



Sesión 2:

Accesibilidad en las experiencias turísticas



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Objetivos de aprendizaje

El objetivo de esta sesión es explorar el concepto de turismo accesible y cómo se aplica en el contexto turístico desde la perspectiva de las pymes.

Palabras clave: Accesibilidad, turismo accesible, diversidad





Palabras clave

Igualdad: se refiere a garantizar que todos puedan acceder a las mismas oportunidades.

Diversidad: significa valorar las diferencias entre las personas y sus características identificativas.

Accesibilidad: consiste en eliminar barreras (ya sean físicas, digitales, relacionadas con la información y el contenido, o actitudinales) para promover experiencias positivas e igualitarias para todos.





Accesibilidad (visión global)

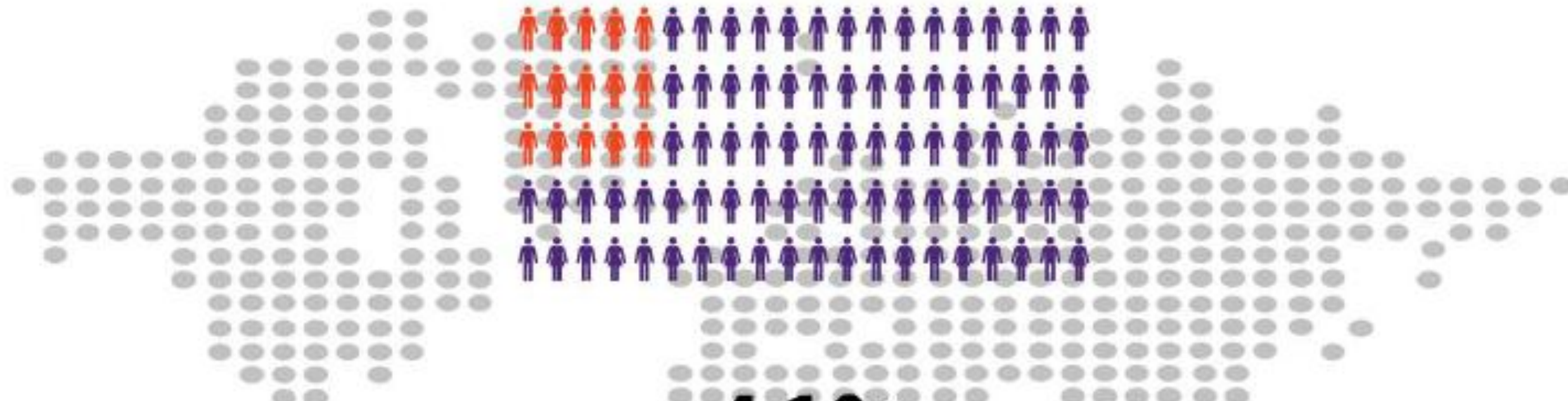
La accesibilidad se refiere tradicionalmente a la consideración de todo tipo de personas en el entorno físico, como en el diseño y la implementación del entorno construido. Se entiende la accesibilidad como espacios y entornos adecuados para todas las personas, servicios o productos fáciles de usar, y acceso oportuno y comprensible a la información. *Cabe destacar también el entorno digital.

La accesibilidad permite que todas las personas participen de manera fluida en la sociedad: en el trabajo, el ocio, la cultura y la educación. Implementar la accesibilidad se trata de una mentalidad y actitud, no de arreglos especiales.



15%

Se estima que el 15 % de la población mundial tiene alguna discapacidad.



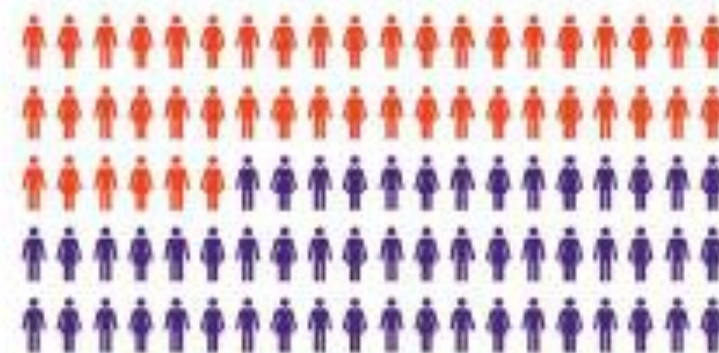
1 de 5

Una de cada cinco mujeres es probable que experimente una discapacidad a lo largo de su vida.



