

# **Del Turismo y de los Turistas en la Ciudad de Madrid: una aproximación**

Parro-Fernández Iván\*

*“Nadie es extranjero en Madrid”*

## **Resumen**

El presente trabajo es un análisis de la publicidad llevada a cabo para captar una demanda de turismo extranjero sobre Madrid. En dicha aproximaciones destacamos los valores culturales, políticos, sociales y económicos de Madrid como producto turístico. Asimismo, enfatizamos en su potencialidad por medio de un minucioso examen de cómo se gestiona la información en dicho destino con sus alcances y problemas subyacentes.

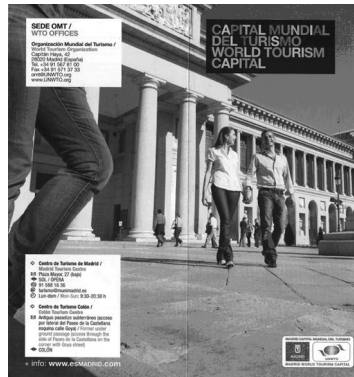
**Palabras Claves.** Publicidad, Folleto, Mensaje, Madrid.

---

\* Universidad Complutense de Madrid, España - [ivanpar@terra.es](mailto:ivanpar@terra.es)

## Introducción

Lo primero que queremos destacar es la importancia de Madrid como centro turístico, ya que alberga actualmente la sede permanente de la Organización Mundial del Turismo. Tal y como se señala: *“Madrid constituye una sede perfecta para albergar este organismo, ya que el turismo es una de las principales industrias de la ciudad, motor de desarrollo económico, social y cultural”*.<sup>1</sup>



Folleto sobre la Organización Mundial del Turismo en Madrid

Antes de comenzar a desarrollar los aspectos principales sobre turistas y turismo en Madrid queremos adelantar que este texto no es información turística como tal, sino un recorrido por algunas manifestaciones acerca de la organización y regulación del turismo en la ciudad de Madrid, además de una serie de recursos multimedia interesantes para reforzar la idea de destino accesible y completo que tiene la ciudad.

Madrid es lugar de atracción indiscutible para muchos turistas. Es uno de los destinos preferidos por muchos europeos, pero no sólo, pues actualmente Madrid acoge visitantes de todas las nacionalidades y de todos los lugares. Los últimos datos consultados sobre turistas y pernoctaciones así lo confirman, ya que fueron un total de 744.152 los turistas que visitaron la ciudad en el mes de mayo de 2011, con un aumento del casi 1% respecto al año anterior. De enero a mayo del presente año 2011 visitaron la capital 3.294.607 turistas, lo que supone un incremento del 3,6% respecto al año 2010 (114.000 turistas más).<sup>2</sup>

Es de destacar el descenso en la afluencia de turistas nacionales, en parte debido a que quizá éstos prefieran otros lugares de descanso o de relax (montaña o mar), huyendo de las

1. Palabras extraídas del folleto: “Madrid Capital Mundial del Turismo”. Para consultar más información se puede visitar la página web de la organización: [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

2. Los datos han sido consultados el día 30 de junio en la web: <http://www.diariosigloxxi.com/texto-s/mostrar/28601/madrid-record-de-turistas-y-pernoctaciones-en-la-capital-en-mayo>

grandes ciudades como Madrid, o bien porque la complicada situación económica en la que vivimos no permita viajar a muchas personas como ellas desearían y buscan destinos más económicos o con otras características (menos ruido, menos contaminación, menos gente, más tranquilidad y más calma). En cuanto a las pernoctaciones (alojamientos en hoteles, pensiones y hostales), si bien aumentaron un 2,5% respecto al año anterior, se produce el mismo caso antes comentado, con el descenso en las pernoctaciones de turistas nacionales (4,3% menos). Otro hecho significativo, y muy importante en los tiempos actuales, es el aumento en el número de personas que están empleadas en el sector turístico, con un total de 12.189 empleados. En todo el año 2011, los trabajadores empleados en este sector crecieron en torno al dos por ciento.

## La importancia de Madrid en el contexto español e internacional

Esta introducción sirva como elemento para entrever el buen momento que atraviesan tanto el sector del turismo en la ciudad de Madrid como el resto de sectores que se relacionan directamente con él (hostelería, alojamientos, restauración, cultura, ocio). Los datos antes indicados reafirman esa validez y la preferencia de una gran ciudad como Madrid como destino turístico, con tantas y tan variadas posibilidades que ofrece de ocio, cultura, deporte, gastronomía o turismo. Pero es conveniente seguir trabajando en la misma línea para mantener este nivel de ciudad atractiva y atrayente, con tan importante capital cultural y sobre todo humano, porque en Madrid nadie debe sentirse extraño o diferente. Madrid acoge a todos. Es una ciudad dinámica, moderna, cosmopolita, multicultural y amable con el que está de paso o con quien se queda a vivir. Para entender mejor la importancia de Madrid dentro del conjunto de España y de Europa, les ofrecemos unos datos:

