, José. *La Plaza Mayor de Madrid*. Madrid, Méndez & Molina Editores, (1987)
- DEL MORAL ÁVILA, Consuelo y DELGADO MÉNDEZ, Luis. "Evaluación de los niveles de accesibilidad en los entornos patrimoniales", *Arquitectura, Ciudad y Entorno*, Año 5, num. 13, (2010), pp.41-60.
- "Diariodelviajero.com": <https://www.diariodelviajero.com/espana/monumento-espanol-que-decepciona-recibe-4-5-millones-visitantes-al-ano>
- Diccionario de la lengua española de la RAE (Real Academia Española) edición 23ª (2014) <https://dle.rae.es/accesibilidad?m=form> (consultado el 1 de marzo de 2025)
- "Ecotuktuk.com", Tour Experto Plus Madrid: <https://ecotuktuk.com/es/madrid/tour-experto-plus-madrid/>
- ENAT, *Services and facilities for accessible tourism in Europe* (2007): https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf
- ESCOBAR, Jesús. *La Plaza Mayor y los orígenes del Madrid barroco*, Madrid, ed. Nerea, 2007.
- ESPINOSA RUIZ, Antonio y BONMATÍ LLEDÓ, Carmina (eds). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio natural y cultural*, Ed. Trea (2013)
- Europa Press Madrid, "Madrid regulará los tuk tuk pero antes necesita una modificación normativa para clasificar este tipo de transporte", 21 de enero de 2025: <https://www.europapress.es/madrid/noticia-madrid-regulara-tuk-tuk-antes-necesita-modificacion-normativa-clasificar-tipo-transporte-20250121133921.html> (consultado el 30 de abril)
- FUNDACIÓN ONCE, Guía de buenas prácticas de accesibilidad universal en las Entidades Locales. Colección Accesibilidad, (2023) <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/guia-de-buenas-practicas-de-accesibilidad> (consultado el 2 de marzo de 2025)
- FUNDACIÓN ONCE y FUNDACIÓN COAM. *Accesibilidad universal y diseño para todos*. Arquitectura y Urbanismo, 2011
- GARCÍA CANCLINI, Néstor, "Los usos sociales del Patrimonio Cultural", En *Cuadernos del Patrimonio Etnológico. Nuevas perspectivas de estudio*, coord. por Encarnación Aguilar Criado (1999), ed. Consejería de Cultura. Junta de Andalucía. pp.16-33.
- GARCÍA, Concha, "Venecia agoniza convertida en parque de atracciones: del turismo masivo al cambio climático", *La Razón*, 2 de agosto de 2023: https://www.larazon.es/cultura/venecia-agoniza-convertida-parque-atracciones-turismo-masivo-cambio-climatico_2023080264c9a9409775a80001e0b2aa.html (consultado el 26 de abril)
- GARROTE, Andrea, "El turismo bate récords y rompe la barrera de los 200.000 millones de PIB en 2024", *La Razón*, 16 de enero de 2025: https://www.larazon.es/economia/turismo-bate-records-rompe-barrera-200000-millones-pib-2024_202501166788eb6d0c57370001ba3190.html
- GIL, J., SEQUERA, J. "Expansión de la ciudad turística y nuevas resistencias. El caso de Airbnb en Madrid" *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, núm. 41, UNED, 2018, pp. 15-32

GRAVARI-BARBAS, María, *A research agenda for Heritage Tourism*, París, Ed. Elgar Research Agendas, 2020, pág.6.

HERNÁNDEZ I MARTÍ, Gil Manuel, “La difusión del Patrimonio Cultural y el turismo” en Hernández i Martí et al. *La memoria construida. Patrimonio Cultural y modernidad*, Valencia, ed.Tirant lo Blanch, (2005)

HORMIGO, G., “Hartazgo frente a un turismo de masas incompatible con la vida en Lavapiés, corazón gentrificado de Madrid”, *El Diario.es*, 1 de mayo de 2024: https://www.eldiario.es/madrid/somos/lavapies/hartazgo-frente-turismo-masas-incompatible-vida-lavapies-corazon-gentrificado-madrid_1_11330257.html

ICOMOS, Consejo Internacional de monumentos y Sitios. Carta de Burra (2013)
https://icomos.es/wp-content/uploads/2020/01/burra1999_spa.pdf (consultado el 08 de abril de 2025)

INSTITUTO ANDALUZ DE PATRIMONIO HISTÓRICO. *Guía para las buenas prácticas en conservación preventiva*. Proyecto HeritageCare. Monitorización y Conservación (2019)
<https://repositorio.iaph.es/handle/11532/329357>

JUNCÁ UBIERNA, José Antonio, “Accesibilidad y Patrimonio Cultural: la búsqueda de un equilibrio compatible” en *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad*, 2008, págs. 4-11.

JUNCÁ UBIERNA, José Antonio. *Accesibilidad universal al Patrimonio Cultural, Fundamentos, criterios y pautas*, Ministerio de sanidad, política social e igualdad (2011).