46%

El 46 % de las personas de 60 años o más tiene alguna discapacidad.



1 de 10

Uno de cada diez niños es un niño con discapacidad.



Perspectiva europea

La Unión Europea estima un mercado potencial de **80 millones de viajeros con necesidades de accesibilidad**, aumentando a 130 millones si se incluyen a sus acompañantes.

El 96% de los viajeros con discapacidad viajan acompañados y planifican estancias más largas (fuente: Observatorio de Accesibilidad Universal de Turismo en España)

Los viajeros con movilidad reducida y sus acompañantes gastan un 30 % más que el turista promedio. Estos viajeros son leales y actúan como promotores de destinos, recomendándolos en sus redes sociales y círculos. (Datos de Inteligencia de Viaje MMGy)

Invertir en accesibilidad en el turismo no solo es la decisión ética correcta, sino también la decisión empresarial adecuada.

Sr. Enrique Ruiz de Lera
Jefe de Marketing,
Turespana

Vía de transición para el turismo

Los requisitos de accesibilidad establecidos en la Ley Europea de Accesibilidad pueden contribuir a mejorar la accesibilidad y la inclusividad.

Tema 25: Mejora de los servicios turísticos accesibles

Tema 25: Mejora de los servicios de turismo accesible	Sensibilización sobre la importancia de la accesibilidad en el turismo Mejora de la oferta y la visibilidad de los servicios de turismo accesible Aplicación de las normas de la UE sobre contratación pública accesible	Autoridades nacionales, regionales y locales Organizaciones de gestión de destinos Industria turística, pymes Organizaciones de personas con discapacidad	Mayor oferta y acceso en línea a la información sobre servicios de turismo accesible
---	--	---	--

Las estrategias de turismo deben prestar especial atención a: la inclusión y la accesibilidad, incluyendo a las personas con discapacidad.

España - pionera en Turismo Accesible

España aplica una legislación y normativas de accesibilidad estrictas en toda la infraestructura turística, abarcando transporte, alojamiento, monumentos, playas y servicios digitales.

La iniciativa "España para todos" de Turespaña refuerza la ambición del país de convertirse en un referente para el turismo inclusivo.

TUR4all, respaldada por la Fundación ONCE y el Ministerio de Turismo, audita más de 6.000 servicios según el marco universal de diseño UNE-ISO 21902.

España ha certificado más de 600 playas adaptadas, equipadas con pasarelas, sillas anfibias, personal de apoyo y acreditadas con sellos de Bandera Azul y de calidad nacional de accesibilidad.



Dimensiones de la accesibilidad



Turismo accesible



El turismo accesible es aquel que está al alcance de todas las personas y que satisface las necesidades de los clientes, incluidas aquellas con necesidades especiales.

Todas las personas deberían tener las mismas oportunidades de viajar de forma independiente, disfrutar de las experiencias y acceder a los servicios que necesitan y desean de manera accesible.

Por lo tanto, la accesibilidad se refiere principalmente a elementos físicos, como el entorno construido, pero también abarca aspectos intangibles, como la información y la accesibilidad digital de los sitios web, las actitudes y la comunicación con los servicios.

Comprobación de Turismo Accesible

Dos cosas son ciertas en cuanto al acceso y la inclusión:

1. Ninguna solución puede satisfacer perfectamente las necesidades de acceso de cada persona; el término “totalmente accesible” es engañoso, ya que no existe y no puede alcanzarse.
2. Todos tenemos un papel que desempeñar para garantizar que el entorno construido, las interacciones sociales y nuestros sitios web y canales de redes sociales sean lo más accesibles e inclusivos posible.



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Photo: Timo Veijalainen / Kideve

Comunicación



Directrices de Comunicación Inclusiva para Personas con Discapacidad

La **comunicación inclusiva** para personas con discapacidad ayudará a cumplir la promesa de “no dejar a nadie atrás”, un componente clave de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

La **comunicación inclusiva** permite que las personas con discapacidad participen plena y equitativamente en todos los ámbitos de la sociedad.