- Madrid es la ciudad del sur de Europa que mejores comunicaciones ofrece con el resto del país, con Europa y con el mundo en su conjunto.
- El Aeropuerto de Madrid-Barajas es el segundo aeropuerto de Europa por capacidad, el cuarto en tráfico de pasajeros, el octavo en carga y el tercero en tráfico registrado. A tan sólo trece kilómetros de la ciudad es el más cercano al núcleo urbano entre las capitales europeas.
- Madrid es el tercer núcleo metropolitano de Europa tras Londres y París. Más del 17% de la población es de origen extranjero.
- En Madrid viven y trabajan ciudadanos de 172 nacionalidades.
- Madrid y su región albergan a más de seis millones de personas, casi el 14% del total de habitantes de España. Su economía representa el 19% del PIB español.
- Madrid es la cuarta plaza financiera de Europa, siendo la cuarta bolsa del continente y la séptima del mundo.
- Las principales empresas tienen sede social y operativa en la ciudad, y de las 2.000 mayores seleccionadas por Dun&Bradstreet, Madrid es sede del 72% de ellas.
- Madrid es sede de 47 de los 126 centros e institutos de investigación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), que es el mayor organismo público de investigación dentro de España.
- Más del 60% de los hogares está conectado a Internet y su cobertura de banda ancha es completa.

- Madrid tiene el mayor clúster de biotecnología de España. El 32% de las empresas de biotecnología están radicadas en Madrid (Gentyme, Pharmaner/Zeltra, Merck-Serono).
- Las principales empresas globales de telecomunicaciones (Movistar, Vodafone, BT, T-Systems, Orange), los mayores proveedores de equipos (Alcatel-Lucent, Motorola, Nokia-Siemens, Ericsson), los fabricantes de hardware y software más importantes (Microsoft, Dell, Intel, Oracle, Sun Microsystems) tienen sede en Madrid.
- Madrid dispone de 43 escuelas internacionales en doce idiomas, unos 150 colegios públicos y numerosos centros privados con enseñanza bilingüe.
- En la ciudad hay más de 15.000 restaurantes, cafeterías y bares que son capaces de satisfacer cualquier paladar y cualquier presupuesto.
- Madrid cuenta con muchos espacios verdes (5.300 hectáreas, el 9% del total de toda el área urbana). Casi 280.000 árboles adornan calles y plazas y llegan a un millón si contamos con los de todos los parques.
- El equipo de fútbol del Real Madrid (sin olvidar ni desmerecer al Atlético de Madrid y al Rayo Vallecano) es uno de sus grandes atractivos deportivos, como lo es el Masters Series de Tenis de Madrid. Hay una grandísima oferta deportiva en polideportivos e instalaciones varias.
- Madrid tiene una excelente red de Metro. Es el tercero del mundo con 283 kilómetros de vías, 15 líneas y 293 estaciones.
- Madrid posee una amplia red de transporte urbano en superficie (3.690 km, 2.010 vehículos, más de 200 rutas y casi un millón y medio de pasajeros/año). El 88% de los autobuses está adaptado para personas con problemas de movilidad y muchos utilizan energías renovables (gas natural o biocombustibles).
- En los cien kilómetros alrededor de la ciudad hay cinco ciudades declaradas “Patrimonio de la Humanidad”: Alcalá de Henares, Aranjuez, Segovia, Ávila y Toledo.
- La capacidad hotelera de Madrid es amplia y diversa con 74.000 plazas, la mayoría en hoteles de cuatro estrellas (110) y de cinco estrellas (23).
- IFEMA Feria de Madrid es el recinto ferial más importante del sur de Europa. Sus doce pabellones ofrecen más de un millón y medio de metros cuadrados de espacio de exhibición. Varios de sus ochenta certámenes anuales son referentes internacionales.<sup>3</sup>

Madrid posee muchos atractivos: culturales, recreativos y de ocio sobre todo. Es una ciudad cosmopolita, integradora, trabajadora y acogedora. Posee algunos de los mejores museos del mundo. Sus calles, sus plazas, sus monumentos, sus edificios singulares, sus gentes, sus rincones y sobre todo sus personas son sinónimo de calidad. Es por ello por lo que muchos eligen como destino Madrid; quieren estar en Madrid; quieren disfrutar de Madrid. A pesar de ser una ciudad grande, con mucha población (unos cuatro millones de personas), no deja de ser una ciudad activa, dinámica, llena de vida y de oportunidades únicas.

---

3. Todos los datos aparecen en la publicación: “¡Madrid! El mejor clima de Europa para los negocios”, Madrid Emprende, Ayuntamiento de Madrid, enero de 2010.