JUNCÁ, J.A, PEINADO, N. y RODRÍGUEZ, B. *Mejorar la accesibilidad al patrimonio cultural inmueble*. Revista UNE, N°6, 2018: <https://revista.une.org/6/mejorar-la-accesibilidad-al-patrimonio-cultural-inmueble.html>

“Lapaseata.net”: <https://lapaseata.net/2024/03/22/gentrificacion/>

“Lexology.com”, Gráfico del símbolo internacional de accesibilidad universal, s.f.
<https://www.lexology.com/library/detail.aspx?q=22cc946d-2912-4206-8824-ee09962c7763>

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. BOE num.155 de 29/06/1985.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12534>

Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas. BOE num.236 de 02/10/2015 (Legislación consolidada) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Ley 8/2023, de 30 de marzo, de Patrimonio Cultural de la Comunidad de Madrid. BOE num.192 de12/08/2023
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-18316>

LORENZO, R. y CAYO PÉREZ BUENO, L. “Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades III: La accesibilidad universal y el diseño para todos”, *Tratado sobre la discapacidad*, Navarra, ed. Thomson Aranzadi (2007).

MARTÍNEZ ABELLAN, R. y CARPENA MÉNDEZ, A. “Accesibilidad y evaluación de páginas web de museos”, *La igualdad de oportunidades en el mundo digital*, Hurtado Montesinos, María Dolores y Soto Pérez, Francisco Javier (coords.) (2008), pp. 265- 272.

MARTÍNEZ YÁÑEZ, Celia, “Los efectos del turismo en el patrimonio cultural: paradojas, contradicciones y desequilibrios en un momento de cambio” en *Leyendo el territorio: Homenaje a Miguel Ángel Troitiño*, coord. por Rogelio Martínez Cárdenas et al. (2022). págs. 730- 742.

MINISTERIO DE CULTURA. Ejes temáticos del Plan de Derechos Culturales, 2025
<https://planderechosculturales.cultura.gob.es/ejes-tematicos.html> (consultado el 6 de mayo de 2025)

MINISTERIO DE CULTURA. Instituto del Patrimonio Cultural de España, *Plan Nacional de Educación Patrimonial*, 2024: <https://www.cultura.gob.es/planes-nacionales/dam/jcr:d658796c-9727-4b73-818a-a54e653a1058/def-plan-nacional-de-educaci-n-patrimonial-aprobado-la-palma-2024-espa----.pdf> (consultado el 18 de abril de 2025)

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA. *Patrimonio Accesible: I+D+i para una cultura sin barreras E1.1: Accesibilidad y Conservación del Patrimonio Cultural: Aproximación y Encuentro* (2007)

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Guía de Buenas Prácticas de Accesibilidad para los Recursos Turísticos de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España*, 2014.

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030. *Ficha 5 señalización en el entorno* en 10 fichas sobre la accesibilidad cognitiva (2023).

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030. *II Plan Nacional de Accesibilidad Universal* (2023)

MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO, Secretaría de Estado de Turismo: <https://www.destinosinteligentes.es/vitoria-gasteiz-se-convierte-en-destino-turistico-inteligente/>

"Muralladeavila.com", Una muralla accesible para todos: <https://muralladeavila.com/es/planifica-tu-visita/una-muralla-para-todos>

Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira: <https://www.cultura.gob.es/mnaltamira/que-hacer/exposicion-permanente/neocueva.html>

NAVARRO BORGE, Laura. Accesibilidad en el patrimonio cultural. Análisis crítico sobre los elementos constructivos de los edificios del centro histórico de Almansa. TFG, Universitat de Valencia, Curso 2022-2023.

Norma UNE 170001-1 Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. (2023)

Observatorio de la Diversidad y los Derechos Culturales, *Declaración de Friburgo de Derechos Culturales*, 2007 <https://www.unifr.ch/ethique/fr/assets/public/Files/declaration-esp3.pdf>

OMS (Organización Mundial de la Salud) definición de discapacidad: https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1 (consultado el 27 de febrero de 2025)

ONU TURISMO, "Glosario de términos de turismo": <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

ONU Turismo, "Iniciativas para un turismo sostenible": <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/iniciativas-turismo-sostenible>

PAÑO YAÑEZ, Pablo. "Gestión del patrimonio cultural y participación ciudadana. Presupuestos participativos como ejemplo de decisión y gestión compartida del patrimonio cultural entre instituciones públicas y ciudadanía". *Treballs d'Arqueologia*, nº 18, (2012) pp. 99.123.