Interactuar con respeto - buenas prácticas

Qué hacer

- Pregunte directamente a las personas con discapacidad cuáles son sus preferencias de accesibilidad.
- Trate a todos los adultos como adultos.
- Hable directamente con la persona, no con su intérprete de lengua de señas, asistente personal, etc.
- Haga preguntas si no está seguro de cómo actuar.
- Espere a que las personas con discapacidad pidan asistencia. Si lo hacen, siga sus instrucciones.
- Salude e identifíquese verbalmente antes de extender la mano para saludar a una persona ciega o con baja visión. Use la misma cortesía al entrar o salir de una sala o al despedirse al terminar una conversación. No se aleje simplemente mientras habla con una persona ciega o con baja visión.
- Pregunte a las personas ciegas o con baja visión si desean apoyarse en su brazo o codo. No tome su brazo sin pedirlo primero.
- Proporcione, en la medida de lo posible, información con antelación sobre agendas de programas, horarios, preguntas de entrevistas, materiales de reuniones, etc. Hágala disponible en formatos accesibles.

Grupo objetivo



Capacidad funcional y limitaciones



Algunas limitaciones funcionales son permanentes y otras temporales.

Por ejemplo:

- Una persona que utiliza una silla de ruedas
- Una persona que usa un andador
- Una persona con discapacidad visual
- Una persona con discapacidad auditiva
- Una persona que usa muletas
- Una familia con niños pequeños
- Una persona con autismo
- Una persona con demencia





¿Te reconociste en la lista anterior?

Si no, igualmente es importante reconocer que cada uno de nosotros tiene necesidades especiales en algún momento de la vida.



Personas con necesidades de accesibilidad

- Cuando hay una persona en un grupo con necesidades de accesibilidad, todo el grupo elegirá el destino o los servicios en función de esas necesidades.
- Quieren disfrutar de las mismas experiencias en sus vacaciones que los demás.
- Clientes leales.



«Queremos disfrutar exactamente de las mismas experiencias que los demás, preferiblemente sin trato especial ni complicaciones.»

— Huésped



Requisitos del entorno para una persona que utiliza un dispositivo de movilidad

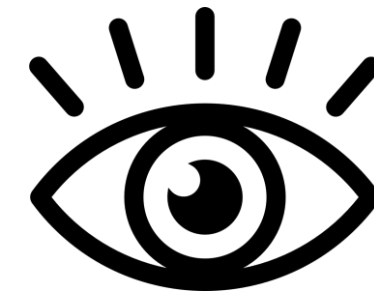


Por ejemplo

- Accesos sin escalones o bordillos.
- Rutas alternativas, por ejemplo, escaleras con opción de rampas.
- Espacios adecuados en rutas, pasillos, baños y zonas de lavado.
- Accesibilidad general de todas las instalaciones.
- Alcance de objetos y servicios desde una silla de ruedas.
- Los usuarios de andadores o rollators suelen tener equilibrio limitado y fuerza muscular reducida.
- Las puertas no deben ser pesadas y deben abrirse lo suficiente.
- Mantenimiento adecuado del entorno, incluyendo nieve y hielo.



John - Discapacidad visual



Las personas con discapacidad visual se definen como
ciegas y con discapacidad visual

Una persona con discapacidad visual puede desenvolverse de manera segura e independiente cuando:

Los caminos están despejados

La iluminación es adecuada

Las señales son claras y continuas

Requisitos del entorno para una persona con discapacidad visual:

- Contrastes visuales claros.
- Cintas antideslizantes en las escaleras.
- Materiales guiados y táctiles.
- Control por voz, por ejemplo, en un ascensor.
- Señales táctiles



Sandra – discapacidad auditiva



Discapacidad auditiva se refiere a una persona que ha sido diagnosticada con pérdida de audición de diversas causas o grados, desde una pérdida leve hasta la sordera total.

Un buen entorno para personas con discapacidad auditiva tiene en cuenta:

- Bucles de audición(fijo o móvil, también llamado modelo de punto de servicio).
- Acústica adecuada.
- Iluminación correcta.
- Vistas sin obstáculos.
- Sistema de alarma visual.