Una campaña turística tenía como lema: “Elige Madrid”. Esta ciudad tiene mucho que ofrecer, mucho que ver y múltiples opciones de diversión diferentes. Estas líneas anteriores han querido resumir esquemáticamente muchos de los puntos que fortalecen a Madrid como destino turístico frente a otras ciudades europeas. Y es que Madrid es un destino internacionalmente conocido. Ciudad candidata a albergar los Juegos Olímpicos de 2012 y 2016 (y también aspirante a organizar los Juegos del año 2020), aunque no fuera elegida en la votación final, sí que se pudo comprobar el enorme potencial con que contaba la ciudad en muchos aspectos, no sólo como centro deportivo, sino también como centro de negocios y como centro humano. De hecho, queremos recordar una de las últimas citas mundiales importantes celebradas en la ciudad: la Jornada Mundial de la Juventud, desarrollada del 16 al 21 de agosto, que volvió a demostrar al mundo la capacidad organizativa y de acogida que posee Madrid para todo aquel que, venga de donde venga y vaya hacia donde vaya, y piense como piense, desea conocer y disfrutar de esta maravillosa ciudad. El éxito organizativo y la importancia de la acogida a más de un millón de jóvenes venidos a Madrid desde todos los lugares del mundo, la han proyectado internacionalmente como un lugar muy cercano y muy accesible para todos. Las sensaciones de los jóvenes peregrinos (que a su vez se convirtieron en turistas) de su paso por la ciudad les habrá dejado seguramente recuerdos imborrables y la imagen de una ciudad abierta y a la que siempre podrán volver con total confianza y libertad. Madrid en esos días de la Jornada Mundial de la Juventud fue uno de los grandes centros espirituales del mundo y abrió de par en par las puertas a muchos nuevos ciudadanos del mundo que no conocían Madrid o que no habían estado nunca en la ciudad, pero que por seguro han quedado encantados con la ciudad y sus gentes (salvo excepciones como suele pasar).

Pero no sólo se celebran importantes actos religiosos en Madrid. Muchos otros grandes eventos deportivos internacionales y reuniones, ferias o congresos de tipo económico, científico o de negocios se celebran en Madrid. De hecho, es una ciudad de negocios principal. Este hecho muestra su reconocimiento a nivel internacional.<sup>4</sup>

El departamento encargado de organizar, gestionar y administrar todo lo relacionado con el turismo en la ciudad de Madrid es el Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de la capital, que se sirve de la empresa municipal Promoción Madrid y del Patronato de Turismo de Madrid para dinamizar al sector.

---

4. La importancia de Madrid como ciudad de negocios queda reflejada en el siguiente comentario del periodista Chris Dove en la revista Business Madrid, nº 15, diciembre 2010-marzo 2011: “El poder de Madrid para atraer la inversión es tan grande que en el 2010 se produjo un boom de inauguraciones de nuevas oficinas centrales en la capital española. Madrid, que desempeña una función fundamental y actúa como vía de entrada a Europa, América Latina y el Mediterráneo, es la base logística multimodal más grande del Sur de Europa y, al ser el centro administrativo, geográfico y económico neurálgico de España, es un “puente” estratégico a 1.300 millones de clientes potenciales. La buena infraestructura física y un sistema de transportes totalmente integrado se combinan con los eficaces servicios de alta calidad y bajo coste de la ciudad para atraer operaciones globales a la Península Ibérica”.

## La empresa Promoción Madrid y la imagen de la ciudad

La empresa Promoción Madrid: [www.promocionmadrid.com](http://www.promocionmadrid.com), se encarga de plantear y de llevar a cabo estrategias de promoción turística en todos los niveles y en todos los ámbitos, además de diseñar y producir las campañas publicitarias y los materiales promocionales (folletos, guías, planos, etc.).

Como empresa de marketing de la ciudad también se encarga de gestionar los cuatro canales que ofrece el Ayuntamiento de Madrid para difundir la imagen de la ciudad y para informar sobre toda la oferta cultural, artística, de ocio y de negocios en Madrid.

Estos canales de difusión son los siguientes:

- **esMADRID.com**: página web de promoción turística de la ciudad. En ella encontramos la información más detallada sobre ocio, cultura, monumentos, restauración o tiempo libre.<sup>5</sup>
- **esMADRIDmagazine**<sup>6</sup>: revista mensual de distribución gratuita en diversos puntos de la ciudad que contiene propuestas culturales y de ocio de interés, además de datos útiles sobre museos y horarios, aparte de información sobre otros servicios de la ciudad.



Portada de la revista esMADRIDmagazine del mes de verano de 2011

5. La web [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com) es un buen referente para descubrir y conocer mejor la ciudad: su historia, sus leyendas, sus calles, sus rincones, sus museos o su arquitectura, aunque no se esté físicamente en la ciudad. Sus contenidos y servicios se actualizan permanentemente y son ofrecidos en seis idiomas (español, inglés, francés, japonés, chino y ruso). La página es también accesible a través del teléfono móvil y ofrece cinco canales temáticos: **canal turismo**, en el que se destacan los lugares imprescindibles de visitar (museos, monumentos, parques o restaurantes); **canal cultura**, con información sobre exposiciones, cine, teatro, danza, fiestas o tradiciones; **canal ocio**, en el que se informa sobre espectáculos, gastronomía o compras, prestando una especial atención a niños y a las opciones de ocio que ofrece la noche madrileña; **canal negocio**, con información para la inversión extranjera y el establecimiento de empresas en la capital, con un enlace directo a la agencia de desarrollo “Madrid Emprende” y **canal multimedia**, en el que se puede visualizar el canal propio de televisión esMADRIDtv en tiempo real y descargar la agenda diaria de eventos en dispositivos portátiles para tenerla accesible desde cualquier lugar.