PÉREZ CASTELLANOS, Leticia, "Públicos y Museos: ¿Qué hemos aprendido?", *Estudios sobre públicos y museos*, Vol. I. Publicaciones Digitales ENCRYM- INAH (2016)

"Plena Inclusión". Definición de Accesibilidad universal: <https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/accesibilidad-universal/> (consultado el 23 de febrero de 2025)

"Plena inclusión". *Guía de evaluación cognitiva de entornos* (2018)

- POL, F., MARTÍN, J.L. y SOTO, C. "Madrid: El programa de adecuación arquitectónica de la Plaza Mayor y su entorno. Una experiencia de plan/proyecto de rehabilitación urbana integrada", *Arquitectura y urbanismo en las ciudades históricas*, I Curso sobre recuperación de las ciudades históricas, Universidad Menéndez Pelayo, Cuenca, 1986
- PUGA GONZÁLEZ, M^a.D., ABELLÁN GARCÍA, A. *El proceso de discapacidad. Un análisis de la Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud*. Alcobendas, Fundación Pfizer (2004).
- PULIDO FERNÁNDEZ, J.A., DE LA CALLE VAQUERO, M. y VELASCO GONZÁLEZ, María. *Turismo Cultural*, España, Ed. Síntesis, 2013.
- QUEROL FERNÁNDEZ, M.A, *Manual de Gestión del Patrimonio Cultural*. España, 2^a ed. Akal (2020).
- RAFAEL, Patricia, "La gentrificación o cómo el centro de Madrid puede acabar convertido en un lugar sólo para turistas", *El Diario.es*, 4/03/2017: https://www.eldiario.es/madrid/gentrificacion-madrid-acabar-convertido-turistas_1_3559081.html
- Real Decreto 550/1985, de 20 de febrero, por el que se declara monumento histórico-artístico, de carácter nacional, la Plaza Mayor de Madrid. BOE num.100 de 26/04/1985 https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1985-7153
- 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. BOE num.289 [Legislación consolidada] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>
- "Reddit", s.f., Vista pájaro Plaza Mayor (consultado el 12 de febrero de 2025) <https://www.reddit.com/media?url=https%3A%2F%2Fpreview.redd.it%2F82o9j76vucr11.jpg%3Fwidth%3D1080%26crop%3Dsmart%26auto%3Dwebp%26s%3D24fd4a1e62984840c26a1eef23fc613fb0df96bc>
- "Religióndigital.org": https://www.religiondigital.org/vaticano/Efecto-Francisco-Ano-Crece-Vaticano_0_1786921322.html
- "RTVE.es": <https://www.rtve.es/noticias/20240601/turismo-masas-aceptacion-economica-primeras-medidas-afrontarlo/16129132.shtml>.
- SALGUERO MONTAÑO, Óscar; SÁNCHEZ COTA, Ariana y RODRÍGUEZ MEDELA, Juan. "Tensiones y distensiones entre turistificación y comunidad. El patrimonio como conflicto y el conflicto como patrimonio" en *Revista PH 98*, especial monográfico, (2019) Instituto Patrimonio Andaluz, pp.331-333 (consultado el 23 de febrero de 2025) <https://doi.org/10.33349/2019.98.4462>
- SEGITTUR, Guía de buenas prácticas en patrimonio cultural en destinos turísticos inteligentes. Un análisis de 40 buenas prácticas en patrimonio cultural desarrolladas por los destinos de la Red DTI para acelerar su transformación, 2022.
- SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE DISCAPACIDAD. Madrid, primera capital europea con una oficina de turismo que logra la certificación de Accesibilidad Universal, 2011 <https://sid-inico.usal.es/noticias/madrid-primera-capital-europea-con-una-oficina-de-turismo-que-logra-la-certificacion-de-accesibilidad-universal/>
- "Soymadrid.org": <https://soymadrid.org/destacado/la-cara-oculta-del-turismo-en-espana-gentrificacion-empleo-precario-y-volatilidad-economica/>
- "Tarragonaturisme.cat", Tarragona accesible: <https://www.tarragonaturisme.cat/es/tarragona-accesible>
- "Tarraconensis.com", Anfiteatro romano de Tarragona: <https://www.tarraconensis.com/Tarraco/anfiteatro-tarraco.html>
- TROITIÑO VINUESA, M. "Turismo y ciudades históricas: retos y oportunidades", *Turismo y Patrimonio*, Vol. 1 (2017) pp. 27-34 <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2000.n1.02>
- TURISMO DE MADRID / MADRID ACCESIBLE: <https://www.esmadrid.com/madrid-accesible>

UNIÓN EUROPEA, Cultura y Creatividad: <https://culture.ec.europa.eu/es/cultural-heritage/main-actors-on-cultural-heritage/main-actors-on-cultural-heritage-cultural-heritage-stakeholders>

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID, Grupo de investigación, espacio geográfico y ficción audiovisual: <https://geocine.uc3m.es/plaza-mayor/mapa.html>

"Vitoria-Gasteiz.org": https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?idioma=es&uid=u4c4f3353_166382a955d_7d8a

WARNER, Michael, "Publics and counter publics" (abbreviated version), *Quarterly Journal of Speech*, Vol. 88, No.4, pp. 413-425. (2002)