¿Por dónde
empezar?





5 pasos hacia servicios más accesibles

- 1.Examina tus propias actitudes. ¿Realmente quieres dar la bienvenida a todas las personas?
- 2.Evalúa la situación actual, ya sea con la ayuda de un experto en accesibilidad o utilizando listas de verificación de accesibilidad.
- 3.La próxima vez que construyas algo nuevo o realices una renovación importante, considera la accesibilidad desde la fase de diseño y planificación.
- 4.Piensa en qué cambios puedes hacer en la situación actual, por ejemplo, en edificios como un hotel o un alojamiento tipo B&B.
- 5.Asegúrate de que el sitio web de la empresa sea accesible y que contenga información actualizada sobre accesibilidad. Asegúrate de que el personal pueda responder preguntas relacionadas con accesibilidad.

Información sobre accesibilidad

Proporcionar información sobre accesibilidad antes del viaje, a través del sitio web, las redes sociales y el mostrador de atención al cliente.



Diseño de Experiencias

Durante el viaje, ofrecer audiovisitas guiadas y versiones en letra grande de la información de las exposiciones en museos es una excelente forma de eliminar barreras de contenido para personas ciegas o con discapacidad visual parcial.



Dispositivos de asistencia

Proporcionar dispositivos o ayudas técnicas, como sillas de ruedas, protectores auditivos o bucles de audición. Esto no siempre requiere ser propietario de los equipos, sino crear una red mediante la cual puedan alquilarse.



**Proporcionar información sobre
accesibilidad es la forma más eficaz
y, además, rentable de mejorar la
accesibilidad en una empresa
turística, incluso desde hoy.**

No te preocupes por ser 'totalmente accesible'
para todos
–No es posible.



Resumen

Primero, proporcionar información sobre accesibilidad es la forma más eficaz y, además, rentable de mejorar la accesibilidad en una empresa turística.

Segundo, no te preocupes por ser “totalmente accesible” para todos: no es posible.

Tercero, crea una red de proveedores de servicios de otros sectores que puedan ayudarte a diseñar servicios accesibles, atender a personas con discapacidad y colaborar contigo (salud, fisioterapia, organizaciones y asociaciones locales y regionales).

Fuentes

- **ENAT (Red Europea de Turismo Accesible).** <https://www.accessibletourism.org/>
- **Ley Europea de Accesibilidad.** https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/disability/european-accessibility-act-eaa_en
- **Datos y cifras sobre la discapacidad en la UE.**
<https://www.consilium.europa.eu/en/infographics/disability-eu-facts-figures/>
- **Broadgate Farm Cottages – Guía de accesibilidad.**
<https://www.broadgatefarmcottages.co.uk/accessibility-guide/>
- **Vía de Transición para el Turismo. 2022.** <https://transition-pathways.europa.eu/tourism/ttp-reports/tourism-transition-pathway-eu-strategy-boost-green-and-digital-transformation>
- **Naciones Unidas. 2022. Directrices para una comunicación inclusiva de la discapacidad.**
<https://digitallibrary.un.org/record/4042358/files/1401388-EN.pdf>
- **Naciones Unidas. Estrategia de Inclusión de la Discapacidad.**
<https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>
- **Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1. 2025.** <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>





inspires-tourism.eu



linkedin.com/company/inspires-tourism



facebook.com/INSPIRES-TOURISM



Co-funded by
the European Union

This project receives funding from the European Union's
SMP Programme under Grant Agreement No 101181590.



Actividad I: Construir una red para el turismo accesible

Diseñar un plan para crear una red local, regional y nacional que apoye el turismo accesible.

Tu plan debe:

- Identificar a los actores clave del sector público, empresas privadas y organizaciones del tercer sector.
- Definir los roles y responsabilidades de cada actor.
- Sugerir mecanismos de colaboración (por ejemplo, reuniones periódicas, plataformas compartidas, proyectos conjuntos).
- Esbozar los pasos para garantizar la inclusividad y sostenibilidad de la red.
- Preparar una breve propuesta que describa cómo esta red mejorará la accesibilidad y la inclusividad en el turismo.