6. esMADRIDmagazine es una publicación mensual gratuita que da pistas al ciudadano madrileño y al visitante acerca de lo más destacado de la agenda de la ciudad tanto en inglés como en español. Se divide en tres secciones: **Ahora en Madrid**, en la que se hacen propuestas turísticas y culturales del mes en curso (espectáculos, exposiciones, festivales, ferias o conciertos); **Siempre en Madrid**, con itinerarios de calles o lugares emblemáticos o desconocidos de la ciudad con el fin de profundizar en las costumbres y hábitos de los madrileños y **Próximamente**, que contiene un avance de eventos interesantes en los próximos meses con el objetivo de fomentar una nueva visita a la ciudad. Se distribuye en hoteles, restaurantes, en ferias y en los PIT de Madrid.

- **esMADRID4u:** la red social del portal esMADRID.com.
- **esMADRIDmusic:** sello discográfico propio de la ciudad de Madrid, que ya ha publicado un disco llamado “Siempre en Madrid”, con canciones cuyos temas tienen que ver con la ciudad. Toda la información relacionada se puede consultar en la página [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com).

Promoción Madrid también es la responsable del turismo de negocios a través del Madrid Convention Bureau, creado en 1984 con la finalidad de promover la ciudad como lugar ideal para encuentros nacionales e internacionales, la captación del cliente y facilitar la celebración de los eventos con todas las garantías de éxito.

El Patronato de Turismo de Madrid, por otra parte, es un organismo autónomo, y su principal objetivo es la acogida del turista durante su estancia en la capital con todo lo que ello supone. Se encargan de la optimización de la visita de los turistas a Madrid para la fidelización con el destino.

### **El Patronato de Turismo de Madrid: una breve historia**

En marzo de 1980 el Ayuntamiento de Madrid aprueba por unanimidad la creación de una fundación pública municipal que tendrá como finalidad desarrollar programas y proyectos de promoción y fomento de actividades turísticas en conexión con los sectores industriales y comerciales turísticos de la ciudad.

En sus dos primeros años de vida se crean seis productos turísticos: Madrid Amigo; Madrid Fin de Semana; Madrid, un Destino; Madrid, Cátedra de Español y el programa de visitas guiadas “Descubre Madrid”, que tuvo un total de 120 participantes.

En 1987 nacen los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT), con los conocidos “chicos de amarillo”. Nació como servicio de información turística en la calle sólo durante los meses de verano; se trabajaba en parejas con zonas asignadas en la zona centro principalmente. En 1991 las parejas se instalan en puestos fijos (Palacio Real, Puerta del Sol, Plaza de la Villa, Museo del Prado y Aeropuerto de Barajas).

Ya en el año 2005 se inaugura el Centro de Turismo de Madrid en el número 27 de la Plaza Mayor, en uno de los edificios más emblemáticos de la ciudad, conocido como la Casa de la Panadería, un antiguo almacén de grano y de venta del pan, cuya fachada está decorada con motivos agrícolas. Este Centro funciona los 365 días del año en horario ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas. En él, podemos recibir cualquier tipo de información y asesoramiento turístico, adquirir la tarjeta Madrid Card, coger folletos, guías o mapas de la ciudad y comprar las entradas para las visitas guiadas del programa “Descubre Madrid”. También podemos acceder al espacio ocupado por la marca esMADRID, ver vídeos turísticos sobre la capital, utilizar pantallas táctiles de información turística en varios idiomas o adquirir recuerdos y objetos de Madrid en la pequeña tienda situada dentro del mismo Centro de Turismo.



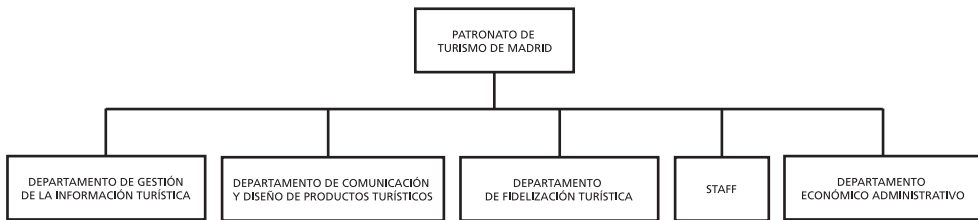


Portada de folleto en la que se ve al fondo la sede del Centro de Turismo

---

### Organigrama del Patronato de Turismo y descripción de sus departamentos

---



Son cinco los departamentos o áreas en las que se divide el Patronato de Turismo de Madrid:

- **Departamento de Gestión de la información turística:** controla el funcionamiento de los Centros de Turismo y puntos de información turística; coordina el programa de visitas guiadas “Descubre Madrid”; recopila las estadísticas turísticas que realizan diversos organismos y organiza las actividades del proyecto de turismo accesible “Turismo para todos”.
- **Departamento de Comunicación y Diseño de productos turísticos:** elabora productos turísticos con el fin de incrementar la estancia y el gasto del turista en la ciudad, y desarrolla nuevos productos para atraer más turistas: turismo idiomático, turismo deportivo o turismo sostenible, por ejemplo. Además supervisa los contenidos de planos, guías, agendas o folletos que divulgan la oferta turística de la ciudad en diferentes idiomas y controla las campañas publicitarias del Patronato de Turismo<sup>7</sup>.

---

7. En este sentido queremos señalar que dichas campañas de promoción están formadas por diferentes equipos y en ellas se resalta un atractivo turístico concreto de la capital o bien se escogen diferentes imágenes para llamar la atención del turista mostrando la variedad de opciones de ocio y culturales de la ciudad. Ver algunos ejemplos en el apartado Vídeos turísticos sobre Madrid.



- **Departamento de fidelización turística:** entre sus tareas destacan la creación de programas de fidelización al turista para que éstos repitan o recomienden el destino visitado a otros potenciales turistas y el fomento de dichos programas de fidelización con otras entidades privadas mediante la convocatoria de subvenciones tanto para instituciones como para asociaciones turísticas sin ánimo de lucro.
- **Staff:** se encarga de las relaciones con los medios de comunicación para fomentar la presencia de Madrid en medios nacionales y extranjeros; organiza las presentaciones y las ruedas de prensa del Patronato; controla y supervisa todos los actos que se realizan en el Centro de Turismo de Colón y gestiona los sistemas de calidad en consonancia con las distintas certificaciones.
- **Departamento Económico-Administrativo:** incluye las unidades de Recursos Humanos, Régimen Interior, Contabilidad, Presupuestos, Tesorería y Contratación. Es el departamento financiero y de gestión del personal del Patronato.

En su afán y convicción por mejorar la calidad del servicio prestado a los turistas, el Patronato encarga cada cierto tiempo una evaluación de los Servicios de Atención e Información Turística, para conocer si responden adecuadamente a los problemas y necesidades planteadas y para conocer la opinión general de los turistas atendidos. La fecha de esta última evaluación es de marzo de 2011. En esta evaluación se recorren los servicios que se ofrecen, los derechos y deberes de los usuarios e información sobre calidad, sobre los puntos de información turística con las direcciones y los horarios de información, además del servicio de atención turística para personas con discapacidad. En el documento “Carta de servicios de atención e información turística” se contiene todo lo relacionado con el turismo en la ciudad de Madrid. De dicho documento destacamos los siguientes puntos:

- Apuesta por la calidad y la excelencia del Patronato con sus usuarios, preocupándose por la mejora continua de programas y acciones.
- Los Puntos de Información Turística (PIT) están situados en: Plaza Mayor, Colón, Callao, Cibeles, Paseo del Arte, Salas 10 y 11 de la Terminal 4 y en la Terminal 2 del Aeropuerto de Madrid-Barajas, Unidad Móvil de Información Turística y Servicio de Atención al Turista Extranjero de la Comisaría de Policía del Distrito Centro (calle Leganitos 19).
- Los usuarios del servicio deben ser atendidos en su propio idioma de manera preferente y pueden utilizar durante quince minutos de forma gratuita los ordenadores con conexión a Internet de los Centros de Turismo según la disponibilidad.
- Los servicios de atención e información que se prestan son los siguientes:
  - Servicio de atención personalizada: para todos aquellos que se personen en cualquiera de los PIT. Se ofrece información turística y sobre Patrimonio Histórico, cultura, ocio, alojamiento, gastronomía, compras o transporte. También se informa sobre los programas de fidelización turística y sobre el producto: “Aprende Español”<sup>8</sup>.

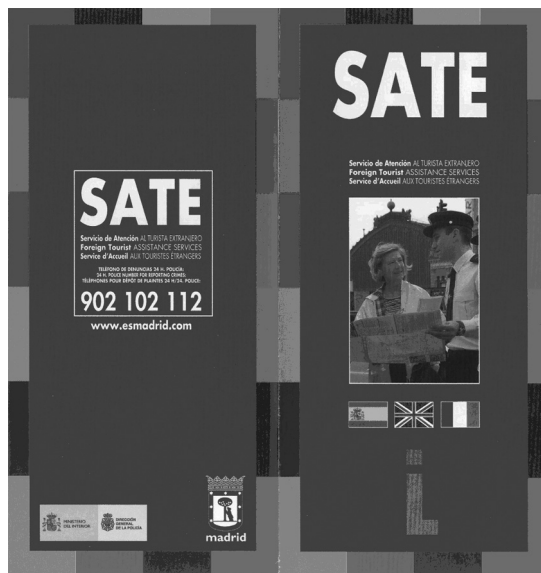
---

8. En el Centro de Turismo de Madrid- Plaza Mayor también se ofrece un punto de atención presencial en lengua de signos.

- **Servicio de atención no presencial:** se presta a través de teléfono, fax, correo ordinario y correo electrónico. Tiene las mismas funciones que el Servicio de atención personalizada.
- **Servicio de atención especializada:** para demandas o solicitudes que por sus características requieran otro tipo de atención (para grupos, guías turísticos, personas con discapacidad o medios de comunicación).

Entre sus funciones destacan la acogida y atención a turistas que hayan sufrido cualquier incidencia en su visita a Madrid, con medidas de urgencia y el envío de los afectados al Servicio de Atención al Turista Extranjero. También gestionan el alojamiento para personas que no hayan encontrado hospedaje o para aquellas que hayan decidido quedarse en Madrid más tiempo del previsto y no dispongan de alojamiento.

- **Servicio de Atención al Turista Extranjero:** apoyan e intentan resolver cualquier tipo de incidencia positiva o negativa ocurrida durante la estancia en la ciudad y que requiera hacer trámites en la Comisaría de Policía de Centro.



Folleto del Servicio de Atención a Turistas Extranjeros

- **Servicio de Auto-consulta de Publicaciones:** acceso libre y gratuito a toda la oferta de publicaciones, mapas y folletos turísticos en diferentes idiomas.
- **Servicio de Audiovisuales y Nuevas Tecnologías:** permite al turista la consulta de la información turística a través de diversas herramientas tecnológicas: ordenadores con acceso gratuito a Internet; pantallas con un mapa virtual de Madrid; pantallas táctiles con las que realizar folletos temáticos; descarga de audioguías en el Centro de Turismo de Plaza Mayor; audiovisuales con vídeos informativos; pantallas led en la Unidad Móvil (con noticias y eventos de última

hora); Bluetooth en la Unidad Móvil y Pantallas de información turística 24 horas en el PIT del Paseo del Arte y en otros lugares de la ciudad.

- **Programa de visitas guiadas “Descubre Madrid”**<sup>9</sup>: itinerarios a pie, en bicicleta o en patines, además de visitas teatralizadas o familiares, en distintos idiomas (español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués y japonés) que se desarrollan por toda la ciudad organizadas en visitas temáticas: Madrid Medieval, Madrid Imprescindible, Madrid de las Letras, Madrid Aristocrático, Leyendas del Viejo Madrid o Iglesias de Madrid, por ejemplo.
- **Otros servicios**: en el Centro de Turismo de Plaza Mayor está situada la “Tienda de Madrid”, donde se pueden adquirir objetos, recuerdos y libros sobre la ciudad, además de comprar la tarjeta turística Madrid Card<sup>10</sup> y el Abono Turístico de Transportes<sup>11</sup>.



- Los servicios que ofrece el Patronato de Turismo para personas con discapacidad son los siguientes:
  - Guía de Turismo Accesible de Madrid
  - Visitas turísticas normalizadas adaptadas a recorridos que evitan las barreras arquitectónicas
  - Visitas guiadas para personas con discapacidad física, visual auditiva e intelectual.

---

9. El programa de visitas guiadas ofrece más de cuarenta itinerarios semanales todos los días del año. Existen recorridos a pie, en bicicleta, en patines, visitas en familia, visitas teatralizadas y visitas adaptadas para personas con discapacidad. El Club Descubre Madrid busca la fidelización al turista ofreciéndole información y premiando su asistencia a este programa con visitas gratuitas o regalos promocionales. Las visitas se limitan a un máximo de treinta personas por grupo si son visitas a pie y veinte personas para el resto. Las visitas se realizan con un guía profesional y acreditado, y suelen tener una duración de una hora-hora y media, que suele variar en función del recorrido. Las entradas se pueden adquirir por distintos medios: Centro de Turismo de Plaza Mayor, por teléfono, por Internet en la página [www.entradas.com](http://www.entradas.com) o en la red de cajeros del banco Caja de Madrid.

10. La tarjeta turística Madrid Card es una tarjeta que puede tener una validez de 24-48-72 horas, con la cual se puede entrar gratuitamente en más de cincuenta museos; se puede participar en el programa de visitas guiadas; se puede acudir a realizar el Tour del Bernabéu, el Tour del Atlético de Madrid o visitar la Plaza de Toros de las Ventas; se obsequia a los portadores con una tapa típica y copa de vino o cerveza en restaurantes adheridos a la promoción y se pueden disfrutar de interesantes descuentos en restaurantes, compras o espectáculos.

11. El Abono Turístico de Transportes permite viajar de forma ilimitada en cualquier medio de transporte (autobús, metro, metro ligero o cercanías) durante el período de vigencia de la tarjeta, que puede ser de 1, 2, 3, 5 ó 7 días.

- Información en la web: [www.esmadrid.com/madridaccesible](http://www.esmadrid.com/madridaccesible)
- En el Centro de Turismo Plaza Mayor existen bancos ergonómicos, apoyos isquiáticos, mostradores y expositores adaptados a sillas de ruedas, publicación en braille y en macrocaracteres, encaminamientos podo-táctiles, letreros en braille y atención permanente en lengua de signos.

Tras haber hecho un breve recorrido por espacios, instituciones y servicios que se ofrecen al turista en Madrid, quisiéramos reafirmarnos en la idea de Madrid como un centro importante de atracción mundial para el turismo por su variada y completa oferta de ocio y de cultura, además de ser una importante ciudad empresarial donde se pueden hacer buenos negocios.

Madrid es una ciudad siempre acogedora y receptiva con los turistas. Muchos eligen esta ciudad porque es un gran centro de oportunidades y de experiencias irrepetibles. Sus atractivos son de sobra conocidos: Museo del Prado, Real Madrid, Palacio Real, Plaza de Toros de las Ventas o IFEMA. Todos son conocidos mundialmente, pero el que llega y descubre Madrid no sólo encuentra unos monumentos, unos cuadros, unas esculturas, unos parques o unas tiendas interesantes, también descubre unas gentes y unos ciudadanos que se sienten en parte ciudadanos del mundo y que no importa sean madrileños o no, hacen lo que sea para que cada uno se sienta como en su propia casa. El turismo no es sólo cultura o negocio, también es descubrir la cultura de la acogida y de la cercanía allí donde cada uno se encuentre o viaje.

Para fomentar esta cultura de la acogida y de la elección de Madrid como destino turístico se han editado una serie de vídeos que intentan reflejar este mismo sentido. Estos vídeos muestran imágenes de la ciudad, opiniones de turistas y frases que invitan a visitar Madrid. Son medios visuales de promoción de la ciudad, y como dicen que una imagen vale más que mil palabras, son uno de sus mejores embajadores. En estos vídeos se resalta el atractivo cultural, humano o de ocio que tiene la ciudad, pero sobre todo se destaca esa vocación de ciudad acogedora y abierta para todos. A continuación ofrecemos para su visión algunos de los vídeos en los que se puede ver de manera más gráfica algunos de los aspectos ya comentados y que seguro abrirán reflexiones y preguntas nuevas sobre Madrid, sobre sus oportunidades y sobre sus gentes.

## VÍDEOS TURÍSTICOS SOBRE MADRID

**Campaña Turismo 2011:** <http://www.youtube.com/watch?v=-ObC5TMJua4>

**Campaña Turismo 2010:** <http://www.youtube.com/watch?v=o6A1LotGB1o&feature=related>

**Real Madrid. Visit Spain:** <http://www.youtube.com/watch?v=GAVjAZAXrDA&feature=relmfu>

**Un estilo de vida:** <http://www.youtube.com/watch?v=ESG5Y7pejU0&feature=relmfu>

**Compras en Madrid:** <http://www.youtube.com/watch?v=lZ9Hlk06XCo&feature=relmfu>

**Madrid's Feelings. Extranjeros en Madrid:** [http://www.youtube.com/watch?v=\\_UYsnARG2bY&feature=channel\\_video\\_title](http://www.youtube.com/watch?v=_UYsnARG2bY&feature=channel_video_title)

**Madrid, destino turístico:** <http://www.youtube.com/watch?v=XTOX-t0Fbm0&feature=relmfu>

**Madrid entre amigos:** [http://www.youtube.com/watch?v=uQoxqTFj20Y&feature=channel\\_video\\_title](http://www.youtube.com/watch?v=uQoxqTFj20Y&feature=channel_video_title)

**Elige Madrid:** <http://www.youtube.com/watch?v=6ZvJsO26b9Q>

**2010, balance de turismo en Madrid:** <http://www.youtube.com/watch?v=lzVy91yl2ro>

**Turismo de ocio en Madrid:** <http://www.youtube.com/watch?v=Jxjo-SHxdrc>

**Madrid. Un viaje diferente desde Londres:** <http://www.youtube.com/watch?v=hMVcUqZkK9w>

**Tarjeta Madrid Card:** <http://www.youtube.com/watch?v=gciaW-15MD8>

**Consejos al visitante:** <http://www.youtube.com/watch?v=A4O7-mGdsnc&feature=relmfu>

**Madrid, un estilo de vida:** <http://www.youtube.com/watch?v=ESG5Y7pejU0>

Otros espacios o ejemplos para conocer más y mejor la variedad de ofertas de la ciudad son los blogs o bitácoras sobre Madrid, que se agrupan en la denominada Madroñosfera, y que ofrecen información no sólo de tipo turístico sino también información útil sobre fiestas patronales; sobre compras, precios y horarios de establecimientos; información sobre normativas municipales; consulta gratuita on-line de la prensa local y actualizaciones de noticias y eventos de distinto tipo. Por su amplitud de contenidos y por la gran cantidad de información que contienen los blogs y que darían para un artículo en profundidad, aquí nos limitaremos a señalar algunos de los que consideramos más interesantes de consultar, y que son los siguientes:

**[www.entredosamores.es](http://www.entredosamores.es)**

**<http://canalcamtv.blogspot.com>**

**[www.turismomadrid.es](http://www.turismomadrid.es)**

**[www.historiademadrid.com](http://www.historiademadrid.com)**

**[www.madridfera.com](http://www.madridfera.com)**

**[www.blogaboutmadrid.es](http://www.blogaboutmadrid.es)**

**[www.tour-madrid.com](http://www.tour-madrid.com)**

**[www.descubremadrid.com](http://www.descubremadrid.com)**

**<http://blogsobremadrid.com>**

**<http://conocemadrid.blogspot.com>**

A continuación queremos mostrar algunos ejemplos de la variedad de opciones en cuanto a la publicidad turística de Madrid en carteles, poster o fotografías, tanto de promoción de la ciudad como de convocatorias de eventos o actividades que muestran gráficamente esa variedad de oportunidades a la que ya hemos hecho algunas referencias anteriormente, y que en cierto modo siguen los mismos planteamientos que hemos señalado al comentar los vídeos turísticos: la imagen como elemento de atracción del turista, la imagen como símbolo y simbología de algo más grande y complejo como es una gran ciudad, una imagen que resume el sentir y el ser de esta ciudad tan completa y tan activa como lo es Madrid, una ciudad llena de oportunidades para todos.



Campaña de la Comunidad de Madrid: Madrid, una ciudad para tus ojos, con Puerta de Alcalá visible en el fondo del ojo



Foto de la confluencia de la calle Alcalá con la Gran Vía (de la que en el año 2010 se celebraron sus cien años de historia), perteneciente a una campaña de algunas entidades mexicanas para promocionar la ciudad de Madrid

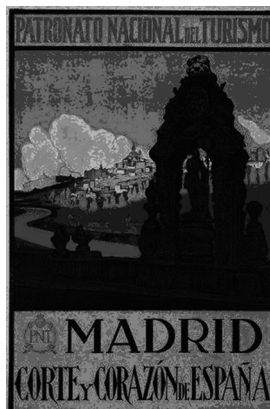


Imagen antigua de promoción turística en la que se puede ver el Puente de Segovia con la estatua de San Isidro, patrono de Madrid, en el frente, y en el fondo una vista parcial de la ciudad



Cartel anunciador del Festival Vivamérica que se celebra todos los años en Madrid



Imagen de una publicación en la que se puede leer el lema: Madrid, un estilo de vida, en la que podemos ver la Plaza Mayor y la Casa de la Panadería al fondo, sede del Centro de Turismo Plaza Mayor





Mosaico en azulejo colorido que contiene la mayoría de monumentos de Madrid, entre los que podemos destacar: Palacio Real, Puerta de Alcalá, Puerta del Sol, Fuente de Cibeles, Acueducto, Plaza de Toros de las Ventas, Museo del Prado



Folleto sobre voluntariado en Madrid

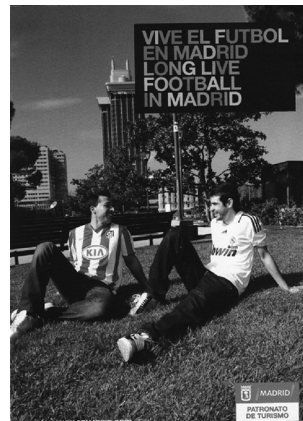


Imagen del folleto Vive el fútbol en Madrid



Folleto sobre cómo pasar un domingo en Madrid (propuesta de actividades, museos y ocio) con Palacio de Cristal del Retiro al fondo



Publicación "Guía imprescindible de Madrid" con toda la información básica sobre la ciudad y sus atractivos culturales y turísticos

Quisiéramos terminar este texto sobre turismo y turistas en Madrid con unas palabras del escritor y pensador español Ángel Ganivet, uno de los precursores de la Generación del 98, que creemos sirven como resumen y como acicate para animar a visitar la ciudad de Madrid y como alegato a favor del turismo y de esa cultura de la acogida que representan la capital de España como tantas otras ciudades en Europa y en el mundo.

*"- Poco más de un año hace que vine a Madrid, sin conocer a nadie y con el temor de perder el tiempo y recibir algunos desengaños. Pronto saldré de él con mi porvenir asegurado, y lo que es mejor, dejando amigos leales como ustedes, a quienes estimo como si les conociera de veinte años atrás. No es Madrid tan malo como dicen, pues el que trabaja algo y se porta como es debido halla aquí quien le atienda, le aprecie y le ayude. Yo entré en esta casa por casualidad, y el trato que he recibido en ella ha sido excelente; he encontrado algunos amigos, y todos han sido excelentísimos; he luchado por ganar un puesto y lo he obtenido. ¿Qué más se puede apetecer? Yo creo que la mayor parte de los que se quejan, se quejan de vicio, o porque sus pretensiones son inasequibles por lo exageradas. Yo prometo solemnemente que doquiera que esté seré un defensor entusiasta de este Madrid, de que otros hablan tan mal, y guardaré vivo recuerdo del año que aquí he vivido, y en particular de los amigos que dejo, cuya amistad no se ha de perder o entibiar porque los azares de la vida nos lleven, hoy a unos, mañana a otros, en distintas direcciones. Convengamos, pues, en conservar esta amistad, y que Dios le dé a cada uno lo que tenga señalado en sus inescrutables designios" 12.*

---

12. Ganivet, Ángel, Los trabajos del infatigable Creador Pío Cid, ed. Laura Rivkin, Madrid, Cátedra, 1983.

## INFORMACIÓN ÚTIL SOBRE TURISMO EN MADRID

- [www.esmadrid.com](http://www.esmadrid.com)
- [www.promocionmadrid.com](http://www.promocionmadrid.com)
- Centro de Turismo de Madrid
- Plaza Mayor, 27 (bajo)  
915881636 – [turismoptm@madrid.es](mailto:turismoptm@madrid.es)
- Información turística y cultural de la Comunidad de Madrid
- C/ Duque de Medinaceli, 2  
902100007- [turismo@madrid.org](mailto:turismo@madrid.org)
- SATE (Servicio de Atención al Turista Extranjero)  
C/ Leganitos, 19  
902102112- [satemadridptm@madrid.es](mailto:satemadridptm@madrid.es)
- Descubre Madrid. Visitas guiadas: [www.esmadrid.com/descubremadrid](http://www.esmadrid.com/descubremadrid)
- Madrid Card: [www.madridcard.com](http://www.madridcard.com)